

**TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
CAMPUS TECNOLÓGICO LOCAL SAN CARLOS**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PRÁCTICA PROFESIONAL PARA OPTAR POR EL GRADO
DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROGRAMA
INTEGRATEC DEL DEPARTAMENTO DE VESA DEL
TECNOLÓGICO DE COSTA RICA, CAMPUS
TECNOLÓGICO LOCAL SAN CARLOS**

**TRABAJO ELABORADO POR:
YENDRY ARAYA SÁNCHEZ**

**PROFESORA ASESORA:
MBA. EILEEN BARRANTES BARRANTES**

SANTA CLARA DICIEMBRE, 2018

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE DEFENSA DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN (TFG)

Al ser las catorce horas del diez de diciembre del dos mil dieciocho, en la Sala de Sesiones de la Dirección, Escuela de Administración de Empresas, del Campus San Carlos del Tecnológico de Costa Rica, se procedió a la defensa pública y oral del Trabajo Final de Graduación (TFG) de la estudiante: **Yendry Araya Sánchez** carné 201042957.

Título del TFG: **Manual de Procedimientos para el Programa de Integración Estudiantil del Departamento DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.**

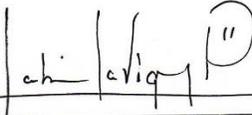
El jurado calificador está integrado por los profesores: **MBA. Mildred Zuñiga Carvajal** quien preside y **MAP. Ana Gabriela Víquez Paniagua**.

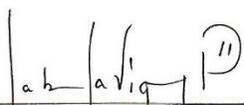
La estudiante realizó la Defensa Oral de su trabajo final de graduación, después de la cual el Jurado Calificador hizo las preguntas pertinentes sobre aspectos relacionados con el tema.

Terminada la defensa se determina que la estudiante:

- Aprobó satisfactoriamente su Trabajo Final de Graduación
 No aprobó su Trabajo Final de Graduación


Firma del Presidente del Jurado


Firma del Jurado Calificador


MAP. Ana Gabriela Víquez Paniagua
Programa de Trabajos Finales de Graduación


Firma de la estudiante

TEC | Tecnológico
de Costa Rica
Carrera Administración
de Empresas

CARTA DE ENTENDIMIENTO

Fecha: 11 de diciembre de 2018

Señores
Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sistema de Bibliotecas del Tecnológico

Yo Yendry María Araya Sánchez
carné No. 201042957, si autorizo no autorizo, al Sistema de Bibliotecas del Tecnológico (SIBITEC), disponer del Trabajo Final de graduación, del cual soy autor, para optar por el grado de Bachillerato, en la carrera de Administración de Empresas, presentado en la fecha 10-12-2018, con el título Manual de Procedimientos para el programa IntegraTEC del departamento DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Campus Tecnológico Local San Carlos.

para ser ubicado en el Repositorio Institucional y Catálogo SIBITEC, con el objetivo de ser visualizado a través de la red Internet.

Firma de estudiante: 
Correo electrónico: yendrymaraya@gmail.com
Cédula No.: 207020278

Dedicatoria

*Primeramente, a Dios
porque sin Él no soy nada.*

*A mis padres Carmen y Alexis,
por todos los sacrificios realizados
para poder brindarme la oportunidad de estudiar
y por todo el amor que siempre han tenido
para conmigo.*

*Finalmente, a mi esposo Keilor
y mi hija Alessa, que me acompañan
en la etapa final de concreción de
mis estudios.*

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios que es quien me puso en este lugar y me ha premiado dándome la capacidad y las condiciones necesarias para poder desarrollarme tanto intelectualmente como social y humanamente en esta prestigiosa institución y por llenarme de tantas bendiciones.

Por consiguiente, agradezco a mis padres Carmen y Alexis que han sido mi gran apoyo a lo largo de toda esta etapa de superación como lo son los estudios universitarios. Gracias porque sé que ha sido una etapa de grandes esfuerzos y sacrificios por parte de ustedes y mis hermanos para poder llegar a este momento.

Además, quiero dejar plasmado mi agradecimiento a todas las personas que de una u otra forma colaboraron con la realización de mi Práctica Profesional. Mi agradecimiento a la MSc. Noidy Salazar Arrieta, Directora del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica, por su apoyo y colaboración a lo largo de la realización de esta práctica, además por el respeto y cariño brindado a mi persona a lo largo de mi etapa de estudio en el TEC.

Por último y no menos importantes, mención especial a mi profesora asesora MBA. Eileen Barrantes Barrantes y a la encargada de la coordinación de prácticas profesionales MPA. Ana Gabriela Víquez Paniagua, por su orientación, paciencia y consejos para la concreción de manera satisfactoria del presente proyecto.

A todos muchas gracias.

Resumen

En el presente proyecto se plantea como principal objetivo elaborar un Manual de Procedimientos que facilite el funcionamiento del programa de integración estudiantil, IntegraTEC, del Departamento del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Campus Tecnológico Local San Carlos. Además, se propone analizar los procedimientos que llevan a cabo actualmente en el programa, mediante el levantamiento de todos los aspectos que forman parte de los procedimientos, realizando una adecuada documentación de cada uno, para realizar una propuesta de implementación.

Con el fin de recabar la información de los procedimientos y así cumplir con los objetivos propuestos en el documento, se dio el uso de un cuestionario para el análisis de procesos, se realizaron entrevistas no estructuradas a los distintos encargados del desarrollo de los procedimientos y se dio la observación de los mismos, para su levantamiento. Además, se emplea el método de matriz para el feedback para el análisis de cada procedimiento documentado.

Se documentaron los procedimientos del programa de IntegraTEC SC del DEVESA en el Tecnológico de Costa Rica, debido a que no se contaba con un Manual de Procedimientos que les permita a los miembros del equipo identificar los procedimientos y realizarlos de manera estandarizada cada año, esto con el fin de que el desarrollo de este programa en la sede se realice de una manera eficiente y eficaz.

Palabras clave: Manual de procedimientos, matriz para el “feedback”, IntegraTEC SC.

Abstract

The main objective of this project is to prepare a Manual of Procedures that will facilitate the operation of the student integration program, IntegraTEC, of the DEVESA Department of the Technological Institute of Costa Rica, at the San Carlos Regional. In addition, it's proposed to analyze the procedures that are currently carried out in the program, by means of the removal of all the aspects that are part of the procedures, making an adequate documentation of each one, to make an implementation proposal. In order to collect the information of the procedures and thus meet the objectives proposed in the document, the use of a questionnaire was used to analyze processes, unstructured interviews were conducted with the different people in charge of developing the procedures and He gave the observation of them, for their uprising. In addition, the matrix method is used for feedback for the analysis of each documented procedure. The procedures of the IntegraTEC SC program of DEVESA of the Tecnológico de Costa Rica were documented, due to the lack of a Procedures Manual that allows the team members to identify the procedures and perform them in a standardized manner each year, this with so that the development of this program at headquarters performing efficiently and effectively.

Keywords: Procedures Manual, Matrix for feedback, IntegraTEC SC.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
INTRODUCCIÓN	1
1. CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. MARCO REFERENCIAL.....	2
1.1.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN.....	2
A. Estructura organizativa del TEC	3
B. Ubicación geográfica de las instalaciones del TEC	5
C. Actividad productiva del TEC.....	5
D. Misión, visión, valores organizacionales y simbología del TEC.....	7
1.1.2. ANTECEDENTES DEL DEVESA.....	9
A. Estructura organizacional del DEVESA	11
B. Ubicación del DEVESA.....	12
C. Misión, Visión y logo del DEVESA.	12
1.1.3. ANTECEDENTES DE LOS PROGRAMAS EN ESTUDIO.....	14
A. Programa Integración estudiantil.....	14
B. Programa IntegraTEC.....	14
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	16
1.3. PROBLEMA.....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	18
2.1. ORGANIZACIÓN	18
2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	18
2.2.2. Organigramas	19

2.2.3. Utilidad de los organigramas.....	19
2.3. MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	20
2.4. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.....	23
2.4.1. Contenido.....	24
2.4.2. Simbología utilizada	26
2.4.3. Utilidad	28
2.5. FORMULARIOS	30
2.5.1. Tipos	30
2.5.2. Importancia	31
2.5.3. Diseño	32
3. CAPÍTULO III. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.3. UNIDAD DE ANÁLISIS	34
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.4.1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	37
A. Encuestas.....	37
B. Observación.....	38
3.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.6. ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	41
3.7. MÉTODO DE CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	42
4. CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	45
4.1. PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA INTEGRATEC SC.....	46
4.1.1. Establecimiento de líderes de comisiones.....	46
4.1.2. Logística de ingreso de nuevos miembros al grupo Integración Estudiantil.....	51
4.1.3. Publicación de resultados equipo Integración.....	60
4.1.4. Logística de asignación de comisiones y labores.....	64
4.1.5. Logística de realización y entrega de camisetas equipo de trabajo.....	69
4.1.6. Preparación logística de distinción de estudiantes nuevo ingreso por equipos.....	74
4.1.7. Invitación a los estudiantes primer ingreso a la Semana de Integración.....	80

4.1.8.	<i>Elaboración de horario general de Semana de Integración.....</i>	88
4.1.9.	<i>Reserva de espacios para el desarrollo de actividades integración.....</i>	98
4.1.10.	<i>Invitación de estudiantes nuevo ingreso a talleres de nivelación.....</i>	107
4.1.11.	<i>Logística de alimentación de estudiantes en talleres de nivelación.....</i>	112
4.1.12.	<i>Preparación logística para el desarrollo de talleres y charlas.....</i>	117
4.1.13.	<i>Preparación logística de decoración la actividad de integración social.....</i>	124
4.1.14.	<i>Solicitud de alimentación para la actividad de integración social.....</i>	133
4.1.15.	<i>Obtención de sonido para la actividad de integración social.....</i>	139
4.1.16.	<i>Preparación logística de alimentación Semana de Integración.....</i>	144
4.1.17.	<i>Preparación logística de hospedaje en residencias para estudiantes en Semana de Integración.....</i>	151
4.1.18.	<i>Preparación de actividad de cuidado de Residencias Estudiantiles en Semana de Integración.....</i>	156
4.1.19.	<i>Preparación para la recepción de estudiantes para la Semana de Integración.....</i>	163
5.	CAPÍTULO V. PROPUESTA	171
6.	CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	172
6.1.	CONCLUSIONES.....	172
6.2.	RECOMENDACIONES	173
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	174
8.	ANEXOS	177

ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla N°</u>	<u>Descripción</u>	<u>Página</u>
Tabla 1.	Desglose de funcionarios que laboran en el DEVESA.	11
Tabla 2.	Sub-clasificación de manuales según su contenido	22
Tabla 3.	Simbología utilizada en la elaboración de los diagramas de flujo.	27
Tabla 4.	Procesos a estudiar en el proyecto	35
Tabla 5.	Variables de la investigación	38
Tabla 6.	Listado de procedimientos con su respectivo código	43

ÍNDICE DE FIGURAS

<u>Figura N°</u>	<u>Descripción</u>	<u>Página</u>
Figura 1.	Organigrama estructural del TEC.....	4
Figura 2.	Ubicación del TEC Campus Tecnológico Local San Carlos.....	5
Figura 3.	Logotipo del Tecnológico de Costa Rica.	9
Figura 4.	Organigrama estructural del DEVESA	11
Figura 5.	Ubicación de las oficinas del DEVESA.....	12
Figura 6.	Logotipo del DEVESA	13
Figura 7.	Logotipo de IntegraTEC SC	15
Figura 8.	Matriz para el feedback	41
Figura 9.	Codificación empleada para la identificación de los procedimientos.....	43

INTRODUCCIÓN

El Tecnológico de Costa Rica es una de las cinco universidades estatales del país. Para ellas y específicamente para los departamentos de bienestar estudiantil es de vital importancia realizar actividades que fomenten la correcta adaptación de los(as) estudiantes de nuevo ingreso, para que el proceso de cambio entre el colegio y la universidad no se convierta en un paso difícil, y así, poder evitar las afectaciones en su ingreso a la institución. Es por esta razón que el TEC desarrolla el programa IntegraTEC para que estudiantes regulares puedan apoyar cada inicio de año a los estudiantes de nuevo ingreso en el proceso.

El Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA) del Tecnológico de Costa Rica (TEC) en su Campus Tecnológico Local San Carlos, ha desarrollado por más de 10 años el programa nombrado Integración Estudiantil y a partir del año 2016 se establece a nivel general del TEC la implementación del programa IntegraTEC, ambos con el objetivo de introducir a los estudiantes de nuevo ingreso a la vida universitaria de una manera favorable y brindando soporte en las áreas tanto educativas como personales y sociales. Estos programas son desarrollados por los estudiantes regulares de la sede, mismos que se renuevan año tras año, tras la graduación de algunos de ellos; por lo que se requiere de una guía para que dichos estudiantes sepan qué labores desarrollar y cómo hacerlo. Es por esto que nace la necesidad de desarrollar un manual de procedimientos, que permita documentar la información de todas las actividades que se deben realizar para un adecuado funcionamiento y cumplimiento de los procesos.

En el presente trabajo se elaboró un manual de procedimientos, con el fin de unificar los programas de Integración Estudiantil e IntegraTEC, tras la determinación de todas las actividades y operaciones que deben ser desarrolladas por los encargados, para garantizar el correcto funcionamiento de los procedimientos. Además, fomentando así la adaptación del programa IntegraTEC al Campus Tecnológico Local San Carlos, ya que este fue desarrollado en Cartago y hasta la fecha no ha sido desarrollado a cabalidad en la sede, debido a la existencia del programa de Integración Estudiantil.

1. CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este apartado se da el planteamiento de los aspectos más relevantes del lugar y área en la que se realiza este proyecto, con el fin de contextualizar al lector en los aspectos referentes al lugar de desarrollo del proyecto.

1.1. MARCO REFERENCIAL

En el presente capítulo se va a realizar una breve introducción de las generalidades tanto del Tecnológico de Costa Rica, del DEVESA y de los proyectos IntegraTEC e Integración Estudiantil, con el fin de fomentar una mejor visualización de las características más importantes de la organización en la cual se va a realizar el presente proyecto.

1.1.1. Antecedentes de la organización

El Tecnológico de Costa Rica (2018) es una institución pública nacional que fue creada como un ente autónomo de educación superior universitaria, dedicada a la docencia, la investigación y la extensión de la tecnología y las ciencias conexas para el desarrollo de Costa Rica. Fue creada el 10 de junio de 1971 con base en la ley No. 4.777, con independencia para desempeñar sus funciones y plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones. El Campus Central se encuentra ubicado en Cartago, cuenta con Centros Académicos en Alajuela, Limón y San José, además de la Sede Regional en Santa Clara, San Carlos.

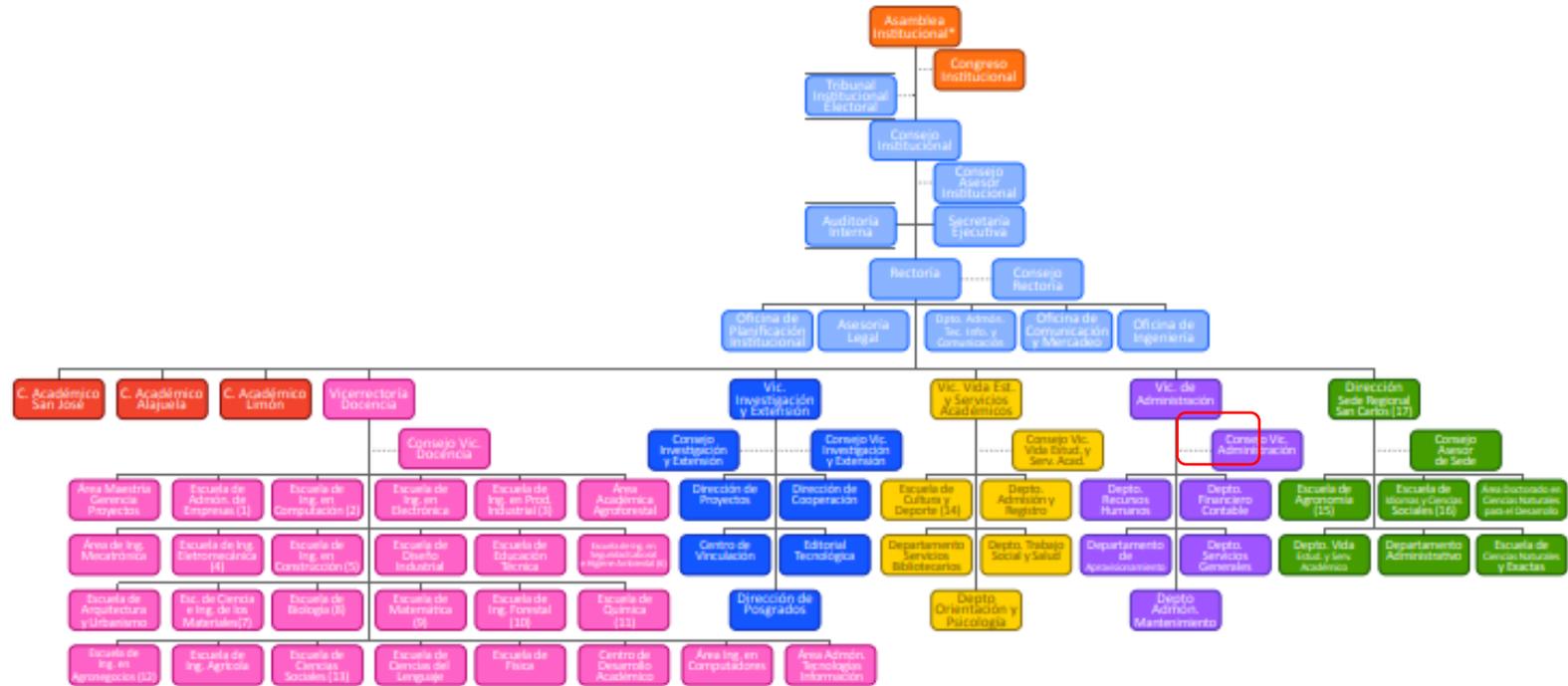
El propósito de la institución es “formar profesionales en el campo tecnológico que aúnen al dominio de su disciplina, una clara conciencia del contexto socioeconómico, cultural y ambiental en que la tecnología se genera, transfiere y aplica; lo cual les permite participar en forma crítica y creativa en las actividades productivas nacionales” (Tecnológico de Costa Rica, 2018).

La Sede Regional de San Carlos nació en el año 1975, con la finalidad de promover el desarrollo para la Zona Norte y brindarles a los estudiantes una mayor opción de

formación universitaria de calidad. Cuenta con un área de construcción de más de 35.500 m², en la que se cuenta con infraestructura de oficinas de personal docente y administrativo, laboratorios de investigación y docencia, aulas, residencias estudiantiles, comedor, biblioteca, lavandería, áreas recreativas y deportivas, así como talleres de maquinaria agrícola, entre otros. Cambia su nombre de Sede Regional San Carlos a Campus Tecnológico Local San Carlos en el año 2018.

A. Estructura organizativa del TEC

En la figura 1, se muestra la estructura bajo la cual se desarrollan todas las actividades dentro de la institución, misma que demarca la jerarquía que se respeta al momento de realizar cualquier proyecto o para la toma de decisiones. En la misma se encuentra demarcado el área de DEVESA.



1. Administración de Empresas Nocturna (Cartago y San José), Administración de Empresas (San Carlos), Curso de Servicio, Licenciatura en Administración de Empresas y Maestría en Administración de Empresas.
2. Maestría en Computación, Ingeniería en Computación San Carlos y Centro de Investigación en Computación.
3. Maestría en Sistemas Modernos de Manufactura.
4. Maestría en Administración de la Ingeniería Electromecánica.
5. Centro de Investigación en Vivienda y Construcción.
6. Maestría en Seguridad Ocupacional e Higiene Ambiental.
7. Centro de Investigación y Extensión en Materiales.
8. Ingeniería en Biotecnología y Centro de Investigación en Biotecnología.
9. Enseñanza de la Matemática Asistida por Computadora.
10. Centro de Investigación en Innovación Forestal.
11. Centro de Investigación en Protección Ambiental, Ingeniería Ambiental (Lic.) Centro de Investigación y Servicios Químicos y Microbiológicos.
12. Centro de Investigación en Gestión Agroindustrial.

13. Gestión del Turismo Sostenible y Maestría en Desarrollo Económico Local.
14. Unidad de Cultura, Unidad de Deporte y Cultura y Deporte San José.
15. Programa de Producción Agrícola, Unidad de Posgrado en Agronomía, Planta de Matarazo, Ganado de Carne, Producción Animal, Unidad Agrícola y Unidad de Cultivos. Centro de Investigación en Agricultura Sostenible para el Trópico Húmedo (CIDASTH)
16. Turismo Rural Sostenible.
17. Centro de Transferencia Tecnológica y Educación Continua.

NOTA:
*Funciona en dos instancias:
-Asamblea Institucional Plebiscitaria
-Asamblea Institucional Representativa

SIMBOLOGÍA:

- Coordinación
- ⚡ Desconcentración Técnica y Administrativa
- ▭ Suficiente Autonomía

ELABORADO POR:
Oficina de Planificación Institucional
Última Actualización: Enero 2016

Fuente: Tecnológico de Costa Rica (2018).

Figura 1. Organigrama estructural del TEC

B. Ubicación geográfica de las instalaciones del TEC

El Tecnológico de Costa Rica Campus Tecnológico Local San Carlos se encuentra ubicado en Santa Clara de San Carlos, se encuentra a 105 kilómetros de San José.



Fuente: tomado de Google maps.

Figura 2. Ubicación del TEC Campus Tecnológico Local San Carlos

C. Actividad productiva del TEC

El ITCR es una entidad dedicada a la actividad académica, la cual se divide en cuatro áreas: investigación y extensión, docencia, administración y vinculación.

En su estructura organizativa se destacan las siguientes instancias (Tecnológico de Costa Rica, 2018):

- Asamblea Institucional: máxima autoridad del TEC.
- Consejo Institucional: órgano directivo superior del TEC.
- Rector: es el funcionario de más alta jerarquía ejecutiva del TEC.
- Vicerrectorías: para cumplir con sus políticas específicas, el TEC cuenta con cuatro vicerrectorías.

A continuación, se brindará una breve descripción de las cuatro vicerrectorías bajo las cuales se desempeñan las labores, según la información otorgada por el Tecnológico de Costa Rica (2018):

i. Vicerrectoría de Administración

La Vicerrectoría de Administración es un órgano ejecutivo, asesor y coadyuvante de la Rectoría, de la cual depende organizacionalmente. Su misión principal es ejecutar las políticas de administración dictadas por el Consejo Institucional, con el propósito

de contribuir con el logro de fines y objetivos institucionales, para la cual debe servir a las actividades sustantivas de la entidad, como lo son la docencia, la investigación y la extensión.

ii. Vicerrectoría de Docencia

Tiene como propósito fundamental coordinar las actividades académicas relacionadas con la docencia. Al estar integrada por las escuelas, unidades donde se desarrollan las actividades de investigación, extensión y docencia, propiciamos la acción integrada del quehacer académico. Como parte integrante del Tecnológico de Costa Rica, trabaja con la firme intención de formar los recursos humanos altamente calificados en las áreas de la ciencia y la tecnología que requiere el desarrollo de Costa Rica, desde una perspectiva de universidad estatal pública que procura contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del pueblo costarricense.

iii. Vicerrectoría de Investigación y Extensión

La Vicerrectoría de Investigación y Extensión (VIE) del Tecnológico de Costa Rica (TEC) se ocupa de crear las condiciones para que profesores y estudiantes generen, adapten y validen conocimientos científicos, propongan desarrollos tecnológicos e intervengan en los diferentes sistemas económicos, sociales y productivos del país. Siempre mediante la transferencia de la ciencia y la tecnología, sumado a un claro entendimiento y compromiso con el desarrollo sostenible.

Esta vicerrectoría se apoya en sus cuatro dependencias principales: la Dirección de Proyectos de Investigación y Extensión, la Dirección de Cooperación y Asuntos Internacionales, el Centro de Vinculación Universidad-Empresa y la Editorial Tecnológica.

iv. Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos

La función estratégica de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (VIESA) consiste en fomentar el desarrollo integral de estudiantes, mediante la coordinación de acciones, programas, servicios y beneficios, establecidos en los principios de cooperación, solidaridad, compromiso, creatividad e igualdad de oportunidades. Esto con el objetivo de proveer condiciones que favorecen y optimizan

el aprovechamiento de la experiencia universitaria y aseguran la permanencia y graduación del estudiantado.

Desde su creación, en 1983, la VIESA se caracteriza por una concepción humanística, solidaria, democrática y de justicia social. Reconoce como imprescindible realizar su trabajo de manera interdisciplinaria, interdepartamental y con la participación integrada de todos sus departamentos y unidades.

A través de la Comisión de Atracción, Selección, Admisión y Permanencia (CASAP) se proponen alternativas de ingreso a poblaciones de desventaja social. En lo referente a la permanencia, se asume como eje transversal de la Vida Estudiantil el promover la sana convivencia entre estudiantes; esto como elemento fundamental en el trabajo que realizan las diferentes dependencias de la Vicerrectoría.

D. Misión, visión, valores organizacionales y simbología del TEC

En este apartado se muestran las características establecidas a nivel interno que le dan carácter y estructura a la institución en la que se elaboró el proyecto.

i. 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" (Tecnológico de Costa Rica, 2018).

ii. Visión

"El Instituto Tecnológico de Costa Rica seguirá contribuyendo mediante la sólida formación del talento humano, el desarrollo de la investigación, la extensión, la acción social y la innovación científico-tecnológica pertinente, la iniciativa emprendedora y la estrecha vinculación con los diferentes actores sociales a la edificación de una sociedad más solidaria e inclusiva; comprometida con la búsqueda de la justicia social, el respeto de los derechos humanos y del ambiente" (Tecnológico de Costa Rica, 2018).

iii. Valores

El III Congreso Institucional aprobó, como parte del modelo académico institucional, que el Tecnológico de Costa Rica considera como valores institucionales e individuales todos aquellos que surgen de la identidad institucional, del compromiso social y de las personas que la conforman. Se definieron los siguientes:

Ámbito Individual

- Respeto por la vida
- Libertad
- Ética
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Sinceridad
- Transparencia
- Respeto por todas las personas
- Cooperación
- Integridad
- Excelencia

Ámbito Institucional

- Compromiso con la democracia
- Libertad de expresión
- Igualdad de oportunidades
- Autonomía institucional
- Libertad de cátedra
- Búsqueda de la excelencia
- Planificación participativa
- Cultura de trabajo en equipo
- Comunicación efectiva
- Evaluación permanente
- Vinculación permanente con la sociedad
- Compromiso con la protección del ambiente y la seguridad de las personas
- Compromiso con el desarrollo humano
- Rendición de cuentas

iv. Simbología de la institución

El Tecnológico de Costa Rica como toda institución o empresa, cuenta con un logotipo que lo identifica y representa tanto a nivel nacional como internacional.



Fuente: Tecnológico de Costa Rica

Figura 3. Logotipo del Tecnológico de Costa Rica.

1.1.2. Antecedentes del DEVESA

En los antecedentes del DEVESA señalados por (López Li, 2014) en su Trabajo Final de Graduación se menciona lo siguiente:

En el año 1976, con la creación del ITCR, Sede Regional San Carlos, se estableció en ese entonces el Departamento de Servicios Estudiantiles y Académicos (DESEA), el cual se encontraba localizado en donde actualmente se hallan las Instalaciones del Colegio Agropecuario de San Carlos, en ese lugar, él ITCR se encontraban mediante un préstamo con la Conferencia Episcopal con el cual se estableció un convenio para poder usar estas instalaciones durante un periodo determinado.

Todo esto mientras se comenzaron a construir las instalaciones donde actualmente está localizado el ITCR, desde el año 1980 comenzó la construcción y ya para el año 1982, se movió la sede a sus actuales instalaciones.

En un principio, el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA) como se le conoce actualmente, era más conocido como el Departamento de Servicios Estudiantiles y Académicos (DESEA), cuyo fin primordial al igual que ahora, era favorecer la instancia en general de los estudiantes de ITCR mediante los servicios que este departamento ofrece, para mantener una mejor calidad de vida y un mejor rendimiento académico.

El DESEA como se le conocía anteriormente, cambio su nombre a el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA), cuando se realizó el cambio en el Estatuto Orgánico en el año 1980.

Desde un principio existían los servicios de Admisión y Registro, Trabajo Social, Cultura y Deporte, Biblioteca, Salud, Programa de Financiamiento y Psicología, adicional a esto se contaba con el Área de Audiovisuales, en los cuales laboraba solo una persona por Área, ha acepción de Biblioteca y, Cultura y Deporte, para los cuales laboraban 2 personas en cada una de estas áreas, para un total de nueve personas.

Cabe mencionar que en un principio el sistema de Financiamiento funcionaba en coordinación con CONAPE, pero separado a esto, existía un programa de becas por parte de la institución en la cual se podía dar financiamiento o becas para estudiantes de escasos recursos.

Hasta el 2002 solo existía la carrera de Ingeniería en Agronomía en la Sede, posteriormente, se comenzó con un programa de maestría en administración en 1992, y ya en el año 1994 comenzó la carrera de Administración de Empresas a grado de Bachillerato y el diplomado de la carrera de Ingeniería en Computación lo que produjo un aumento en las labores del DEVESA.

Para el 2018 la sede cuenta con seis carreras, las cuales son Ingeniería en Agronomía, Ingeniería en Computación, Gestión del Turismo Rural Sostenible, Administración de Empresas y las más recientes las cuales son Ingeniería en Producción Industrial e Ingeniería en Electrónica cuyas aperturas fueron en el 2012 y 2013 respectivamente, y con la ampliación de las carreras también se debió ampliar la cantidad de funcionarios del DEVESA para un total de 25 funcionarios.

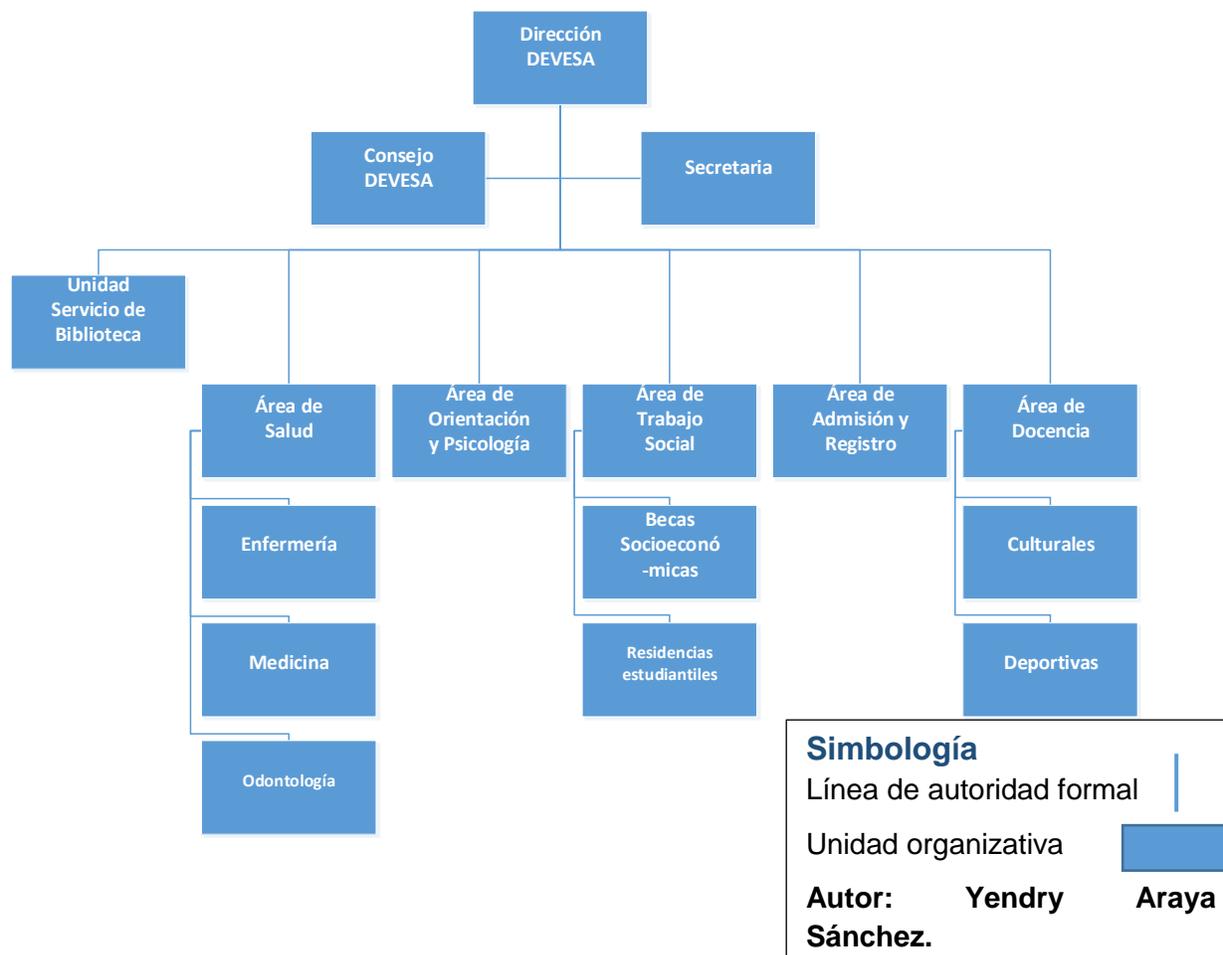
Alrededor de ello el DEVESA cumple con la función de guiar a los estudiantes en todo el proceso de la educación universitaria, desde atraer a nuevos alumnos e integrarlos al ambiente universitario del ITCR, hasta procurar que los mismos se encuentren beneficiados desde el punto psicológico, económico, académico y en cuanto a salud.

Desde su creación este departamento ha contribuido a facilitar y mejorar continuamente la vivencia de cada universitario que ingresa al ITCR y con ello mejora las oportunidades de estudio de muchos jóvenes.

A. Estructura organizacional del DEVESA

El Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos cuenta para el 2018 con un total de 25 colaboradores distribuidos en las distintas áreas de gestión del mismo, las cuales se pueden observar en el organigrama a continuación:

Figura 4. Organigrama estructural del DEVESA



La distribución de los funcionarios que laboran o son parte del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Desglose de funcionarios que laboran en el DEVESA.

Departamento, unidad o área	Nº de funcionarios
Dirección del DEVESA	1 persona
Secretaría	1 persona
Área de admisión y registro	2 personas

Área de trabajo social	2 personas
Área de orientación y psicología	2 personas
Área de salud	4 personas
Área de docencia	6 personas

B. Ubicación del DEVESA

El Departamento de Vida Estudiantil y servicios académicos se encuentra ubicado dentro de las instalaciones del TEC San Carlos, junto a las aulas del Colegio Científico de Costa Rica.



Fuente: tomado de Google maps.

Figura 5. Ubicación de las oficinas del DEVESA

C. Misión, Visión y logo del DEVESA.

En este apartado se muestran las características establecidas a nivel interno que le dan carácter y estructura al departamento en el que se elaboró el proyecto.

i. Misión

“Contribuir con la atracción, selección e ingreso de los futuros estudiantes al ITCR 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, humanistas y ambientales desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional” (López Li, 2014).

ii. Visión

“La Vicerrectoría 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” (López Li, 2014).

iii. Logo del DEVESA

El DEVESA cuenta con un logotipo que le permite implantar su marca TEC en la realización de los proyectos o labores.



Fuente: Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica.

Figura 6. Logotipo del DEVESA

1.1.3. Antecedentes de los programas en estudio

En este apartado se va a establecer la información más relevante sobre los programas que se van a unificar o plasmar en el presente proyecto, con el fin de esclarecer su funcionamiento e importancia para el DEVESA.

A. Programa Integración estudiantil

El programa de Integración Estudiantil fue desarrollado e implementado a partir del año 2007 por la influencia y apoyo directo del DEVESA, mismo que se ha llevado a cabo todos los años a partir de esta fecha en el Campus Tecnológico Local San Carlos. El programa se desarrolla con la ayuda de estudiantes regulares, quienes todos los años brindan un apoyo a los estudiantes nuevo ingreso en su introducción a la vida universitaria. Dicho apoyo se da tras el desarrollo de charlas, talleres y actividades que fomenten la interacción de los estudiantes en un ambiente que promueva el trabajo en equipo y la socialización entre los estudiantes, con el fin de que su ingreso a la institución se vuelva más favorable.

Para el año 2017 este programa contaba con un total de 52 estudiantes regulares de todas las carreras de la sede, con la disposición durante todo el año para la organización y desarrollo de todas las actividades que conlleva el programa. Mismo año en que se solicita al DEVESA iniciar con el programa de IntegraTEC, por lo que para el año 2018 se trabaja bajo este nuevo nombre y se comienza con la fusión de ambos programas.

B. Programa IntegraTEC

Este programa nace en el año 2016 por la iniciativa de estudiantes de la sede Central de fomentar el apoyo a los estudiantes en el inicio de su etapa universitaria. Este es definido como “un programa de mentoría universitaria, donde los estudiantes participantes tienen la oportunidad de recibir formación en liderazgo y habilidades socioemocionales que favorecen su desarrollo integral a la vez que ejercen una labor voluntaria de acompañamiento en el proceso de integración de las nuevas generaciones de la institución”. (Tecnológico de Costa Rica, 2017)

Tras su implementación y resultados favorables en la sede central, se solicita en el año 2017 a los demás campus del TEC iniciar con su implementación, con la finalidad

de que el programa se desarrolle a nivel de toda la institución y se pueda generar un presupuesto para el desarrollo del mismo.

A nivel de San Carlos se va a trabajar con un programa o equipo unificado que llevará como nombre IntegraTEC SC, con características del programa establecido a nivel institucional y características propias del programa que se desarrollaba actualmente por DEVESA en San Carlos, esto con la finalidad de realizar las actividades más relevantes de cada programa.

i. Logotipo programa IntegraTEC SC

Este distintivo del programa en San Carlos fue elaborado tras unificar el logo de Integración Estudiantil con el del programa IntegraTEC a nivel institucional, para obtener así un logo que nos distinga de manera personalizada a nivel de programa. Sin perder la relevancia y reconocimiento que ya poseía el programa anterior a nivel de San Carlos.



Fuente: Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica.

Figura 7. Logotipo de IntegraTEC SC

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El Tecnológico de Costa Rica en su Campus Tecnológico Local San Carlos cuenta con el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (DEVESA) que se encarga de velar por el bienestar estudiantil, la vinculación universitaria y la formación de personas mediante la implementación de servicios y programas tanto académicos como sociales para fomentar el desarrollo de las capacidades.

En el proceso de ingreso de estudiantes nuevos cada año a la institución, se crea la necesidad por parte del DEVESA de brindarles apoyo en el proceso de adaptación. Para esto se requiere la creación de programas que fomenten el apoyo en cada uno de los procesos, entre estos se encuentran talleres y charlas por parte de los funcionarios de trabajo social y psicología, así como programas impartidos por estudiantes regulares como lo son las tutorías de cursos, como otros que buscan una mayor interacción con los estudiantes como lo son IntegraTEC e Integración Estudiantil. En los últimos 2 programas es muy importante que los colaboradores estén informados sobre los procedimientos que se deben seguir a la hora de realizar cada una de las tareas que deben desempeñar.

En el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos no se cuenta con un Manual de Procedimientos para el adecuado desarrollo y acoplamiento del programa IntegraTEC a la sede. Este programa fue desarrollado hace dos años a nivel institucional, pero en la sede ya se desarrollaba un programa por parte del DEVESA nombrado Integración Estudiantil, con más de 10 años en funcionamiento. Es por esto que se requiere realizar una adaptación de ambos programas, conservando aspectos importantes del programa Integración Estudiantil, unidos con los procedimientos establecidos por el programa IntegraTEC, unificándolos en un solo manual de procedimientos que permita su adecuada aplicación en la sede.

El manual de procedimientos servirá como una herramienta para facilitar la adaptación del proyecto a la sede, y funcionaría como una guía para que los encargados que colaboran en este programa, puedan desempeñar sus funciones de una mejor manera. Además, el manual facilitaría el proceso de inducción de nuevos estudiantes al programa.

1.3. PROBLEMA

El programa de integración estudiantil, IntegraTEC San Carlos, del DEVESA en el Tecnológico de Costa Rica, no cuenta con un Manual de Procedimientos que le permita identificar, unificar, y describir los procedimientos para que el desarrollo de este programa en la sede se realice de una manera eficiente y eficaz.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Elaborar un Manual de Procedimientos que facilite el funcionamiento del programa de integración estudiantil, IntegraTEC, del Departamento del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Campus Tecnológico Local San Carlos.

1.4.2. Objetivos específicos

- Realizar el inventario de los procedimientos del programa IntegraTEC del Departamento del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Campus Tecnológico Local San Carlos.
- Ejecutar la documentación de los procedimientos con los que debe contar el programa IntegraTEC del Departamento DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Campus Tecnológico Local San Carlos.
- Analizar los procedimientos del programa IntegraTEC del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Campus Tecnológico Local San Carlos
- Establecer una propuesta de implementación para los procedimientos del programa IntegraTEC del Departamento del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Campus Tecnológico Local San Carlos.

2. CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Este apartado tiene como finalidad orientar tanto al lector como a la investigación en los aspectos más relevantes sobre la utilidad y finalidad de los manuales de procedimientos, así como algunos usos que se le ha dado a estos en el transcurrir del tiempo. Además de realizar la definición de algunos aspectos teóricos que se van a emplear en el documento.

2.1. Organización

El término organización maneja varias perspectivas desde el punto de vista en que requiera ser empleado, pero en todas estas dicta del echo de organizar u acomodar, ya sea una serie de objetos o cosas, incluso hasta personas dentro de una empresa. Desde una definición sencilla se define organización como *“un acuerdo deliberado de personas para llevar a cabo un propósito en específico”* (Robbins, 2010, pág. 14). El término organización como parte de un proceso administrativo se define como *“la etapa en la que se define la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional”* (Franklin, 2014, pág. 4).

Según Benjamín Franklin (2014) cuando hablamos de organización de empresas hacemos referencia al método de lograr que un grupo pueda:

- Reunir recursos para obtener resultados.
- Concebir servicios y bienes de calidad.
- Utilizar adecuadamente las tecnologías de manufactura y de la información.
- Aprender y desarrollar nuevas capacidades a partir de experiencias o vivencias.
- Forjar el desarrollo del respeto y el sentido de pertenencia.

2.2. Estructura organizacional

Esta es la que brinda el soporte organizado a las distintas entidades o áreas de trabajo inmersas en la empresa para el desarrollo de su actividad productiva. Esta

estructura es la que nos permite establecer y observar la jerarquización o líneas de mando que se manejan dentro de la organización. Se podría decir que una correcta estructura en una organización ayuda a un mejor cumplimiento de los objetivos de la organización, debido a una adecuada integración y cumplimientos de las labores de cada unidad o nivel.

La estructura organizacional está definida por Franklin (2014) como “una división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo con base en el objeto de su creación que se traduce y concreta en estrategias” (pág. 99). Desde una perspectiva más sencilla se establece que una estructura organizacional “*es la distribución formal de los empleos dentro de una organización*” (Robbins, 2010).

2.2.2. Organigramas

La estructura organizacional está precedida por una representación gráfica que es llamada popularmente como organigrama, mismo que muestra la estructura tanto de una institución como de un área en específico. Un organigrama logra plasmar de manera gráfica como está compuesta una organización, ya que “*muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría*” (Franklin, 2014). Por otra parte, se puede agregar que los organigramas son “*una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política, etc., en la que se indica y muestra, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus líneas de autoridad, relaciones de personal, comités permanentes, líneas de comunicación y de asesoría*” (Thompson, 2016).

2.2.3. Utilidad de los organigramas

Los organigramas son de mucha ayuda dentro de una organización, ya que permiten establecer la estructura organizacional de una manera más clara, sencilla y precisa. En este se establecen los niveles jerárquicos y líneas de autoridad que se deben respetar para saber quién responde a quién. Permite establecer un mayor orden en lo que respecta a toma de decisiones y desarrollo de los procesos dentro de las

organizaciones. Según Sánchez (2009) los organigramas son *“un auxiliar del análisis de la organización existente, mostrando solapes, duplicidades, relaciones de múltiple dependencia, excesiva o poca supervisión y otros más defectuosos”*.

Según Benjamín Franklin (2014) la utilidad de los organigramas radica principalmente en cuatro aspectos:

- Otorga una imagen formal a la organización.
- Facilita el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía y coordinación.
- Representa un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.
- Constituye una fuente autorizada de consulta.

Para toda organización es de suma importancia el contar con un organigrama general y de sus áreas, esto con el fin de mantener una buena comunicación e interrelación entre los niveles dentro de la empresa. Por su parte, los manuales administrativos son herramientas que facilitan esta comunicación y la toma de decisiones para la administración.

2.3. Manuales Administrativos

Los manuales administrativos son una manera sencilla de comunicación dentro de la empresa, indispensables para el quehacer cotidiano, ya que representan una guía para conocer las actividades que se deben desempeñar y la forma adecuada en que deben ser ejecutadas para alcanzar las metas u objetivos propuestos. Fomentando una comunicación, coordinación, dirección y evaluaciones administrativas eficientes.

Se puede definir a un manual administrativo como *“un documento que contiene, en forma ordenada, sistemática y accesible, información relevante e instrucciones con el fin de asistir a los miembros de una organización o a terceros que se relacionan con ella en su actuación con respecto a dicha organización”* (Pintos, 2009).

De una manera más específica y profunda según Benjamín Franklin (2014) en donde establece que:

“Los manuales 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” (pág. 194).

Según Valencia (2012) “un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. Se puede comprobar esto si consideramos que, aun siendo unos simples puntos de llegada, los manuales vienen a ser las rutas por las cuales opera todo el apartado organizacional, es decir, son la manifestación concreta de una mentalidad directiva orientada hacia la relación sistemática de las diversas funcionales y actividades”.

Según el autor Benjamín Franklin (2014) los objetivos que tienen los manuales administrativos corresponden a:

- 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 responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la 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 el proceso del negocio.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- 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.

- Constituir un vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

Los manuales administrativos presentan una segmentación o clasificación que nos permite diferenciar su uso y características según la necesidad que se deba cubrir.

Según lo establecido por Benjamín Franklin (2014) en su libro Organización de Empresas, proporciona una clasificación básica para los manuales administrativos en la que los divide en tres grandes categorías como lo son por su naturaleza o área de aplicación, por su contenido y por su ámbito. En este se establecen las sub-clasificaciones de cada una de estas categorías, aunque sólo se van detallar las referentes a contenido, ya que en esta se encuentra el tipo de manual que es de interés para este proyecto. El desglose se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Sub-clasificación de manuales según su contenido

Clasificación	Sub-clasificaciones
<p>Por su contenido</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
--	--

Fuente: elaboración propia a partir de información de Franklin (2014).

2.4. Manuales de procedimientos

Para comprender adecuadamente el funcionamiento de estos manuales es importante recalcar que un procedimiento es una secuencia de pasos u operaciones que se llevan a cabo para lograr solucionar un problema, producir un bien o brindar adecuadamente un servicio. Estos siguiendo una serie de normas o reglas que nos permitan obtener un resultado final, teniendo un orden secuencial para abarcar el problema de principio a fin.

A lo largo de los años los manuales de procedimientos han sido una herramienta de mucha ayuda para garantizar un adecuado funcionamiento de los procesos que se

ejecutan dentro de las organizaciones. Se podría decir que se emplean como una herramienta para estandarizar la manera en que se desarrollan las labores y para que independientemente de la persona que ocupe el puesto, esta pueda desarrollar los procedimientos de una manera guiada y adecuada.

Desde la perspectiva de Palma (2010) se establece que:

“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación”.

2.4.1. Contenido

Según Franklin (2014) los manuales de procedimientos deben contar con la siguiente información:

a. Identificación

- Logotipo de la organización
- Nombre de la organización
- Denominación y extensión del manual (general o específico). Si corresponde a una unidad en particular, debe anotarse el nombre de esta.
- Lugar y fecha de elaboración
- Numeración de páginas
- Sustitución de páginas (actualización de información).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave del formato: en primer término, se deben escribir las siglas de la organización; en segundo, las de la unidad administrativa responsable de elaborar o utilizar la forma; en tercero el número consecutivo del formulario y, en cuarto, el año. Para leerla con facilidad, entre las siglas y los números debe colocarse un punto, un guion o una diagonal.

b. Prólogo, introducción o ambos

El prólogo es la presentación que hace del manual alguna autoridad de la organización, perfectamente del más alto nivel jerárquico. La introducción es una exposición de lo que es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y necesidad de mantenerlo vigente.

c. Índice

Es la relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.

d. Contenido

Lista de los procedimientos que integran el contenido manual. En el caso de un manual general debe incluir todos los procedimientos de la organización; en el caso de un manual específico, solo los procedimientos de un área o unidad administrativa.

- **Objetivo:** Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.
- **Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos:** Esfera de acción que cubre el procedimiento.
- **Responsables:** Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas del procedimiento.
- **Políticas o normas de operación:** Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento.
- **Concepto:** Palabras, términos de carácter técnico o formatos que se emplean en el procedimiento cuyo significado o referencia, por su grado de especialización, debe anotarse para hacer más accesible la consulta del manual.
- **Procedimiento (descripción de las operaciones):** Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, para lo cual se anota el número de operación, el nombre de las áreas responsables de llevarlas a cabo y, en la descripción, explicar en qué consiste, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo.

e. Diagramas de flujo

Estos diagramas que también se conocen como fluxogramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita.

f. Formatos o impresos

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 el apartado de concepto.

g. Instructivos

Cuando las formas no incluyen instrucciones de llenado es conveniente elaborar un instructivo que incluya el número de referencia, que corresponde al número consecutivo encerrado en un círculo en las formas.

h. Glosario de términos

Es la lista y explicación de los conceptos de carácter técnico relacionado con el contenido.

2.4.2. Simbología utilizada

Para la diagramación de las operaciones que intervienen en la realización de un proceso se emplean los diagramas de flujos, mismos que emplean la simbología que se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Simbología utilizada en la elaboración de los diagramas de flujo.

Símbolo	Descripción
	<p>Inicio o termino. Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.</p>
	<p>Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.</p>
	<p>Documento. Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.</p>
	<p>Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.</p>
	<p>Archivo. Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.</p>
	<p>Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.</p>
	<p>Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.</p>

Fuente: elaboración propia a partir de información de Franklin (2014).

2.4.3. Utilidad

En lo que respecta a su utilidad, los manuales de procedimiento *“son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente”* (Vivanco, 2017).

Para esclarecer la utilidad que han tenido los manuales de procedimientos en el desarrollo de actividades, se considera pertinente realizar una recopilación de proyectos enfocados en este mismo aspecto temático, manuales de procedimientos. Todo con la finalidad de realizar una presentación de trabajos que se relacionan con el presente proyecto y permitan ampliar los conocimientos sobre su desarrollo. Algunos de los proyectos estudiados o tomados en cuenta como fundamento o guía para el desarrollo de este proyecto son:

- **Manual Descriptivo de Procedimientos para las Áreas de Bodega y Taller de la Empresa Ganafloor.**

En este estudio realizado por Rojas (2011) se cubre la necesidad de la empresa de contar con un documento formal y estructurado que permita llevar a cabo los procedimientos de las Áreas de Bodega y Taller de la organización. Se emplea la elaboración de un manual de procedimientos con el fin de tener una herramienta útil para apoyar la eficiencia en los procesos que se ejecutan en las áreas, en la búsqueda de un mejoramiento continuo de los métodos de trabajo. Todo esto con el fin de contribuir con la gestión empresarial en estas dos grandes áreas de la empresa Ganafloor S.A.

Con este proyecto se logró determinar que los manuales de procedimientos se pueden constituir en una herramienta que le permita a la empresa visualizar de una mejor manera las principales características y productos que la componen, definir la carencia de formularios para el aval de los procedimientos, además de que se destaca su utilidad para mejorar la eficiencia de los procesos, facilitar las

funciones y tareas de los colaboradores y fortalecer la estructura organizacional.

- **Manual de Procedimientos para el programa de Becas de la sección de Trabajo Social, del Departamento del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Campus Tecnológico Local San Carlos.**

En este proyecto Chacón (2015) buscó contribuir con el objetivo que tiene el DEVESA de documentar adecuadamente el funcionamiento interno del programa de becas estudiantiles, con el fin de construir una base para el análisis del trabajo, el mejoramiento de los sistemas y agilidad en los procesos. Todo esto aunado con el requerimiento gubernamental de esclarecer y tener transparencia en los procedimientos que se realizan, por pertenecer al régimen de institución pública. Se requería describir las tareas a ejecutar, ubicación y requerimientos de las mismas, así como definir los responsables para la ejecución de las mismas. Es por esto que el proyecto se aborda con la herramienta técnica denominada manual de procedimientos, en el cual se fomente el funcionamiento adecuado y veraz al programa de becas de la sección de Trabajo Social del DEVESA.

Se logra documentar y estandarizar la manera en que se realizan los procedimientos en el proceso de gestión y adjudicación de becas, con el fin de que independientemente de la persona que se nombre en el cargo, los procedimientos no varíen en su desarrollo.

- **Manual de Procedimientos para el Programa de Residencias Estudiantiles en el área de Trabajo Social del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica, Campus Tecnológico Local San Carlos.**

Del mismo modo que el proyecto nombrado anteriormente, este proyecto realizado por Bello (2015) nace por la necesidad que tiene el Departamento de Vida Estudiantil de documentar adecuadamente el funcionamiento interno de sus distintas entidades o áreas, en este caso el Programa de Residencias Estudiantiles, que pertenecen a la sección de Trabajo Social. Se emplea la

herramienta de manual de procedimientos para abordar la problemática de optimización de la eficiencia en el desarrollo de las labores del Programa de Residencias y por ende del área de Trabajo Social.

Se logró determinar a lo largo del estudio que algunos de los procedimientos en el Programa de Residencias estudiantiles son realizados de una manera muy burocrática, lo que ocasiona que el desarrollo sea lento y no se realicen de la manera más efectiva. Por lo que se podría decir que el manual sirvió como una herramienta de diagnóstico para ser tomada de base en la determinación de la necesidad de agilizar esos procesos.

Todos estos estudios sirven como guía a lo largo del desarrollo de este proyecto, ya que hacen hincapié en el aprovechamiento que se les puede dar a los manuales de procedimientos dentro de una organización y la gran necesidad de su existencia para garantizar un adecuado desarrollo de las labores dentro de los departamentos.

2.5. Formularios

Los formularios son herramientas utilizadas para la transmisión de datos o información dentro de una empresa, se puede decir que ayudan a fundamentar la realización de los procesos dentro de un procedimiento de una forma sencilla, clara y funcional. Basados en una definición formal se puede decir que un formulario “es un documento impreso que transmite información específica de una persona a otra o de una a otra unidad. Este es un papel portador de datos e información y es parte integrante del método” (Hernandez, 2017). Son una herramienta o medio de comunicación escrito, normalmente impreso que regularmente contiene información “fija” sobre un determinado aspecto, para ser complementada con espacios para incluir información “variable”, según cada aplicación y para satisfacer las necesidades de cada usuario (Brenes, 2009).

2.5.1. Tipos

El tipo de formularios nos ayuda a identificar de manera más clara su utilización en el apoyo o respaldo de la información documentada. Basados en la información de

Franklin (2014) nos indica en su libro la siguiente clasificación:

A. De línea

Es la clase de formulario más sencilla que existe, pues su contenido se basa en datos fijos (letras) que van seguidos de una línea sobre la cual se deben anotar los datos variables. En un mismo renglón pueden aparecer datos fijos, de modo que es posible formar líneas por cada renglón.

B. De columnas

Contiene columnas y reglones para llenarlas y se utiliza cuando los datos que se anotan (variables), son afectados por varios datos fijos que regularmente se ponen en la parte superior de la forma (encabezado) o, en casos especiales, al pie.

C. De casillas

Esta clase se utiliza para formas cuya información es muy abundante. 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, lo que permite que el dato variable se distinga fácilmente del fijo.

D. Combinado

Este tipo de forma incluye en su composición más de una alternativa de presentación, por lo que puede combinar casillas y bloques.

2.5.2. Importancia

Según Franklin (2014) generalmente las operaciones administrativas que se ejecutan en una organización requieren del uso de documentos para dejar constancia de su ejecución. Cuando esas operaciones son numerosas y repetitivas utilizan formulas impresas, cuyo uso incide directamente en la simplificación del trabajo, así como de su calidad en la información recopilada, por eso es importante:

- ✓ Su contenido.
- ✓ La cantidad de ellas que se utiliza.

- ✓ El costo que representan.
- ✓ El grado en que permiten imprimir celeridad y cohesión a las acciones.
- ✓ Su función como vehículo para generar y transmitir información.

2.5.3. Diseño

Según Brenes (2009) la estructura clásica de un formulario debe contener:

- ✓ Identificación organizacional (logotipo, título, fecha, número de hoja).
- ✓ Localización de la organización (direcciones, teléfonos, e-mail, fax, apartado).
- ✓ Objetivo del formulario (igual al nombre o título del formulario).
- ✓ Identificación del usuario.
- ✓ Localización del usuario.
- ✓ Cuerpo del formulario (conjunto de variables de interés, ubicadas de mayor a menor prioridad en la información).
- ✓ Respaldos.
- ✓ Controles.
- ✓ Otros aspectos a considerar dentro del diseño del Formulario.

En este capítulo se identificaron todos los aspectos teóricos básicos para la correcta implementación de este proyecto, con el fin de tener una base para su concreción apegado a la documentación existente. En el capítulo posterior se va a determinar las características del método de investigación.

3. CAPÍTULO III. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentan todas las características del método tomado en cuenta para el desarrollo del proyecto de graduación, que permitieron un seguimiento adecuado en el desarrollo del proyecto y la obtención de los resultados del mismo.

El apartado contiene la información del enfoque y diseño de la investigación, la unidad de análisis, las variables y la estrategia de análisis de datos.

A continuación, se describe detalladamente el método empleado para la confección del Manual de Procedimientos del programa de Integratec del DEVESA.

3.1. Enfoque de la investigación

Debido al tipo de características y la información requerida en un manual de procedimientos, se requiere un enfoque que permita crear conocimiento a lo largo del proceso, poder indagar en la información e interpretarla al mezclarse con el entorno en que se desarrolla los procesos y procedimientos. Es por esto que se decide que el enfoque orientado a la realización de la investigación de este proyecto es del tipo cualitativo.

3.2. Diseño de la investigación

En lo que respecta al diseño de la investigación, se define que es del tipo descriptiva porque nos permite identificar las propiedades y características de los procesos, así como los rasgos más importantes que identifican los procedimientos que se llevan a cabo para el desarrollo de los programas. Además, en lo que respecta al diseño de la investigación, esta es del tipo investigación-acción, ya que este se emplea para la solución de problemas cotidianos e inmediatos, centrados en el aporte de información o documentos que guíen a las personas en la toma de decisiones. Es por estas razones, que basados en las características del problema que se plantea resolver, se determina emplear este diseño de investigación del paradigma cualitativo en el proyecto, buscando generar o promover un mejoramiento o cambio en la

problemática del funcionamiento del programa de IntegraTEC.

La temporalidad del proyecto es transversal, ya que la investigación se realiza en un tiempo determinado sin variar su alcance.

3.3. Unidad de análisis

El estudio se lleva a cabo en el Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica, Campus Tecnológico Local San Carlos, apoyado por la Lic. Noidy Salazar Arrieta Directora de este departamento y la colaboración de Adriana Mata Salas, encargada del programa IntegraTEC, Cartago.

Este proyecto fue desarrollado en el segundo semestre del año 2018 en DEVESA, y conlleva información del programa IntegraTEC SC, de las actividades que se desempeñan hasta esta fecha, haciendo un compendio de la información del programa IntegraTEC, así como del programa Integración Estudiantil.

La unidad de análisis es cada uno de los procedimientos que forman parte Del programa de Integración Estudiantil, que serán desarrollados y documentados para su correcta adaptación al nuevo programa de IntegraTEC SC del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica, San Carlos.

3.4. Población y muestra

La realización del Manual de Procedimientos del programa IntegraTEC SC del DEVESA se centra en el análisis de los procedimientos que deben ser desarrollados para el adecuado funcionamiento del programa. En este se toman en cuenta tanto actividades del antiguo programa Integración Estudiantil desarrollado en San Carlos, como del programa IntegraTEC desarrollado por Cartago y transferido a los distintos campus del TEC.

En lo que respecta el tipo de muestreo se podría establecer que es intencional o de conveniencia, donde se escogen las unidades a entrevistar siguiendo criterios de conveniencia para el cumplimiento de los objetivos de la investigación y también para

fomentar la obtención de los resultados requeridos por el investigador.

Debido al tipo de investigación y el tema del proyecto, se procede a aclarar que los procedimientos seleccionados como parte de la muestra se establecen en la tabla 4, mismos que se basan en el análisis y documentación de los procesos de los programas de Integración Estudiantil e Integratec, del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Campus Tecnológico Local San Carlos.

Tabla 4. Procesos a estudiar en el proyecto

Programa	Procedimiento	Modalidad de intervención
Integración Estudiantil	1. Establecimiento de líderes de comisiones.	Documentación
	2. Logística de ingreso de nuevos miembros al grupo Integración Estudiantil.	Documentación
	3. Publicación de resultados equipo Integración.	Documentación
	4. Logística de asignación de comisiones y labores.	Documentación
	5. Logística de realización y entrega de camisetas equipo de trabajo.	Documentación
	6. Preparación logística de distinción de estudiantes nuevo ingreso por equipos.	Documentación
	7. Invitación a los estudiantes primer ingreso a la Semana de Integración.	Documentación
	8. Elaboración de horario general de Semana de Integración.	Documentación
	9. Reserva de espacios para el desarrollo de actividades de la Semana de Integración.	Documentación
	10. Invitación de estudiantes nuevo ingreso a talleres de nivelación.	Documentación

Programa	Procedimiento	Modalidad de intervención
Integración Estudiantil	11. Logística de alimentación de estudiantes en talleres de nivelación.	Documentación
	12. Preparación logística para el desarrollo de talleres y charlas.	Documentación
	13. Preparación logística de decoración de la actividad de integración social.	Documentación
	14. Solicitud de alimentación para la actividad de integración social.	Documentación
	15. Obtención de sonido para la actividad de integración social.	Documentación
	16. Preparación logística de alimentación Semana de Integración.	Documentación
	17. Preparación logística de hospedaje en residencias para estudiantes en Semana de Integración.	Documentación
	18. Preparación de actividad de cuidado de Residencias Estudiantiles en Semana de Integración.	Documentación
	19. Recepción de estudiantes Semana de Integración.	Documentación

A pesar de que se pueden definir mayor número de procedimientos para este programa, se basó en los más relevantes para el funcionamiento del mismo, para no sobrepasar la capacidad del estudio en cuanto a tiempo y profundidad. Sin dejar de lado que este puede actualizarse y completarse mediante estudios posteriores.

3.4.1. Técnica de recolección de la información

Basados en que este proyecto es del tipo cualitativo y debido a que ya se encuentra identificado que estos son del tipo no probabilístico, es de suma importancia detallar los medios de recolección de la información que se utilizaron, mismos que se describen a continuación.

A. Encuestas

Debido al tipo de proyecto y la investigación requerida para el desarrollo del mismo, se procedió a utilizar este método como el óptimo para recabar la información. Las encuestas se dividen en dos partes: el cuestionario y la entrevista.

i. Entrevista

La entrevista fue dirigida a las responsables de los distintos programas, para la recolección de información para la elaboración del manual de procedimientos:

- IntegraTEC: Licda. Adriana Mata Salas.
- Integración Estudiantil: Licda. Noidy Salazar Arrieta.

Además, se desarrollan basados en los responsables de la realización de las distintas actividades en los programas.

ii. Cuestionario

Para la recolección de la información se obtuvo un cuestionario como base en el curso Análisis Administrativo y mismo que fue aplicado a Manuales anteriores desarrollados en el DEVESA. Se da la verificación y validación de la utilización de este cuestionario, tras identificar que el mismo fue empleado por Tatiana Salazar (2015) en el Manual de Procedimientos para la Secretaría del DEVESA, Sofía Chacón (2015) para recabar la información de los procedimientos del Programa de Becas de la sección de Trabajo Social, entre otros, dando excelentes resultados al momento de recabar la información del desarrollo de los procedimientos, permitiendo obtener de forma clara la información referente a las distintas variables de los procedimientos, ver anexo 3. "Cuestionario para el levantamiento de procesos".

B. Observación

Este método permitió tener un conocimiento general de las actividades que son desarrolladas en los distintos programas y las maneras en que se desempeñan las mismas. Así como conocer cada uno de los pasos que realizan los distintos colaboradores para el correcto funcionamiento del programa, que fueron de suma importancia para el levantamiento de los procedimientos. Es importante mencionar que este método se empleó además para corroborar la información obtenida en los cuestionarios y entrevistas, para interpretar más detalladamente las actividades.

3.5. Variables de la investigación

En la tabla 5 se presentan las principales variables de investigación que fueron estudiadas y obtenidas para el adecuado desarrollo del Manual de Procedimientos.

Tabla 5. Variables de la investigación

Aspecto	Definición conceptual	Definición operacional
Nombre del procedimiento	Indica sobre qué procedimiento se está trabajando. “Nombre del procedimiento que, además, describe la manera a que se refiere” (Franklin, 2014).	Se identificó el nombre del procedimiento con el que usualmente es nombrado o reconocido por los encargados de desarrollar los programas y actividades. Esta variable es muy importante en los procedimientos ya que permite identificarlos entre si adecuadamente.
Objetivo del procedimiento	“Explicar el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento” (Franklin, 2014).	Este se logró establecer o identificar basados en los cuestionarios de cada procedimiento, para la obtención de la información pertinente a cada aspecto. Su importancia en el manual radica en esclarecer el propósito de la implementación de cada procedimiento, con qué se debe cumplir.

Aspecto	Definición conceptual	Definición operacional
Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos	“Esfera de acción que cubre el procedimiento” (Franklin, 2014).	Delimita las áreas o procesos donde se aplicará el procedimiento. Estos son de importancia para el conocimiento de las personas que ejecutan cada una de las operaciones dentro del procedimiento, ya que hace más clara su ejecución, ya que se determina el alcance que debe tener el mismo. La información se obtiene mediante las entrevistas aplicadas a los encargados de los procedimientos.
Responsable	“Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas del procedimiento” (Franklin, 2014).	Se establece el responsable de cada uno de los procedimientos y de las actividades que se desarrollan, con el fin de identificar correctamente quién desarrolla cada operación y así cuidar que se realicen de la mejor manera.
Políticas o Normativa	“Criterios o líneas de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desahogo de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento” (Franklin, 2014).	Cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo dentro de una organización cuentan con una manera o normativa mediante la cual se debe desempeñar o a la cual recurrir para llevarlo a cabo. Es por esto que se establecieron las políticas o normativas que rigen los procedimientos, con el fin de contar con los lineamientos que orientan y facilitan las operaciones, para que estas se realicen de manera adecuada.

Aspecto	Definición conceptual	Definición operacional
Formatos o impresos (formas)	“Formas impresas que se utilizan en un procedimiento”. (Franklin, 2014). Pueden ser de tipo interno u externo.	Son los documentos facilitados por los encargados de los programas de IntegraTEC e Integración Estudiantil, los cuales han sido empleados hasta la actualidad para la obtención de información importante para el adecuado funcionamiento de los programas.
Aplicaciones computacionales	“Son programas que están diseñados para facilitar este trabajo a los usuarios, principalmente cuando se trata de tareas específicas que requiere un sistema especializado” (OBS Business School, s.f).	Se define si existe algún tipo de sistema computacional que sea empleado para la ejecución de los procedimientos que se analizan para la elaboración de este manual. Por lo que fue necesario extraer esta información mediante el cuestionario.
Conceptos clave	“Palabras, términos de carácter técnico o formatos que se emplean en el procedimiento cuyo significado o referencia, por su grado de especialización, debe anotarse para hacerse más accesible la consulta del manual” (Franklin, 2014).	Palabras o términos de carácter técnico o ambiguo que se emplee meramente en la empresa para expresar alguna característica del procedimiento y que no esté claro para todos los usuarios, o que no pueda ser interpretada de manera correcta sin una adecuada explicación de su interpretación. Este tipo de palabras clave permite a las personas que no conocen del tema que se está abordando, entender de lo que se habla en dicho procedimiento.

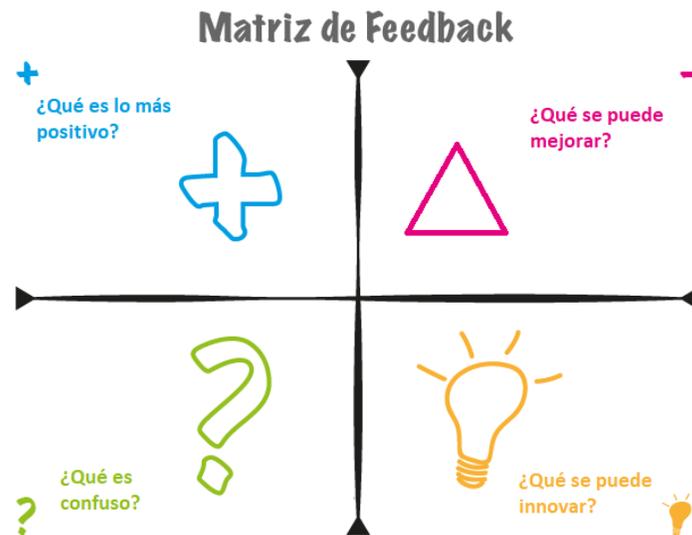
La información de cada una de estas variables para cada distinto procedimiento fue obtenida tras el uso de las herramientas de recolección de información antes

mencionadas, entre ellas principalmente cuestionarios y entrevistas.

3.6. Estrategia de análisis de los datos

Para el análisis de los datos recabados mediante las técnicas explicadas con anterioridad, se emplea el método de matriz para el feedback. Este método permite recabar la información de los procedimientos de una manera más práctica, abierta a la obtención de la información de valor, según las ideas directas de los usuarios o en este caso los encargados de la realización de las labores en los procedimientos. Este método facilita ser más sistemático sobre la información que se recibe al clasificarla dentro de las cuatro grandes áreas en las que se divide la matriz, como se muestra en la fuente: elaboración propia con información de presentación técnicas de análisis.

figura 8.



Fuente: Elaboración propia con información de presentación Técnicas de Análisis (Barrantes, 2017).

Figura 8. Matriz para el feedback

Según el Institute of Design School at Stanford (2009) la correcta forma de implementación de este método requiere la aplicación de los siguientes pasos:

- “Divide una página en blanco o pizarra en cuatro cuadrantes.

- Dibuja un “más” en el cuadrante superior izquierdo, un “triángulo” en el superior derecho, un “signo de interrogación” en el cuadrante inferior izquierdo y el símbolo de una “bombilla” en el cuadrante inferior derecho”

Con el fin de esclarecer más el método Barrantes (2017) establece que para rellenar la matriz se toma en cuenta que en el cuadrante del signo positivo (+), se colocan los aspectos positivos sobre el proceso, en el cuadrante con el triángulo (Δ) se establecen todo lo que se puede mejorar en el proceso o procedimiento mediante críticas constructivas, en el cuadrante que posee el signo de interrogación (?) se sitúan todas las interrogantes sobre las partes del proceso que no están totalmente claras o comprensibles y por último, en el cuadrante de la bombilla se presentan todas las ideas e innovaciones para el proceso.

3.7. Método de codificación de procedimientos

Los procedimientos que se encuentran en este proyecto no habían sido redactados ni documentados, razón por la cual tras su proceso de elaboración requiere elaborar un formato de codificación que permita identificar cada uno de los procedimientos que se desarrollan en el programa de IntegraTEC SC.

Basados en esa necesidad, se estableció la codificación que se muestra en la figura 9, en esta se toma en cuenta un identificador de manual de procedimientos (MP), el identificador del programa de IntegraTEC SC al cual pertenece el manual de procedimientos que se está elaborando (ITECSC) y el consecutivo numérico de los procedimientos.

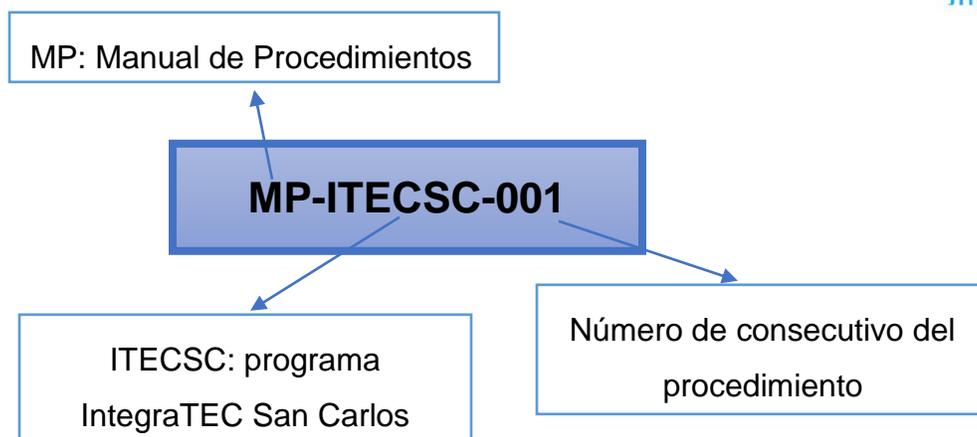


Figura 9. Codificación empleada para la identificación de los procedimientos

Basados en el método de codificación planteado, se estableció el listado de códigos para cada uno de los procedimientos en estudio, los mismos se muestran en la tabla 6.

Tabla 6. Listado de procedimientos con su respectivo código

Código	Procedimiento	Modalidad de intervención
MP-ITECSC-001	1. Establecimiento de líderes de comisiones.	Documentación
MP-ITECSC-002	2. Logística de ingreso de nuevos miembros al grupo Integración Estudiantil.	Documentación
MP-ITECSC-003	3. Publicación de resultados equipo Integración.	Documentación
MP-ITECSC-004	4. Logística de asignación de comisiones y labores.	Documentación
MP-ITECSC-005	5. Logística de realización y entrega de camisetas equipo de trabajo.	Documentación
MP-ITECSC-006	6. Preparación logística de distinción de estudiantes nuevo ingreso por equipos.	Documentación
MP-ITECSC-007	7. Invitación a los estudiantes primer ingreso a la Semana de Integración.	Documentación

Código	Procedimiento	Modalidad de intervención
MP-ITECSC-008	8. Elaboración de horario general de Semana de Integración.	Documentación
MP-ITECSC-009	9. Reserva de espacios para el desarrollo de actividades de la Semana de Integración.	Documentación
MP-ITECSC-010	10. Invitación de estudiantes nuevo ingreso a talleres de nivelación.	Documentación
MP-ITECSC-011	11. Logística de alimentación de estudiantes en talleres de nivelación.	Documentación
MP-ITECSC-012	12. Preparación logística para el desarrollo de talleres y charlas.	Documentación
MP-ITECSC-013	13. Preparación logística de decoración de la actividad de integración social.	Documentación
MP-ITECSC-014	14. Solicitud de alimentación para la actividad de integración social.	Documentación
MP-ITECSC-015	15. Obtención de sonido para la actividad de integración social.	Documentación
MP-ITECSC-016	16. Preparación logística de alimentación Semana de Integración.	Documentación
MP-ITECSC-017	17. Preparación logística de hospedaje en residencias para estudiantes en Semana de Integración.	Documentación
MP-ITECSC-018	18. Preparación de actividad de cuidado de Residencias Estudiantiles en Semana de Integración.	Documentación
MP-ITECSC-019	19. Recepción de estudiantes Semana de Integración.	Documentación

4. CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En el presente proyecto se elaboró un Manual de Procedimientos para el programa de IntegraTEC del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica, Campus Tecnológico Local San Carlos.

Para el año 2017 se le presentó al DEVESA la iniciativa y normativa de implementar el programa de IntegraTEC en el Campus Tecnológico Local San Carlos, mismo que había sido desarrollado en el TEC Cartago y estaba siendo implantado en todas las sedes y centros académicos de la institución. Este para fomentar el apoyo a los estudiantes de nuevo ingreso en su proceso de integración en la institución. El DEVESA cuenta con otro programa nombrado Integración Estudiantil con más de 10 años de funcionamiento, que se desarrolla a nivel interno con una finalidad similar a la del programa IntegraTEC.

Debido a las características tanto físicas, estructurales y sociales que posee el Campus Tecnológico Local San Carlos del Tecnológico de Costa Rica, se genera la necesidad de adaptar el programa IntegraTEC a la sede. Además, con el afán de no abandonar el programa de Integración Estudiantil que ha tenido tanto auge y trascendencia por tantos años en la sede, se establece la iniciativa de funcionar ambos programas tomando aspectos relevantes y positivos de ambos, de manera que se cree el programa IntegraTEC SC con características distintivas que le permitan al DEVESA continuar cumpliendo con el objetivo de integrar correctamente a los estudiantes de nuevo ingreso en el ámbito universitario.

Por este motivo se elaboró un Manual de Procedimientos para el programa IntegraTEC SC del DEVESA enfocándose en operaciones de los programas IntegraTEC e Integración Estudiantil, en este se describen 19 de los procedimientos que se realizan dentro de este programa, los cuales se encuentran listados en la tabla 4.

4.1. Procedimientos del programa IntegraTEC SC

4.1.1. Establecimiento de líderes de comisiones.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-001	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Establecimiento de líderes de comisiones.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado del programa IntegraTEC SC	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

El establecimiento de los líderes de comisión es un proceso de suma importancia para el desarrollo del programa de Integración Estudiantil, ya que de la actuación de estos líderes depende el funcionamiento de los procesos. Es un procedimiento de revisión de perfiles de los estudiantes miembros del equipo y selección de los más aptos para el puesto.

B. Objetivo

Establecer los líderes de cada una de las comisiones que integran el programa de Integración Estudiantil.

C. Alcance

El procedimiento consta desde el proceso de definición del líder general o de logística hasta la etapa en la que se tienen seleccionados a la totalidad de 8 líderes de comisión y se agregan a un grupo para ponerlos en contacto.

El proceso actual involucra al encargado del programa Integración Estudiantil, líderes del año anterior y estudiantes miembros del equipo.

D. Responsables

Encargado del programa Integración Estudiantil.

E. Normas y Políticas

- El nombramiento de líderes se debe realizar todos los años.
- Cada año el líder a cargo debe preparar a un nuevo miembro de la comisión para tomar el liderazgo una vez el líder actual se retire.

F. Documentos Internos

- En este procedimiento no se utilizan documentos internos

G. Documentos externos

- En este procedimiento no se utilizan documentos externos

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- No se utilizan sistemas de información

I. Conceptos

- Comisiones: el equipo de Integración Estudiantil se divide en 8 comisiones las cuales son:
 - General o logística.
 - Hospedaje o alojamiento.
 - Charlas y talleres.
 - Producción audiovisual.
 - Alimentación.
 - Actividad de integración social (fiesta).
 - Asuntos multidisciplinarios.
 - Valores.

J. Descripción de las actividades

<p>TEC Tecnológico de Costa Rica</p>		Establecimiento de líderes de comisiones.
		MP-ITECSC-001
Secuencia	Descripción	Encargado
Inicio del procedimiento		
1	Defina el Líder logístico del equipo de Integración Estudiantil.	Encargado del programa Integración Estudiantil
2	Determine los puestos de liderazgo vacantes en el equipo.	Líder logístico
3	Delimite las características que se requieren en el líder de cada uno de estos puestos vacantes.	Líderes de comisiones.
4	Contacte al líder que deja el puesto.	Líder logístico
5	Solicite sugerencias de un miembro de la comisión preparado o con características requeridas para ocupar el liderazgo de la comisión.	Líder logístico
6	Seleccione a los posibles líderes de comisión vacante.	Encargado del programa Integración Estudiantil
7	Contacte a los estudiantes seleccionados y consulte su disposición para ocupar el puesto.	Líder logístico
8	Defina los líderes de comisión.	Encargado del programa Integración Estudiantil

9	Realice una reunión para presentar a los nuevos líderes de comisión.	Líder logístico
10	Introduzca a los nuevos miembros al grupo de líderes, para que se encuentren en contacto.	Líder logístico
Fin del procedimiento		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA

K. Indicador

Cantidad de líderes de comisión nombrados cada año.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al establecimiento de líderes de comisión, esta se analiza a continuación:

Establecimiento de líderes de comisiones.	
<ul style="list-style-type: none"> Para la selección de los líderes se toma en cuenta la experiencia de los líderes previos y la preparación que los mismos dieron a los futuros líderes. 	<ul style="list-style-type: none"> Delimitar adecuadamente las características que se requieren en cada líder de comisión, según las labores a desempeñar en la misma. 
<ul style="list-style-type: none"> No se establece cómo se realiza el proceso de selección del Líder logístico, queda muy abierto a interpretación. Características deseadas en cada líder de comisión no se encuentran definidas, por lo cual el proceso de selección de los líderes se podría volver subjetiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Generar un perfil con características requeridas en el líder de cada comisión. 

4.1.2. Logística de ingreso de nuevos miembros al grupo Integración Estudiantil.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-002	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Logística de ingreso de nuevos miembros al grupo Integración Estudiantil.		
Responsables	Elaborado por	
Noidy Salazar Arrieta y líderes de comisiones	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

El ingreso de nuevos estudiantes al programa de integración estudiantil es de suma importancia para renovar y completar el equipo de trabajo. En este proceso se requiere atraer a estudiantes regulares al proceso de ingreso, realizar entrevistas al total de estudiantes interesados en ingresar, revisar los perfiles de los estudiantes y finalmente seleccionar al total de estudiantes requeridos para cubrir las vacantes en el equipo.

B. Objetivo

Seleccionar estudiantes regulares para completar el equipo de trabajo de Integración Estudiantil.

C. Alcance

El procedimiento tiene su inicio en el establecimiento de puestos vacantes en el equipo para cada año y concluye con la notificación de los resultados del proceso a cada uno de los postulantes y por ende el nombramiento de los nuevos miembros del equipo.

El proceso actual involucra a el encargado del programa Integración Estudiantil, psicóloga del DEVESA, líderes de comisiones, estudiantes miembros del equipo de Integración Estudiantil.

D. Responsables

- Encargada del programa Integración Estudiantil.
- Líderes de comisiones.
- Miembros del equipo.

E. Normas y Políticas

- Nombrar 50 miembros de equipo para la realización de las actividades de cada año.

F. Documentos Internos

Encuesta de google drive llamada “Solicitud de Ingreso al Equipo de Integración Estudiantil ... (año)”.

G. Documentos externos

N/A

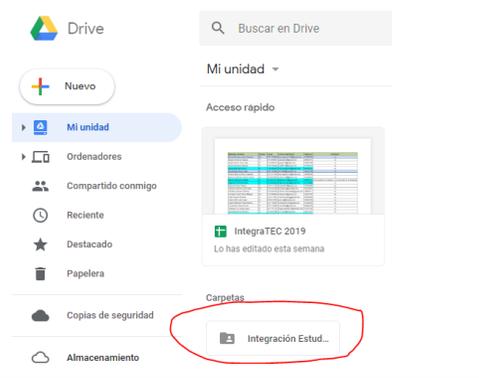
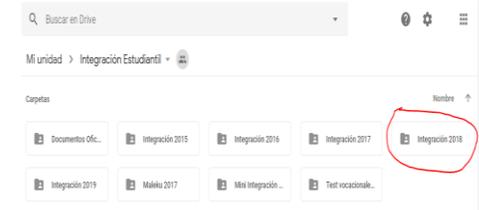
H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

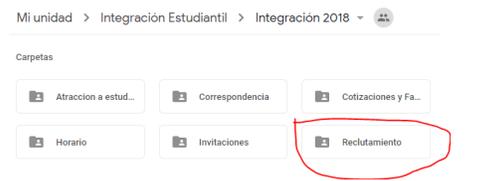
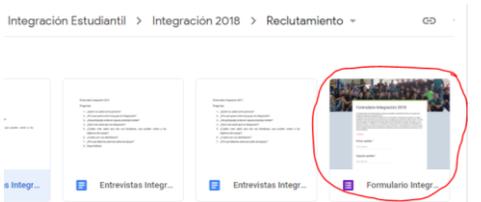
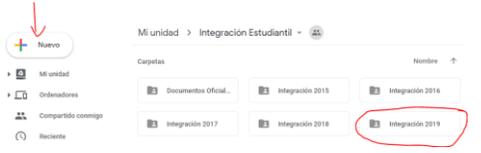
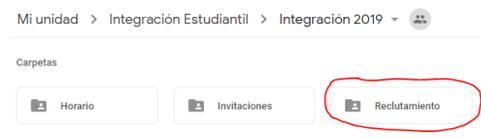
- Facebook.
- Computadora.
- Google drive.
- Documento de Word.
- Documento de Excel.

I. Conceptos

- Postulantes: estudiantes regulares del TEC en el Campus Tecnológico Local San Carlos que participan en el proceso de ingreso al programa de integración.
- Puestos vacantes: espacios que quedaron libres en el equipo tras la salida de algunos miembros cada año, por motivos personales o finalización de carrera.
- Votantes: personas que participan en el proceso de selección de los nuevos miembros del equipo de Integratec SC, entre ellos encargado del equipo, líderes y entrevistadores.

J. Descripción de las actividades

		Logística de ingreso de nuevos miembros al grupo Integración Estudiantil.	
		MP-ITECSC-002	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
Inicio del procedimiento			
1	Determine el número de puestos vacantes.	Líder logístico	
2	Ingrese a la carpeta de drive de "Integración Estudiantil".	Líder logístico	
3	Ingrese a la carpeta de Integración del año anterior.	Líder logístico	

4	Ingrese a la carpeta de "Reclutamiento ... (año anterior)".	Líder logístico	
5	Cree una copia del documento "Formulario Integración ... (año)".	Líder logístico	
6	Genere una carpeta de Integración para el presente año de trabajo.	Líder logístico	
7	Genere una carpeta de Reclutamiento para el presente año.	Líder logístico	
8	Coloque en la nueva carpeta la copia del "Formulario Integración ... (año)".	Líder logístico	
9	Actualice el nombre del formulario y la información que se solicita en el mismo.	Líder logístico	
10	Establezca el tiempo durante el cual se va a mantener abierto el formulario.	Líderes de comisiones	
11	Publique el formulario en los distintos medios de acceso a los estudiantes del Campus Tecnológico Local San Carlos.	Líder logístico	

12	Cierre el formulario en el tiempo establecido.	Líder logístico	
13	Realice una revisión de la información recopilada y tabúlela adecuadamente.	Líder logístico	
14	Planee la realización de entrevistas.	Líder logístico	
15	Plantee preguntas para la entrevista con ayuda de una psicóloga.	Líderes de comisión	
16	Solicite colaboración de líderes y miembros del equipo.	Líder logístico	
17	Plantee horarios de entrevistadores.	Líder logístico	
18	Envíe correo a los interesados, con disponibilidad de horarios para entrevistas.	Líder logístico	
19	Recopile información de los interesados en venir a entrevista para ingreso al equipo.	Líder logístico	
20	Plantee el horario de entrevistas en drive.	Líder logístico	
21	Envíe a cada estudiante la hora a la que será entrevistado.	Líder logístico	

22	Comparta con los entrevistadores el horario de entrevistas y el documento de entrevista.	Líder logístico	
23	Realice las entrevistas y recopile la información de las respuestas.	Entrevistadores	
24	Realice reunión para revisión de los perfiles y entrevistas de los postulantes.	Líder logístico	
25	Documente las minutas de las reuniones.	Líder logístico	
26	Revise los perfiles de cada una de las personas postulantes.	Votantes	
27	Realice la votación para seleccionar a los nuevos miembros del equipo.	Votantes	
28	Documente las votaciones	Líder logístico	
29	Escriba a cada uno de los postulantes para notificar su condición en lo que respecta al ingreso el equipo de Integración Estudiantil.	Líder logístico	
Fin del procedimiento			
Elaboró	Revisó	Aprobó	

Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA
------------------------------------	------------------------------------	---------------------------------

K. Indicador

Cantidad de miembros del equipo IntegraTEC SC nombrados cada año.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento de ingreso de nuevos miembros al grupo de Integración Estudiantil, esta se analiza a continuación:

Logística de ingreso de nuevos miembros al grupo Integración Estudiantil.	
<p style="text-align: center;">Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Se da acceso a llenar la encuesta y a ingresar al equipo a estudiantes de todas las carreras. Todos poseen la misma posibilidad de ser elegidos en el equipo de trabajo. <p style="text-align: center;">Formulario</p> <ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con formularios en línea para la inscripción de postulantes al proceso. <p style="text-align: right;"></p>	<p style="text-align: center;">Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> El procedimiento o método de votación para la selección de cada uno de los miembros se realiza sin tener una base de selección, no se establece lineamientos para efectuar la votación. Tener establecido de ante mano el tiempo durante el cual se va a mantener abierto el formulario de inscripción. <p style="text-align: center;">Formulario</p> <ul style="list-style-type: none"> Contar con un formulario que esclarezca el método de votación. Contar con un formulario que apoye y facilite el proceso de recopilación de información de las entrevistas. Unificando así el método de recolección de datos. <p style="text-align: left;"></p>
<p style="text-align: center;">Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> No queda claro cómo se obtiene el acceso a la carpeta de Integración Estudiantil, para poder crear las carpetas y hacer uso de la información que se posee de años anteriores. El método de votación para la selección de los nuevos miembros del equipo es confuso, ya que no se establece la manera en la que se efectúa la votación, criterios, puntuación, categorías, lineamientos. 	<p style="text-align: center;">Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Generar un correo para el equipo, con acceso a toda la información referente al proceso del programa de Integración Estudiantil que se encuentra en el drive. <p style="text-align: center;">Formulario</p> <ul style="list-style-type: none"> Generar un formulario que establezca la metodología o pasos a emplear para la votación por cada uno de los postulantes.

<p>El no contar con estos genera subjetividad en la votación.</p> <ul style="list-style-type: none">• No se establece claramente la manera en que se realiza o debe realizar la recopilación de la información de las entrevistas, lo que podría generar conflictos al momento de realizar la revisión de la misma.	 
---	---

4.1.3. Publicación de resultados equipo Integración.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-003	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Publicación de resultados de ingreso al equipo de Integración Estudiantil.		
Responsables	Elaborado por	
Líder de la comisión de logística.	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

La publicación de los resultados de los nuevos miembros del equipo de integración es de suma importancia y cuidado, ya que la información que se trata en las entrevistas y en el proceso de selección es completamente confidencial y no puede ser de conocimiento de los demás estudiantes las razones de ingreso de cada uno de ellos. Es por esto que se realiza el proceso respondiendo a cada estudiante mediante un correo electrónico, donde se le indica si el procedimiento fue favorable para su persona, por lo tanto, si ya es miembro del equipo. Además, en este proceso es importante no desmotivar a los estudiantes que no tuvieron un resultado favorable en el proceso del presente año, ya que estos podrían ingresar en años posteriores.

B. Objetivo

Informar a los postulantes su estado de ingreso al programa de Integración

Estudiantil.

C. Alcance

El procedimiento da inicio con la revisión de la selección de postulantes y acaba cuando se envía el informe del proceso al total de estudiantes que fueron partícipes en el mismo.

D. Responsables

- Líder de la comisión de logística.

E. Normas y Políticas

N/A

F. Documentos Internos

- En este procedimiento no se utilizan documentos internos

G. Documentos externos

- En este procedimiento no se utilizan documentos externos

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Correo electrónico.

I. Conceptos

- Postulantes: estudiantes regulares del TEC en el Campus Tecnológico Local San Carlos que participan en el proceso de ingreso al programa de integración.

J. Descripción de las actividades

		Publicación de resultados de ingreso al equipo de Integración Estudiantil.
		MP-ITECSC-003
Secuencia	Descripción	Encargado
Inicio del procedimiento		
1	Revise la información de selección de los postulantes.	Líder logístico
2	Realice una lista de seleccionados y una de rechazados en el proceso.	Líder logístico
3	Redacte un correo de aprobación del proceso para los estudiantes seleccionados.	Líder logístico
4	Redacte un correo de agradecimiento y motivación para los estudiantes que no tuvieron respuesta favorable en el proceso.	Líder logístico
5	Envíe los correos a todos los participantes en el proceso, según su condición.	Líder logístico
Fin del procedimiento		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA

K. Indicador

- Enviar un correo electrónico al total de postulantes.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento publicación de los resultados de ingreso al equipo de Integración Estudiantil, esta se analiza a continuación:

Publicación de resultados de ingreso al equipo de Integración Estudiantil.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se informa a todos los postulantes los resultados del proceso, con el fin de que sepan en qué concluyó su caso. • Se motiva a los postulantes que no ingresan al equipo a seguir participando en próximos años. 	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de informar a los postulantes sobre su estado no se está desarrollando de la manera adecuada, tras enviar un correo general. Lo adecuado sería enviar un correo personal a cada postulante o uno con copias ciegas. • Establecer los pasos o políticas a seguir en caso de que un postulante tras finalizar el proceso ya no esté interesado o disponible en ingresar al equipo. 
<ul style="list-style-type: none"> • No se establece de qué correo deben ser notificados los postulantes que participaron en el proceso. • No queda claro si el proceso de enviar los correos a los postulantes se realiza de manera individual o conjunta. • No queda claro la actuación a emplear en caso de que un postulante decida no ingresar al equipo tras ya haber realizado todo el proceso de selección. • Qué política seguir para seleccionar un nuevo miembro en caso de que alguien rechace el ingreso. 	

4.1.4. Logística de asignación de comisiones y labores.

 TEC Tecnológico de Costa Rica	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-004	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Logística de asignación de comisiones y labores.		
Responsables	Elaborado por	
<ul style="list-style-type: none"> • Líder logístico. • Líderes de comisiones. 	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

Este procedimiento consiste en separar al total de miembros del equipo para que trabajen en cada una de las distintas comisiones y brinden apoyo a sus compañeros líderes de comisión. Es de suma importancia ya que de esto depende el cubrimiento de las necesidades del equipo como tal, y de que los horarios se cumplan.

B. Objetivo

Determinar los miembros de cada equipo de trabajo, para el funcionamiento de las comisiones.

C. Alcance

El procedimiento tiene inicio tras la verificación del número de miembros con las que cuenta el equipo y abarca todos los procesos hasta lograr la distribución de las labores de la semana e informarle sus respectivas labores a cada miembro del equipo.

D. Responsables

- Encargado del equipo de Integración Estudiantil.
- Líderes de comisiones.

E. Normas y Políticas

- Se deben seleccionar inicialmente los miembros de las comisiones de juegos y actividad de integración social.

F. Documentos Internos

- Documento de Word con información de cada comisión.
- Documento de Excel con asignación de labores según cronograma.

G. Documentos externos

- En este procedimiento no se utilizan documentos externos

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Microsoft Word.
- Excel.

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

 TEC Tecnológico de Costa Rica		Logística de asignación de comisiones y labores.
		MP-ITECSC-004
Secuencia	Descripción	Encargado
Inicio del procedimiento		
1	Verifique la cantidad de miembros con los que cuenta el equipo.	Líder logístico
2	Determine las comisiones en las que laboraron los miembros regulares del equipo.	Líder logístico
3	Consulte a los líderes de equipos como fue el desarrollo de las labores por parte de cada uno de los miembros de su comisión.	Líder logístico
4	Consulte a cada miembro regular del equipo, que se desempeñó adecuadamente, su anuencia a continuar trabajando en la misma comisión.	Líder logístico
5	Asigne a los a los miembros regulares de equipo, que deseen continuar, a la misma comisión en la que laboraron el año anterior.	Líder logístico
6	Determine las características que debe poseer los miembros de las comisiones.	Líderes de comisión
7	Seleccione los nuevos miembros de cada comisión, respetando la política.	Líderes de comisión
8	Revise el cronograma de	Líder logístico

	actividades.	
9	Asigne las labores de cada día a cada uno de los miembros de equipo, respetando las labores de la comisión a la que fueron asignados.	Líder logístico
10	Verifique con los líderes de equipo la distribución de labores.	Líder logístico
11	Realice una reunión para informar a cada uno de los miembros sobre sus labores asignadas.	Líder logístico
Fin del procedimiento		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA

K. Indicador

División del total de miembros del equipo por comisión o labores.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento de asignación de comisiones y labores, esta se analiza a continuación:

Logística de asignación de comisiones y labores.	
<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la distribución de los miembros del equipo por comisiones, priorizando las comisiones de mayor influencia como lo son asuntos multidisciplinarios e integración social. 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar cuántos miembros de comisión se requieren en cada equipo de trabajo. Establecer el perfil requerido en los miembros de cada comisión, con el fin de estandarizar el proceso de distribución de miembros. Se podría mejorar el procedimiento tras integrar al final del mismo el levantamiento de una minuta sobre la reunión que se realiza con los colaboradores, con la finalidad de mantener una documentación de los temas y participantes de la misma.
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se definen las características que deben poseer los miembros de cada comisión? ¿Cuántas personas se requieren en cada equipo de trabajo? Ninguno de los aspectos anteriores está definido. 	

4.1.5. Logística de realización y entrega de camisetas equipo de trabajo.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-005	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Logística de realización y entrega de camisetas equipo de trabajo.		
Responsables	Elaborado por	
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado del equipo de Integración Estudiantil. • Líder de comisión de logística. 	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

El equipo de Integración Estudiantil está compuesto por estudiantes regulares de las distintas carreras de la Sede, que participan en esta labor con el objetivo de incentivar a los estudiantes nuevo ingreso a convivir de una mejor manera y adaptarse al cambio del colegio a la universidad. Es por esto, que se les otorga a los miembros del equipo camisetas para el desarrollo de las actividades, esto basados en el presupuesto que se tenga disponible y la cantidad de participantes.

B. Objetivo

Otorgar camisetas de Integración a los estudiantes que realizan las labores del equipo y sus actividades.

C. Alcance

Este procedimiento abarca desde la determinación de los miembros del grupo a los que se les debe otorgar el beneficio de las camisetas, hasta el otorgamiento de las mismas a cada miembro.

En el proceso intervienen además del encargado del equipo y el Líder logístico, el encargado del Programa de Residencias Estudiantiles en Trabajo Social, quienes son los que otorgan el presupuesto para las camisetas.

D. Responsables

- Encargado del equipo de Integración Estudiantil.
- Líder de comisión de logística.

E. Normas y Políticas

- El diseño de las camisetas debe cumplir con los lineamientos que establece el TEC en cuanto a colores y ubicación de logos.

F. Documentos Internos

- Registro de miembros de equipo y tallas.
- Documento de diseño para solicitud de cotización.

G. Documentos externos

- Cotizaciones de proveedores.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Microsoft Word.
- Excel.

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

		Logística de realización y entrega de camisetas equipo de trabajo.
		MP-ITECSC-005
Secuencia	Descripción	Encargado
Inicio del procedimiento		
1	Consulte al encargado del equipo la cantidad de miembros a los que se les debe otorgar la camiseta.	Líder logístico
2	Establezca el presupuesto con el que se cuenta para las camisetas.	Encargado del Programa de Residencias Estudiantiles en Trabajo Social
3	Determine la cantidad de camisetas que se requieren otorgar a cada miembro.	Encargado del equipo de Integración
4	Defina las telas y los colores de camisetas que se van a emplear.	Líderes de comisiones
5	Defina el diseño de cada una de las camisetas.	Líder logístico
6	Realice las cotizaciones de las camisetas.	Líder logístico
7	Verifique que el presupuesto de las camisetas alcance para la cantidad establecida.	Encargado del Programa de Residencias Estudiantiles en Trabajo Social
8	Realice las variaciones necesarias al pedido.	Encargado del Programa de Residencias Estudiantiles en Trabajo Social
9	Indique el número de camisetas que van a poder ser entregadas a cada	Encargado del Programa de Residencias Estudiantiles en

	miembro.	Trabajo Social
10	Solicite a cada miembro del equipo indicar la talla de camiseta que requiere.	Líder logístico
11	Realice un registro detallado del tipo de camiseta, género y talla para cada persona.	Líder logístico
12	Entregue el registro detallado al encargado de Residencias Estudiantiles para que este realice el respectivo procedimiento.	Líder logístico
13	Reciba el pedido de las camisetas.	Líder logístico
14	Realice una revisión detallada de las camisetas, según unidades y tallas solicitadas.	Líder logístico
15	Separe las camisetas que se le van a entregar a cada miembro del equipo y etiquételas.	Líder logístico
16	Realice la entrega de las camisetas a cada miembro.	Líder logístico
Fin del procedimiento		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA

K. Indicador

Recibimiento de las camisetas requeridas, en el diseño y cantidad solicitados.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento de solicitud y entrega de camisetas de trabajo para el equipo, esta se analiza a continuación:

Logística de realización y entrega de camisetas equipo de trabajo.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se lleva un registro detallado de las solicitudes de camisetas que se realizan y de las tallas requeridas, en el que se incluye talla, género y nombre de la persona a quien se le debe otorgar la camiseta. • Se toma en cuenta la normativa de imagen que posee el TEC para la confección de las camisetas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un registro de las entregas de las camisetas a los miembros del equipo. • Establecer políticas para la entrega de las camisetas a los miembros del equipo. 
<ul style="list-style-type: none"> • El método de entrega de las camisetas, ya que no se establece una forma de registro para tener claro a quién son entregadas las mismas, ni el momento exacto de entrega. • No queda claro qué sucede o qué acción se debe de tomar en caso de que tras realizar la revisión de las camisetas se detecta que algún aspecto de las mismas no se encuentra correcto, que haya algún error. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar una base de datos con los contactos de los proveedores de camisetas, para realizar las cotizaciones. 

4.1.6. Preparación logística de distinción de estudiantes nuevo ingreso por equipos.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-006	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Preparación logística de distinción de estudiantes nuevo ingreso por equipos.		
Responsables	Elaborado por	
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado del equipo de Integración Estudiantil. • Líder de comisión de logística. 	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

Una parte muy importante en el proceso de realización de la Semana de Integración es la definición del método que se lleva a cabo para distinguir los equipos a los que van a pertenecer los estudiantes nuevo ingreso.

B. Objetivo

Distribuir a los estudiantes nuevo ingreso por equipos de trabajo.

C. Alcance

Este procedimiento consta desde la definición de los estudiantes nuevo ingreso que podrían ser partícipes en la Semana de Integración, hasta la ejecución de la compra de los brazaletes que se emplean en la distinción o separación de los estudiantes por equipos, finalizando el mismo con la presentación de los documentos para la validación del proceso de compra por caja chica, según lo estipulado por el TEC.

D. Responsables

- Encargado del equipo de Integración Estudiantil.
- Líder de comisión de logística.

E. Normas y Políticas

- Realización de cotizaciones antes de realizar una compra.
- Proceso de compra por “Solicitud de bienes” que incluye la exoneración de impuestos para las instituciones públicas.

F. Documentos Internos

- No se poseen documentos internos en este proceso.

G. Documentos externos

- Factura proforma.
- “Comprobante de exoneración de impuestos”.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Sistema Sapiens.
- Excel.

I. Conceptos

- “Comprobante de exoneración de impuestos”: es una boleta de exoneración que debe ser llenada y entregada por un funcionario del TEC al realizar las compras, para que la misma sea exonerada de impuestos.

J. Descripción de las actividades

		Preparación logística de distinción de estudiantes nuevo ingreso por equipos.	
		MP-ITECSC-006	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
Inicio del procedimiento			
1	Solicite a Admisión y Registro la cantidad de estudiantes matriculados por carrera.	Líder logístico	
2	Determine el máximo de estudiantes que se van a manejar por equipo en la Semana de Integración.	Líderes de logística y líder de asuntos multidisciplinarios	
3	Defina los colores de brazaletes que se requieren o desean emplear.	Líder logístico	
4	Establezca las unidades de brazaletes que se van a solicitar por color.	Líder logístico	
5	Localice un proveedor para los brazaletes.	Líder logístico	
6	Solicite una factura proforma.	Líder logístico	
7	Solicite a la secretaria de DEVESA verificar la disponibilidad de presupuesto en el sistema Sapiens.	Líder logístico	 <p>Ingresa al sistema sapiens SOFTWARE PARA RECURSOS HUMANOS</p>

8	Solicite a la secretaria de DEVESA el "Comprobante de exoneración de impuestos".	Líder logístico	
9	Revise que el "Comprobante de exoneración de impuestos" posea el sello del departamento.	Líder logístico	
10	Presente los requerimientos, la proforma y el "Comprobante de exoneración de impuestos" al encargado del equipo de Integración.	Líder logístico	
11	Realice la compra de los brazaletes.	Encargado del equipo de Integración	
12	Llene el "Comprobante de exoneración de impuestos" tras solicitar la información en la tienda.	Encargado del equipo de Integración	
13	Solicite la factura de compra.	Encargado del equipo de Integración	
14	Presente la factura de compra de los productos juntos con la copia del "Comprobante de exoneración de impuestos".	Encargado del equipo de Integración	
Fin del procedimiento			

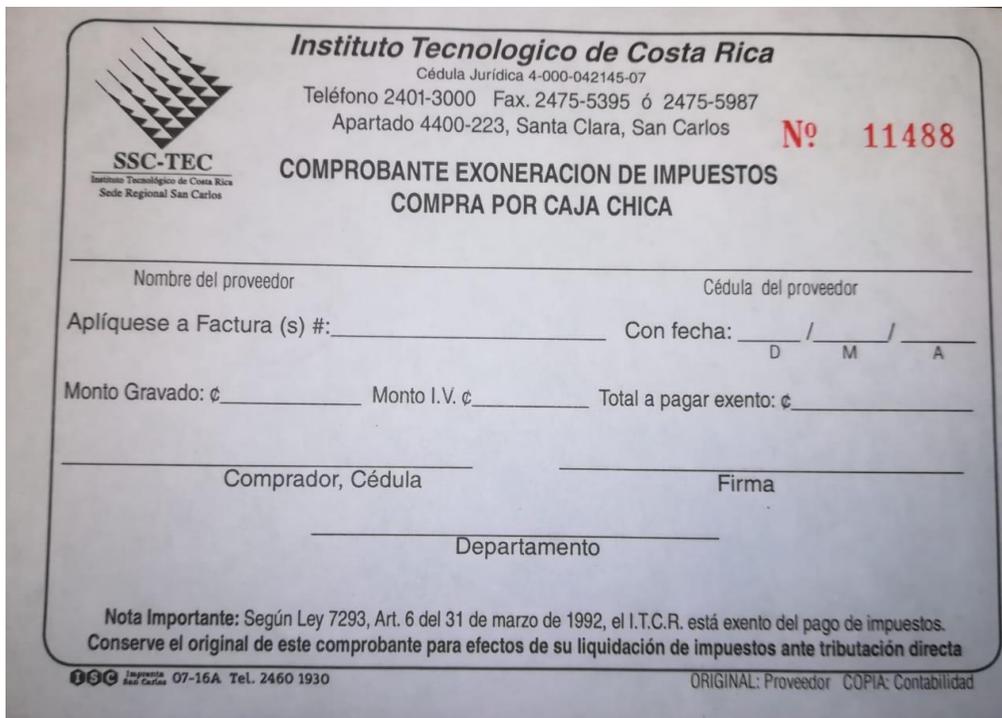
Elaboró	Revisó	Aprobó
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA

K. Indicador

Cantidad de brazaletes acorde a los colores solicitados y el número de estudiantes que ingresaron.

L. Anexos

Anexo 1. “Comprobante de exoneración de impuestos”.



Instituto Tecnológico de Costa Rica
Cédula Jurídica 4-000-042145-07
Teléfono 2401-3000 Fax. 2475-5395 ó 2475-5987
Apartado 4400-223, Santa Clara, San Carlos

SSC-TEC
Instituto Tecnológico de Costa Rica
Sede Regional San Carlos

Nº 11488

**COMPROBANTE EXONERACION DE IMPUESTOS
COMPRA POR CAJA CHICA**

Nombre del proveedor _____ Cédula del proveedor _____
 Aplíquese a Factura (s) #: _____ Con fecha: ____ / ____ / ____
 D M A
 Monto Gravado: ₡ _____ Monto I.V. ₡ _____ Total a pagar exento: ₡ _____

Comprador, Cédula _____ Firma _____
 Departamento _____

Nota Importante: Según Ley 7293, Art. 6 del 31 de marzo de 1992, el I.T.C.R. está exento del pago de impuestos.
Conserve el original de este comprobante para efectos de su liquidación de impuestos ante tributación directa

ORIGINAL: Proveedor COPIA: Contabilidad

Impuestos 07-16A Tel. 2460 1930

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento preparación de la distinción de estudiantes nuevo ingreso por equipos para la Semana de Integración, esta se analiza a continuación:

Preparación logística de distinción de estudiantes nuevo ingreso por equipos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza el procedimiento de manera adecuada, tomando en cuenta las políticas de compras del TEC, como lo es el desarrollo de compras mediante “Solicitud de bienes” y uso del “Comprobante de exoneración de impuestos”. • Se toman en cuenta todos los estudiantes que van a ingresar al TEC Campus Tecnológico Local San Carlos, para no tener dificultades por falta de brazaletes.  	<ul style="list-style-type: none"> • Tener ya establecidas (base de datos) las opciones de proveedores y contactos el previamente consultados para adquirir los brazaletes. • Tener definido un listado de colores bien diferenciados, para que no haya confusión al momento de seleccionarlos y emplearlos. 
<ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento no contiene claramente establecidos los lugares en los que se puede realizar la consulta sobre la compra de los brazaletes y colores disponibles en los mismos. El poseerlo agilizaría el proceso de cotizaciones.  	

4.1.7. Invitación a los estudiantes primer ingreso a la Semana de Integración.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-007	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Invitación a los estudiantes primer ingreso a la Semana de Integración.		
Responsables	Elaborado por	
<ul style="list-style-type: none"> • Encargado del equipo de Integración Estudiantil. • Líder de comisión de logística. 	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

Semana de Integración es como se le ha nombrado por más de 10 años al tiempo dedicado por los estudiantes del equipo de Integración Estudiantil a integrar a los estudiantes nuevo ingreso al proceso universitario. La actividad se realiza a inicios de cada año, es por esto que se realiza el proceso de invitación de los estudiantes que matriculan en cada una de las carreras, para que los mismos participen en todas las actividades de la Semana de Integración y puedan aprovechar la oportunidad e información que se les brinda.

B. Objetivo

Invitar a los estudiantes de primer ingreso a que sean partícipes de la Semana de Integración Estudiantil.

C. Alcance

El procedimiento da inicio con la localización de la información requerida para realizar adecuadamente la invitación de los estudiantes de primer ingreso a las distintas actividades y finaliza en el momento en que las invitaciones son entregadas y a los estudiantes se les explica detalladamente la importancia de las actividades.

D. Responsables

- Encargado del equipo de Integración Estudiantil.
- Líder de comisión de logística.
- Líder de comisión de actividad de integración social.

E. Normas y Políticas

- Solicitar el mobiliario y equipo al Departamento de Servicios Generales, respetando tiempos y documentación solicitada.

F. Documentos Internos

- “Invitación Estudiantes Integración ... (año)”.
- “Invitación residencias ... (año)”.
- Invitación actividad de integración social.

G. Documentos externos

- Solicitud de mobiliario y equipo.

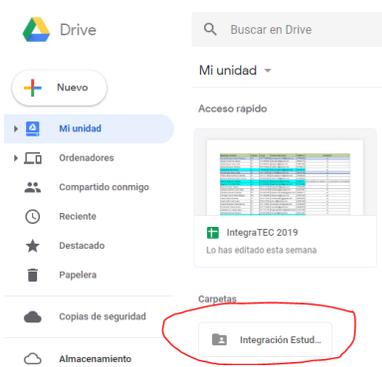
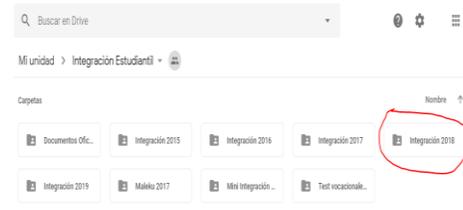
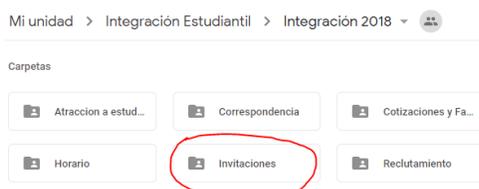
H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

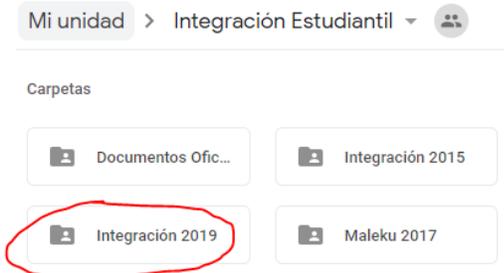
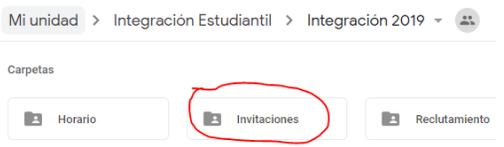
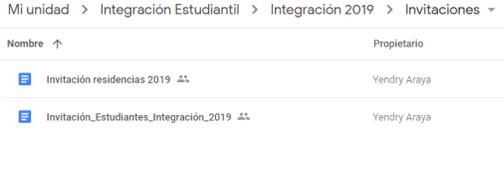
- Google drive.
- Documento de Publisher.

I. Conceptos

- Actividad de integración social: evento realizado con la finalidad de que los estudiantes nuevo ingreso se integren. Es una fiesta que se lleva a cabo dentro de las instalaciones del gimnasio del TEC y se realiza su decoración basada en alguna temática seleccionada por los líderes del equipo.

J. Descripción de las actividades

		<p>Invitación a los estudiantes primer ingreso a la Semana de Integración.</p>	
		<p>MP-ITECSC-007</p>	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
<p>Inicio del procedimiento</p>			
1	Ingrese al drive de Integración Estudiantil.	Líder logístico	
2	Ingrese a la carpeta del año anterior.	Líder logístico	
3	Localice y abra la carpeta de invitaciones.	Líder logístico	
4	Cree una copia de las invitaciones que llevan como nombre “Invitación Estudiantes Integración...(año)” e “Invitación residencias...(año)”	Líder logístico	
5	Modifique las	Líder	

	invitaciones y guarde con nombre del presente año.	logístico	
6	Ingrese a la carpeta de Integración del presente año de trabajo.		
7	Genere una carpeta de invitación del presente año.	Líder logístico	
8	Guarde los documentos de invitaciones modificados en esta carpeta.	Líder logístico	
9	Elabore la invitación de la actividad de Integración social.	Líder de actividad de integración social	
10	Solicite al encargado de Admisión y Registro el número de estudiantes admitidos en las carreras el presente año de trabajo.	Líder logístico	
11	Verifique que la información contenida en las invitaciones es clara y pertinente.	Encargado del equipo de Integración	
12	Realice la impresión de las invitaciones,	Líder	

	necesarias para todos los estudiantes que ingresan.	logístico	
13	Verifique el espacio en el que se realizará la matrícula presencial de estudiantes primer ingreso.	Líder logístico	
14	Establezca un espacio estratégico para repartir la información.	Líder logístico	
15	Solicite la colaboración de miembros del equipo de Integración.	Líder logístico	
16	Determine las necesidades en cuanto a mobiliario y equipo de sonido para atraer a los estudiantes.	Líder logístico	
17	Solicite al Departamento de Servicios Generales el mobiliario y equipo requerido.	Líder logístico	
18	Prepare el espacio a emplear para repartir la información.	Líder logístico	
19	Entregue las invitaciones y explique en qué consisten las actividades.	Líder logístico	
20	Solicite la información de todos los estudiantes matriculados.	Líder logístico	

21	Envíe por correo electrónico las invitaciones a todos los estudiantes matriculados.	Líder logístico	
Fin del procedimiento			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA	

K. Indicador

Número de invitaciones entregadas a los estudiantes de primer ingreso.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento desarrollado para efectuar la invitación de los estudiantes primer ingreso a la Semana de Integración, esta se analiza a continuación:

Invitación a los estudiantes primer ingreso a la Semana de Integración.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se emplea la documentación debidamente verificada por el encargado del programa, lo que garantiza que los documentos entregados a los estudiantes de primer ingreso poseen información pertinente y certera sobre la actividad. • Se brinda la información detallada de las actividades mediante la explicación por parte de los miembros del equipo, ampliando la información de las invitaciones. • Una fortaleza de este procedimiento es que se cuenta con dos alternativas complementarias para la entrega de las invitaciones. La presencial permite aclarar a los estudiantes las actividades por desarrollar y entregar las invitaciones impresas, mientras que la vía correo electrónico para abarcar la entrega a los estudiantes que no realizan la matrícula de manera presencial en la Sede.  	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un registro de los estudiantes a los que se les entregó presencialmente las invitaciones, permitiría al programa tener un indicador más claro sobre la relevancia y aprovechamiento de la entrega presencial de documentos. Ya que mediante el método actual no se puede determinar si el total de invitaciones (hojas) entregadas, fue meramente a estudiantes, se le otorgó información a padres o se les dio otro uso. 

- No se posee información certera de a cuantos estudiantes de primer ingreso se les entregó la información de las actividades de manera presencial.
- No queda claro de qué correo electrónico se deben enviar las invitaciones. 

- Generar un correo electrónico para el equipo de trabajo, para ser usado para enviar las invitaciones e información de las actividades.



4.1.8. Elaboración de horario general de Semana de Integración.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-008	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Elaboración de horario general de Semana de Integración.		
Responsables	Elaborado por	
Líder logístico.	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

El establecimiento del horario general que se va a emplear en la Semana de Integración es de suma importancia para el adecuado desarrollo de las actividades, para que no haya choques de horarios entre las actividades a desarrollar por las distintas comisiones y para que la actividad se lleva a cabo de la manera más fluida posible. Este procedimiento es desarrollado por el líder de talleres y charlas, ya que este tipo de actividades son las que tienen unos de los mayores énfasis en la semana y al ser desarrolladas por personas externas al equipo de trabajo e incluso a la institución se deben de respetar prioritariamente los horarios en los que estas actividades deben ser desarrolladas.

B. Objetivo

Establecer un horario definitivo para las actividades de la Semana de Integración, acorde al desarrollo de las actividades de las distintas comisiones.

C. Alcance

Este procedimiento tiene su inicio en la definición de las fechas de la Semana de Integración, por parte del encargado del programa y avanza abarcando todos los aspectos que conlleva la elaboración del horario, hasta tener finalmente un horario claramente establecido, para ser compartido con todos los miembros del equipo de Integración Estudiantil.

D. Responsables

- Encargado del programa de Integración.
- Líder logístico.
- Líderes de comisiones.

E. Normas y Políticas

- Respetar en el desarrollo del horario las actividades a desarrollar por cada una de las distintas comisiones.

F. Documentos Internos

- Horario de Semana de Integración.

G. Documentos externos

- No se manejan documentos externos en este procedimiento.

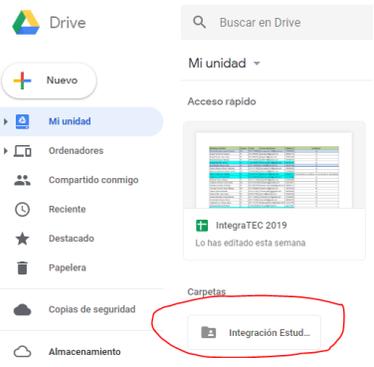
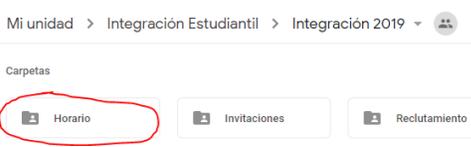
H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Google drive.
- Word.
- Excel.

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

		Elaboración de horario general de Semana de Integración.	
		MP-ITECSC-008	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
Inicio del procedimiento			
1	Verifique la fecha en la que se va a llevar a cabo la Semana de Integración Estudiantil.	Líder logístico	
2	Ingrese al drive de Integración Estudiantil.	Líder logístico	
3	Cree una carpeta de horario en el drive empleado para las actividades del presente año.	Líder logístico	
4	Ingrese a la carpeta de Integración del año anterior.	Líder logístico	
5	Ingrese a la carpeta que lleva como nombre	Líder logístico	

	“Horario”.		
6	Genere una copia del horario del año anterior y colóquela en la carpeta del presente año.	Líder logístico	<p>Mi unidad > Integración Estudiantil > Integración 2018 > Horario</p> <p>Nombre ↑ Propietario</p> <p>Horario Oficial</p> <p>Horario Oficial 2018.pdf</p> <p>Jose Rosales</p> <p>Leiver Jimenez</p>
7	Realice una reunión con los líderes de comisiones y encargado del equipo de Integración.	Líder logístico	
8	Determine con ayuda de los líderes las actividades que se van a desarrollar, según tiempo disponible. Si es requerido consulte al horario del año anterior.	Encargado del programa de Integración	
9	Determinen el horario y tiempo para llevar a cabo la recepción e inscripción de los estudiantes.	Líderes de comisiones	
10	Determinen el horario y tiempo a destinar para la actividad de inauguración de la Semana de Integración.	Líderes de comisiones	
11	Reserve el lobby y auditorio del CTEC para las actividades de recepción y apertura de la Semana de Integración.	Líder logístico	
12	Determinen el día y hora de la actividad social (nocturna).	Líderes de comisiones	

13	Solicite al líder de actividad social los días que se debe reservar el gimnasio para la decoración y desarrollo de la actividad.	Líder logístico	
14	Defina los tiempos de comidas que se van a otorgar a los participantes (desayuno, refrigerios, almuerzo, cena).	Encargado del programa de Integración	
15	Informe al líder logístico sobre los tiempos de comida que se van a otorgar a los participantes de la "Semana de Integración".	Encargado del programa de Integración	
16	Determinen el tiempo que se va a otorgar a la FEITEC.	Líderes de comisiones	
17	Determinen el tiempo que se va a otorgar a las Asociaciones de Estudiantes.	Líderes de comisiones	
18	Solicite al líder de talleres y charlas los tiempos y requerimientos de espacios para estas actividades.	Líder logístico	
19	Determine el horario en que se van a impartir los talleres y charlas.	Líder logístico	
20	Reserve los espacios para los talleres y	Líder logístico	

	charlas según los requerimientos establecidos.		
21	Solicite la aprobación del horario de talleres y charlas al líder de esta comisión.	Líder logístico	
22	Ubique los talleres y charlas en el horario general.	Líder logístico	
23	Solicite al líder de hospedaje los horarios en los que se van a mantener abiertas las residencias durante las actividades.	Líder logístico	
24	Ubique los tiempos de alimentación y apertura de residencias en el horario general.	Líder logístico	
25	Ubique en el horario general la actividad de integración social y un tiempo para que los estudiantes se preparen para la misma.	Líder logístico	
26	Determine el horario en el que se va a realizar la actividad de la FEITEC.	Líder logístico	
27	Reserve el Auditorio del CTEC para la actividad de la FEITEC	Líder logístico	
28	Determine el horario en que se van a realizar las actividades de las Asociaciones de	Líder logístico	

	Estudiantes.		
29	Indique a las Asociaciones de Estudiantes el horario otorgado, para que estos realicen las respectivas reservas de espacios.	Líder logístico	
30	Ubique en el horario la actividad de la FEITEC y la de las asociaciones.	Líder logístico	
31	Determine los espacios de tiempo que se le van a otorgar a la comisión de actividades multidisciplinarias para sus actividades.	Líder logístico	
32	Solicite al líder de actividades multidisciplinarias la aprobación de estos espacios de tiempo.	Líder logístico	
33	Solicite al líder de actividades multidisciplinarias requerimientos de espacios para sus actividades.	Líder logístico	
34	Reserve los espacios para las actividades multidisciplinarias.	Líder logístico	
35	Ubique los espacios para actividades multidisciplinarias en el horario general.	Líder logístico	

36	Determine el tiempo requerido para la actividad de cierre de la Semana de Integración.	Líder logístico	
37	Reserve el espacio para la actividad de cierre de la Semana de Integración.	Líder logístico	
38	Revise que el documento del horario general cuente con todas las actividades a desarrollar en la Semana de Integración.	Líder logístico	
39	Realice una reunión con los líderes de las comisiones y el encargado del equipo.	Líder logístico	
40	Muestre el horario general elaborado para la Semana de Integración.	Líder logístico	
41	Solicite la opinión de los líderes de comisiones y encargado del equipo, sobre el horario general.	Líder logístico	
42	Realice las variaciones sugeridas al horario.	Líder logístico	
43	Coloque la versión final del horario de integración en la carpeta de drive.	Líder logístico	
44	Genere un documento en PDF del horario final.	Líder logístico	

45	Comparta el horario final de la Semana de Integración con todos los miembros del equipo.	Líder logístico	
Fin del procedimiento			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA	

K. Indicador

Generación de un horario final para las actividades de la Semana de Integración.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento desarrollado para elaborar el horario general de la Semana de Integración, esta se analiza a continuación:

Elaboración de horario general de Semana de Integración.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se toma en consideración el horario empleado el año anterior, para tener una guía para el desarrollo del nuevo. • Se toma en cuenta la opinión y necesidades de las distintas comisiones para el establecimiento de los tiempos en el horario. Además, se basan en estos requerimientos para realizar la reserva de los espacios. • Existe un único encargado de realizar la reserva de los espacios de las actividades que se desarrollan en simultáneo y este tiene total conocimiento de las necesidades de las actividades, por lo que no habría problemas con las reservas.  	<ul style="list-style-type: none"> • Definir una política que oriente cuándo un cambio de horario es válido para ser aplicado. • Se podría generar una votación para la aplicación de las variaciones sugeridas por el encargado o alguno de los líderes de comisión al horario general, ya que a como se desarrolla actualmente no se sugiere una aprobación de estas variaciones. 
<ul style="list-style-type: none"> • Queda muy abierto a subjetividad de los líderes de comisión, el solicitar una variación en el horario general de las actividades. Es confuso el saber si las mismas se deben realizar siempre porque no existe una política que regule las condiciones bajo las que se debe aceptar o rechazar un cambio.  	

4.1.9. Reserva de espacios para el desarrollo de actividades integración.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-009	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Reserva de espacios para el desarrollo de actividades integración.		
Responsables	Elaborado por	
Líder de comisión de logística	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

Para cada una de las actividades que se deben desarrollar en la Semana de Integración es necesario apartar los lugares que cuenten con el espacio suficiente y los requerimientos que posee cada una de las actividades. Este proceso se lleva de la mano con la elaboración del horario de integración, en la cual se deben tomar en cuenta las necesidades de las demás comisiones.

B. Objetivo

Reservar espacios para las distintas actividades de la Semana de Integración.

C. Alcance

En el desarrollo de este procedimiento se encuentran inmersas todos los pasos para hacer efectiva la reserva de los espacios para las actividades de la Semana de

Integración. Dando inicio con la verificación de las fechas de desarrollo de las actividades y concluyendo con la confirmación de las reservas realizadas y el estado de los espacios (cumple con los requerimientos).

D. Responsables

- Líder de la comisión de logística.
- Secretaria del DEVESA.

E. Normas y Políticas

- Emplear los Sistemas de reservas del CTEC para solicitar los espacios del CTEC y auditorios.
- Solicitar espacios de aulas por medio de solicitud a encargado en Admisión y Registro.
- Realizar la reserva del gimnasio mediante el uso de memo a los profesores de deportiva.

F. Documentos Internos

- Listado de espacios por reservar para las actividades.
- Listado de requerimientos en los espacios para cada una de las actividades.

G. Documentos externos

- Memorando de reserva de gimnasio.
- Memorando de reserva de aulas.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Sistema de reservas CTEC.
- Microsoft Word.

I. Conceptos

- Sistema de reservas del CTEC: sistema empleado para realizar la reserva de espacios de las instalaciones de CTEC así como de los auditorios disponibles en el TEC.

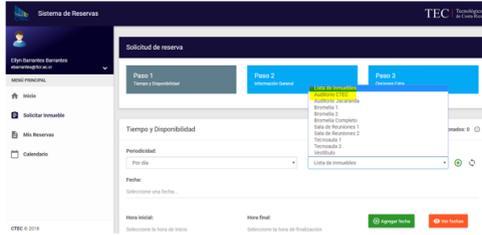
J. Descripción de las actividades

		Reserva de espacios para el desarrollo de actividades integración.	
		MP-ITECSC-009	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
Inicio del procedimiento			
1	Solicite las fechas en las que se van a realizar las actividades de la Semana de Integración.	Líder logístico	
2	Verifique la fecha y hora definida para la recepción de estudiantes.	Líder logístico	
3	Solicite a la secretaria de DEVESA el usuario y contraseña para realizar las reservas en el Sistema de Reservas de CTEC.	Líder logístico	
4	Ingrese al Sistema de Reservas del CTEC.	Líder logístico	

5	<p>Seleccione en el sistema el lobby del CTEC.</p>	<p>Líder logístico</p>	
6	<p>Reserve el lobby del CTEC detallando en el sistema los requerimientos y fecha de la recepción de estudiantes.</p>	<p>Líder logístico</p>	
7	<p>Verifique la fecha y hora definida para el acto de apertura.</p>	<p>Líder logístico</p>	
8	<p>Seleccione en el sistema el auditorio del CTEC.</p>	<p>Líder logístico</p>	
9	<p>Reserve el auditorio del CTEC y detalle en el sistema los requerimientos y fecha del acto de apertura de la Semana de Integración.</p>	<p>Líder logístico</p>	
10	<p>Reciba la solicitud de espacios requeridos para desarrollar los talleres y charlas.</p>	<p>Líder logístico</p>	
11	<p>Verifique el horario establecido para los talleres y charlas.</p>	<p>Líder logístico</p>	

<p>12</p>	<p>Determine las aulas y auditorios que se requieren para los talleres y charlas</p>	<p>Líder logístico</p>	
<p>13</p>	<p>Seleccione en el Sistema de Reservas del CTEC los auditorios requeridos.</p>	<p>Líder logístico</p>	
<p>14</p>	<p>Reserve los auditorios detallando los requerimientos y fechas de los talleres y charlas.</p>	<p>Líder logístico</p>	
<p>15</p>	<p>Reúname con el encargado de la reserva de aulas, del departamento de Admisión y Registro.</p>	<p>Líder logístico</p>	
<p>16</p>	<p>Coordine en conjunto con el encargado de reservas de aulas la verificación de las aulas requeridas o la reasignación de espacios si fuera necesario.</p>	<p>Líder logístico</p>	
<p>17</p>	<p>Redacte un documento con los requerimientos de aulas.</p>	<p>Líder logístico</p>	
<p>18</p>	<p>Entregue el documento de requerimientos de aulas, para oficializar las reservas.</p>	<p>Líder logístico</p>	

19	Verifique la fecha y hora determinado para la actividad de la FEITEC.	Líder logístico	
20	Ingrese al Sistema de Reservas del CTEC.	Líder logístico	
21	Seleccione en el sistema el auditorio del CTEC.	Líder logístico	
22	Reserve el auditorio del CTEC y detalle en el sistema los requerimientos, fecha y hora de la actividad de la FEITEC.	Líder logístico	
23	Verifique la fecha definida para la actividad de integración social.	Líder logístico	
24	Reúnase con los profesores de deportiva para verificar la disponibilidad de gimnasio.	Líder logístico	
25	Solicite a la secretaria del DEVESA redactar un memo para la solicitud del gimnasio con el detalle de días que se va a requerir el mismo.	Líder logístico	
26	Reserve el gimnasio del TEC San Carlos mediante la presentación del	Líder logístico	

	memo a los profesores de deportiva.		
27	Verifique las horas y espacios solicitados para las actividades multidisciplinarias.	Líder logístico	
28	Reserve los espacios requeridos para actividades multidisciplinarias según necesidad.	Líder logístico	
29	Verifique la hora definida para la actividad de cierre de la Semana de Integración.	Líder logístico	
30	Ingrese al Sistema de Reservas del CTEC.	Líder logístico	
31	Seleccione en el sistema el auditorio del CTEC.	Líder logístico	
32	Reserve el auditorio del CTEC y detalle en el sistema los requerimientos, fecha y hora de la actividad de cierre de la Semana de Integración.	Líder logístico	
33	Defina una fecha para	Líder	

	realizar una revisión de los requerimientos de todos los espacios solicitados.	logístico	
34	Realice la verificación de las reservas y los requerimientos antes de la Semana de Integración.	Líder logístico	
Fin del procedimiento			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA	

K. Indicador

Cantidad de reservas realizadas según necesidades de espacios físicos.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento para solicitar espacios para el desarrollo de las actividades en la Semana de Integración, se analiza lo siguiente:

Solicitud de espacios para el desarrollo de actividades integración.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se toman en cuenta las fechas y lugares requeridos para realizar las reservas de cada uno de los espacios, con el fin de garantizar que las actividades se desarrollen de la mejor manera posible. • Se realiza con antelación una revisión de los espacios, con el fin de verificar que las reservaciones fueron efectuadas correctamente y que los espacios poseen los requerimientos solicitados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se debería de realizar el manejo de las reservas en el “Sistema de reservas del CTEC” mediante un usuario personal del equipo de trabajo, evitando el uso del usuario del DEVESA. Para mantener la formalidad del proceso y que la responsabilidad en el uso de los espacios recaiga directamente sobre el equipo. • Se debería definir un tiempo pertinente para realizar la revisión de las reservas y los requerimientos en cada espacio, con el fin de que haya tiempo para poder corregir algún imprevisto que se presente. 
<ul style="list-style-type: none"> • No queda claro en qué momento se debe realizar la verificación de las reservas y requerimientos. 	

4.1.10. Invitación de estudiantes nuevo ingreso a talleres de nivelación.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-010	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Invitación de estudiantes nuevo ingreso a talleres de nivelación.		
Responsables	Elaborado por	
Encargado de invitación a talleres	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

Los talleres de nivelación de matemática son una ayuda que le brinda a los estudiantes de primer ingreso por parte del Área de Psicología del DEVESA para ayudar en la incorporación de los estudiantes al periodo lectivo. Fortalecer el conocimiento que se les fue otorgado a los mismos en sus centros educativos.

La actividad de motivar a los estudiantes a participar en los talleres es una labor de las dos psicólogas con las que cuenta el DEVESA, pero es una labor bastante ardua e intensiva, es por esto que nos corresponde a los estudiantes de Integración apoyar la actividad de invitación de los estudiantes.

B. Objetivo

Invitar a los estudiantes de primer ingreso a participar en los talleres de nivelación de

matemática.

C. Alcance

El proceso consta desde que se da la verificación de la fecha de matrícula de los estudiantes nuevo ingreso, para que los estudiantes que van a apoyar a las psicólogas se preparen. Y concluye con la entrega de las matrículas efectuadas al Área de Psicología.

D. Responsables

Encargado de invitación a talleres

E. Normas y Políticas

- Respetar el cupo máximo de estudiantes a matricular establecido por Psicología, según estipula Cartago.
- La persona del equipo de Integración Estudiantil a cargo de la ejecución de las actividades se determina por parte del encargado del Equipo de Integración Estudiantil según disponibilidad de los miembros al momento de ejecución de las actividades, nombrado temporalmente Encargado de invitación a talleres.

F. Documentos Internos

No se cuenta con uso de documento internos en este procedimiento.

G. Documentos externos

- Hojas de matrícula de talleres de nivelación.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Microsoft Word.
- Excel.

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

		Matrícula de estudiantes nuevo ingreso en talleres de nivelación.
		MP-ITECSC-010
Secuencia	Descripción	Encargado
Inicio del procedimiento		
1	Verifique el día en que se realiza la matrícula de primer ingreso.	Encargado de invitación a talleres
2	Solicite información sobre los talleres de nivelación (fechas, horarios, aporte, cupo).	Encargado de invitación a talleres
3	Solicite los formularios de matrícula a los talleres.	Encargado de invitación a talleres
4	Reciba a los estudiantes.	Encargado de invitación a talleres
5	Brinde la información de los talleres.	Encargado de invitación a talleres
6	Comunique sobre el cupo limitado de los talleres.	Encargado de invitación a talleres
7	Ofrezca matricularlos en los talleres.	Encargado de invitación a talleres
8	Llene la información correctamente.	Encargado de invitación a talleres
9	Guarde las solicitudes de matrícula.	Encargado de invitación a talleres
10	Informe a los encargados las matrículas que se van efectuando para no superar el cupo.	Encargado de invitación a talleres

11	Entregue la información de matrículas a las psicólogas para que finalicen el proceso.	Encargado de invitación a talleres
Fin del procedimiento		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA

K. Indicador

Cantidad de estudiantes matriculados en los talleres de nivelación de matemáticas

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento desarrollado para efectuar la invitación de los estudiantes primer ingreso a los talleres de nivelación de matemática, esta se analiza a continuación:

Invitación de estudiantes nuevo ingreso a talleres de nivelación.	
<ul style="list-style-type: none"> Se brinda apoyo al Área de Psicología en todos los aspectos del desarrollo del proceso de invitación de estudiantes a los talleres de nivelación de matemática, cumpliendo con los lineamientos establecidos por las encargadas del área.  	<ul style="list-style-type: none"> Se puede mejorar el método mediante el cual se controla actualmente el cupo de los estudiantes por matricular en los talleres, evitando llevar un control manual, ya que esto dificulta saber en tiempo real los cupos disponibles. 
<ul style="list-style-type: none"> La manera en que se lleva el conteo de los cupos disponibles para matrícula es confusa, ya que se deben contar una a una las personas que se van matriculando.  	<ul style="list-style-type: none"> Realizar las matrículas de los talleres en un sistema en línea, para que todos sepan en tiempo real los cupos disponibles. Puede considerarse como una opción un trabajo de proyectos con la carrera de Computación. 

4.1.11. Logística de alimentación de estudiantes en talleres de nivelación.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-011	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Logística de alimentación de estudiantes en talleres de nivelación.		
Responsables	Elaborado por	
Líder de comisión de alimentación.	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

Este procedimiento es de apoyo al Área de Psicología del DEVESA, debido a que las psicólogas se deben encargar de toda la logística de los talleres, los estudiantes del programa de Integración Estudiantil brindan soporte en el aspecto de repartir los refrigerios a los participantes de los talleres.

B. Objetivo

Brindar soporte a Psicología en la alimentación de los participantes de los talleres de nivelación de matemática.

C. Alcance

El proceso da inicio con la verificación de la cantidad de participantes en los talleres de nivelación y finaliza con la recolección de los sobrantes de los refrigerios y la limpieza de los instrumentos o utensilios empleados en el proceso de alimentación.

D. Responsables

- Líder de comisión de alimentación.
- Miembros de la comisión de alimentación.

E. Normas y Políticas

- Respetar los horarios de alimentación establecidos.
- Respetar la distribución de refrigerios establecida por los encargados de los talleres.

F. Documentos Internos

No se emplean documentos internos en el procedimiento.

G. Documentos externos

No se emplean documentos externos en el procedimiento.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

No se emplean sistemas de información ni ninguna herramienta tecnológica para la ejecución de las actividades.

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

<p>TEC Tecnológico de Costa Rica</p>		<p>Logística de alimentación de estudiantes en talleres de nivelación.</p>
		<p>MP-ITECSC-011</p>
Secuencia	Descripción	Encargado
Inicio del procedimiento		
1	Verifique cuantos estudiantes se encuentran matriculados en los talleres de nivelación.	Líder de alimentación
2	Solicite la información de la cantidad de grupos de talleres que se abrieron.	Líder de alimentación
3	Determine la cantidad de personas que se requieren para colaborar en la labor de alimentación.	Líder de alimentación
4	Solicite la colaboración de miembros de la comisión y del equipo que tengan disposición de colaborar en las labores.	Líder de alimentación
5	Solicite la información de los horarios en los que se deben repartir los refrigerios.	Líder de alimentación
6	Solicite la información de la alimentación que se va a otorgar cada día en los distintos horarios.	Líder de alimentación
7	Solicite la información de los espacios en los que se van a impartir los talleres.	Líder de alimentación
8	Consulte la cantidad de alumnos que posee cada taller.	Líder de alimentación

9	Determine el lugar en el que se va a repartir el refrigerio.	Líder de alimentación
10	Solicite al Departamento de Servicios Generales el mobiliario requerido (mesas).	Líder de alimentación
11	Separe las cantidades de vasos y refrigerios requeridos para los estudiantes de cada aula.	Líder de alimentación
12	Prepare el espacio para repartir el refrigerio.	Líder de alimentación
13	Prepare el fresco para los refrigerios.	Líder de alimentación
14	Aliste los refrigerios para ser entregados, según las cantidades necesarias.	Líder de alimentación
15	Reparta los refrigerios a los estudiantes.	Líder de alimentación
16	Recolecte la basura generada por el proceso.	Líder de alimentación
17	Recolecte los sobrantes de los refrigerios y llévelos a DEVESA.	Líder de alimentación
18	Deje listo y limpios todos los utensilios utilizados (hieleras, carretilla de transporte de alimentación, percolador)	Líder de alimentación
Fin del procedimiento		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA

K. Indicador

Número de refrigerios que se entregaron a los participantes de los talleres de nivelación.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento de alimentación de los participantes en los talleres de nivelación de matemática, se analiza lo siguiente:

Logística de alimentación de estudiantes en talleres de nivelación.	
<ul style="list-style-type: none"> Se toma en cuenta para la realización tanto de la preparación de la alimentación como de los espacios las decisiones tomadas por los encargados del programa, el Área de Psicología. 	<ul style="list-style-type: none"> Se puede definir previamente un horario para la alimentación de los participantes de cada uno de los grupos, para que de esta manera se defina un único lugar para repartir los refrigerios, así se evitarían desplazamientos y se requeriría menos ayuda para efectuar la labor. 
<ul style="list-style-type: none"> No se tiene claridad si en el procedimiento llevado a cabo por los estudiantes del equipo de Integración estos deben realizar un proceso para solicitar el carrito, hieleras y percolador o los mismos se le otorgan para las labores. No se tiene claro qué se debe hacer con los refrigerios sobrantes en cada uno de los tiempos de alimentación. ¿Cómo se dispone de estos? 	

4.1.12. Preparación logística para el desarrollo de talleres y charlas.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-012	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Preparación logística para el desarrollo de talleres y charlas.		
Responsables	Elaborado por	
Líder de la comisión de talleres y charlas.	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

En el desarrollo de las actividades de la Semana de Integración es de suma importancia el desarrollo de actividades académicas y de enriquecimiento personal. Estos temas se abarcan por medio de los talleres y charlas que se imparten en la semana, en los cuales se busca que los estudiantes aprendan aspectos que le sirvan tanto a nivel universitario como en su vida personal y profesional.

B. Objetivo

Desarrollar talleres y charlas que fortalezcan el desarrollo académico y personal de los estudiantes de primer ingreso.

C. Alcance

Este procedimiento tiene su inicio tras realizar la consulta de los días en que se va a realizar la Semana de Integración, mediante el cual se informan del tiempo que hay disponible para el desarrollo de las actividades y finaliza tras la ejecución de las mismas, en el proceso de agradecer a los charlistas por su aporte a la actividad y a los estudiantes.

D. Responsables

Líder de la comisión de talleres y charlas.

E. Normas y Políticas

- Delimitar el desarrollo de los talleres y charlas según el tiempo para el desarrollo de la actividad en general, Semana de Integración.
- Determinar las actividades a desarrollar según prioridad sugerida por el encargado del equipo y líderes de comisiones.
- Respetar políticas de compras mediante “Solicitud de bienes”.

F. Documentos Internos

No se poseen documentos internos en este procedimiento.

G. Documentos externos

- Facturas proforma.
- “Comprobante de exoneración de impuestos”.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

N/A

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

<p>TEC Tecnológico de Costa Rica</p>		Preparación logística para el desarrollo de talleres y charlas.
		MP-ITECSC-012
Secuencia	Descripción	Encargado
Inicio del procedimiento		
1	Solicite las fechas de la actividad de integración.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
2	Busque la programación de charlas y talleres del año anterior.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
3	Determine los talleres y charlas por impartir el presente año.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
4	Defina horario preliminar para talleres y charlas basado en horarios anteriores.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
5	Busque contactos de encargados de talleres y charlas.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
6	Coordine con charlistas el tiempo requerido para el desarrollo de los talleres y charlas.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
7	Consulte a los charlistas los recursos que requiere para desarrollar las actividades.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
8	Defina un periodo de confirmación de disponibilidad.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
9	Verifique disponibilidad de presupuesto para obtener los	Líder de la comisión de talleres y charlas.

	recursos que requieren los charlistas.	charlas.
10	Realice la confirmación de los charlistas.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
11	Elabore un listado de tiempos y espacios requeridos para cada uno de los talleres y charlas.	Líder de la comisión de talleres y charlas. Líder de la comisión de talleres y charlas.
12	Entregue el listado para talleres y charlas al encargado de logística.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
13	Solicite al encargado de logística reservar las salas y espacios para talleres y charlas.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
15	Solicite al líder logístico el horario general definido para los talleres y charlas.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
16	Confirme con los charlistas el horario final definido para las actividades.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
17	Consulte con la secretaria de DEVESA y el encargo de Integración, los materiales existentes para otorgar a los charlistas.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
18	Verifique disponibilidad de recursos para brindar presente a los charlistas.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
19	Defina si se van a otorgar presentes y sus características, basados en los recursos disponibles.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
20	Realice la cotización de los materiales con los que no se	Líder de la comisión de talleres y charlas.

	cuenta y los presentes.	charlas.
21	Solicite a la secretaria de DEVESA el “Comprobante de exoneración de impuestos”.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
22	Revise que el “Comprobante de exoneración de impuestos” posea el sello del departamento.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
23	Presente los requerimientos, la factura proforma y el “Comprobante de exoneración de impuestos” al encargado del equipo de Integración.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
24	Realice la compra de los materiales.	Encargado de Integración
25	Llene el “Comprobante de exoneración de impuestos” tras solicitar la información en la tienda.	Encargado de Integración
26	Solicite la factura de compra.	Encargado de Integración
27	Presente la factura de compra de los productos juntos con la copia del “Comprobante de exoneración de impuestos”.	Encargado de Integración
28	Reciba los materiales y presentes adquiridos.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
29	Distribuya los materiales según lo establecido por cada charlista.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
30	Prepare los presentes.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
31	Contacte a los charlistas para ofrecerles apoyo.	Líder de la comisión de talleres y charlas.

32	Reciba a los charlistas	Líder de la comisión de talleres y charlas.
33	Guíe a los charlistas al lugar donde se va a desarrollar la actividad.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
34	Entregue los materiales.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
35	Entregue los reconocimientos a los encargados de los talleres o charlas y agradezca su colaboración.	Líder de la comisión de talleres y charlas.
Fin del procedimiento		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA

K. Indicador

Número de charlas y talleres ejecutados correctamente, en tiempo y con las necesidades requeridas.

L. Anexos

Ver Anexo 1. “Comprobante de exoneración de impuestos”.

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento preparación logística para el desarrollo de talleres y charlas, se analiza lo siguiente:

Preparación logística para el desarrollo de talleres y charlas	
<ul style="list-style-type: none"> Se lleva a cabo el procedimiento de conseguir a los encargados de impartir las charlas de manera rigurosa. Se le da un seguimiento a su confirmación de asistencia, así como brindarle todo el apoyo que los mismos requieren para que la actividad se desarrolle satisfactoriamente. 	<ul style="list-style-type: none"> Se puede tener previamente establecido el tiempo que se brinda para cada taller, con la finalidad de limitar el espacio de tiempo requerido y así estandarizar el desarrollo de los mismos. Con esto, además se promueve una mayor facilidad al momento de realizar las negociaciones. Tomar en cuenta la retroalimentación de los participantes en los talleres y charlas para la selección de lo que se va a impartir cada año (talleres y charlistas), con la finalidad de mejorar el proceso de selección de las actividades a desarrollar, charlistas a invitar y la definición de los tiempos. 
<ul style="list-style-type: none"> No queda clara la manera en la que se seleccionan los talleres o charlas que se van a desarrollar cada año. No se establece ningún criterio de selección de las charlas. No se establece la manera en que se obtienen los contactos de los encargados de las charlas y talleres. 	<ul style="list-style-type: none"> Generar una base de datos con los contactos de los charlistas y personas que han brindado talleres a lo largo de los años, para tenerlos como guía. Que se elabore un formulario de retroalimentación de los talleres y charlas que se implementaron en la Semana de Integración del año anterior. 

4.1.13. Preparación logística de decoración la actividad de integración social.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-013	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Preparación logística de decoración para la actividad de integración social.		
Responsables	Elaborado por	
Líder de comisión de actividad de integración social	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

La actividad de integración social es una velada que se realiza con la finalidad de sacar a los estudiantes de primer ingreso de las actividades académicas de la Semana de Integración y tratar de motivarlos a que se conozcan un poco más como personas en un ambiente más social.

La realización de la actividad conlleva consigo el determinar la decoración adecuada para motivar la participación de los estudiantes en la actividad, así como buscar algún entretenimiento para generar un ambiente agradable durante la noche. La decoración de la actividad no se adquiere por contratación, sino que la misma debe ser desarrollada por los miembros de la comisión de actividad social, siendo la concreción

satisfactoria de esta actividad su objetivo de trabajo. Dicha actividad se desarrolla en el gimnasio del TEC Campus Tecnológico Local San Carlos, en la que se realiza una cena, presentación de actividades culturales y músicaailable.

B. Objetivo

Ejecutar la decoración del espacio en que se realiza la actividad de integración social.

C. Alcance

El desarrollo de este procedimiento inicia con el planteamiento de los posibles temas a emplear para realizar la decoración del gimnasio del TEC para la actividad de integración social, abarcando todos los aspectos que implica realizar la decoración, hasta finalizar con la limpieza de los espacios utilizados.

D. Responsables

- Líder de comisión de actividad de integración social.

E. Normas y Políticas

- Solicitar previamente la ayuda de mantenimiento para la colocación de la decoración en el gimnasio.
- Ejecutar el proceso de compra mediante “Solicitud de bienes”.

F. Documentos Internos

- Listado de decoración por desarrollar.
- Lista de requerimientos para decoración.

G. Documentos externos

- Memo para solicitar el apoyo de mantenimiento.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Sistema SAPIENS.
- Microsoft Word.

I. Conceptos

- Mantenimiento: se les solicita ayuda para colocar la decoración en las partes más altas del gimnasio, ya que estos utilizan la grúa para llegar a estas partes altas. Generalmente para la colocación de telas en el techo.

J. Descripción de las actividades

		Preparación logística de decoración para la actividad de integración social.	
		MP-ITECSC-013	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
Inicio del procedimiento			
1	Defina posibles temas para la fiesta.	Líder de actividad social	
2	Realice una reunión con los líderes y encargado del programa de integración	Líder de actividad social	
3	Comente las opciones que posee para emplear en la decoración de la fiesta.	Líder de actividad social	
4	Realice una votación para la selección del tema de la actividad.	Líderes de comisiones	
5	Elabore las invitaciones de la fiesta.	Líder de actividad social	
6	Defina la normativa que deben cumplir los invitados de la fiesta según tema seleccionado.	Líder de actividad social	
7	Planee la decoración de la fiesta.	Líder de actividad social	
8	Solicite información sobre los recursos y presupuesto disponibles para la	Líder de actividad social	

	decoración.		
9	Solicite al encargado de Admisión y Registro el número de estudiantes que realizaron su matrícula en primer ingreso.	Líder de actividad social	
10	Solicite la animación de un grupo cultural para la actividad.	Líder de actividad social	
11	Solicite el número de miembros del grupo cultural.	Líder de actividad social	
12	Solicite a encargado del programa de Inducción la cantidad de personas de su programa que van a asistir a la actividad.	Líder de actividad social	
13	Determine los participantes totales del equipo de Integración Estudiantil que van a participar en la actividad.	Líder de actividad social	
14	Solicite el número de funcionarios y ayudantes que van a asistir a la actividad.	Líder de actividad social	
15	Determine el número de mesas y sillas que se requieren para la velada, tomando en cuenta todos los participantes.	Líder de actividad social	
16	Establezca en drive una lista de los recursos que se requieren para elaborar la decoración de la fiesta, basados en el presupuesto	Líder de actividad social	

	disponible.		
17	Realice cotizaciones de la lista de recursos.	Líder de actividad social	
19	Entregue las facturas proforma al encargado del equipo para su aprobación.	Líder de actividad social	
20	Solicite a la secretaria de DEVESA verificar la disponibilidad de presupuesto en el sistema.	Líder de actividad social	
21	Solicite a la secretaria de DEVESA el "Comprobante de exoneración de impuestos".	Líder de actividad social	
22	Revise que el "Comprobante de exoneración de impuestos" posea el sello del departamento.	Líder de actividad social	
23	Presente los requerimientos, la proforma y el "Comprobante de exoneración de impuestos" al encargado del equipo de Integración.	Líder de actividad social	
24	Realice la compra de la lista de recursos.	Encargado de equipo Integración	
25	Llene el "Comprobante de exoneración de impuestos" tras solicitar la información en la tienda.	Encargado de equipo Integración	
26	Solicite la factura de compra.	Encargado de equipo Integración	

27	Presente la factura de compra de los productos juntos con la copia del "Comprobante de exoneración de impuestos".	Encargado de equipo Integración	
28	Reciba los materiales que fueron comprados.	Líder de actividad social	
29	Elabore los centros de mesa requeridos.	Líder de actividad social	
30	Elabore la decoración general del gimnasio.	Líder de actividad social	
31	Realice la cotización del mobiliario.	Líder de actividad social	
32	Realice la cotización de la mantelería.	Líder de actividad social	
33	Solicite al Líder logístico solicitar uso del gimnasio y realizar la reserva.	Líder de actividad social	
34	Solicite a la secretaria la elaboración del memo de mobiliario y mantelería.	Líder de actividad social	
35	Solicite la ayuda de mantenimiento para la colocación de la decoración.	Líder de actividad social	
36	Solicite a la secretaria la elaboración del memo de solicitud de ayuda de mantenimiento.	Líder de actividad social	
37	Solicite a la secretaria de	Líder de	

	DEVESA el préstamo de telas para decorar el techo del gimnasio.	actividad social	
38	Seleccione las telas a utilizar e informe a la secretaria.	Líder de actividad social	
39	Traslade toda la decoración realizada al gimnasio.	Líder de actividad social	
40	Coloque con ayuda de mantenimiento las telas en el techo del gimnasio.	Líder de actividad social	
41	Reciba el mobiliario y la mantelería.	Líder de actividad social	
42	Acomode el mobiliario y mantelería en el gimnasio.	Líder de actividad social	
43	Coloque la decoración en general.	Líder de actividad social	
44	Prepare el espacio para la presentación del grupo cultural.	Líder de actividad social	
45	Realice el aseo de las distintas áreas.	Líder de actividad social	
Fin del procedimiento			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA	

K. Indicador

Generar la decoración para el espacio en que se realiza la actividad de integración social.

L. Anexos

Ver Anexo 1. “Comprobante de exoneración de impuestos”.

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento para preparar la decoración del espacio en que se desarrolla la actividad de integración social en la Semana de Integración, se analiza lo siguiente:

Preparación logística de decoración para la actividad de integración social.	
<ul style="list-style-type: none"> Se abarcan todos los aspectos de la decoración del gimnasio y el desarrollo de la actividad de integración social. Tomando en cuenta cada uno de los pasos que se deben seguir para realizar las compras y adquisiciones en el tiempo y cantidades requeridas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se debería realizar la verificación del presupuesto disponible para realizar las compras antes de planear la decoración, para que dicha decoración se pueda planear basados en el presupuesto disponible, y no generar un reproceso en la planeación de la decoración. La manera en que se realiza la solicitud de telas para decoración a la secretaria de DEVESA, ya que verbalmente no se puede mantener un registro adecuado de unidades y colores empleados. 
<ul style="list-style-type: none"> No queda claro si se tienen contactos para la realización de las cotizaciones o si cada cambio de encargado el nuevo debe conseguir lugares para cotizar el mobiliario y mantelería. No se establece con certeza si se requiere o cuenta con un espacio para elaborar la decoración o dónde se realiza la misma. 	<ul style="list-style-type: none"> Generar una base de datos con contactos para cotizar mobiliario y mantelería. Generar una solicitud de las telas para decoración que se solicitan a la secretaria de DEVESA, para mantener la formalidad y tener un registro de unidades y colores empleados. 

4.1.14. Solicitud de alimentación para la actividad de integración social

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-014	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Solicitud de alimentación para la actividad de integración social.		
Responsables	Elaborado por	
Líder de comisión de actividad social	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

La alimentación para la actividad de integración social se debe realizar por parte del equipo de dicha comisión, ya que toda la actividad se encuentra a cargo de los mismos. Esta alimentación consta únicamente de una cena que se otorga a todos los participantes de la fiesta y se selecciona basados en la temática determinada para la decoración de la actividad. El procedimiento para la obtención de este servicio de alimentación se realiza con ayuda de la secretaria del DEVESA porque se obtiene mediante un proveedor externo.

B. Objetivo

Adquirir la alimentación requerida para la actividad de integración social.

C. Alcance

Este procedimiento da inicio con la definición de los posibles platillos que se pueden otorgar en la velada, de la mano con el tema seleccionado para la fiesta, en caso de que sea posible la relación. Abarca todos los pasos para la selección del mismo y poder generar la solicitud, y tiene su finalización cuando ya se conoce quien será el proveedor del servicio y se realizan las negociaciones finales para servir los alimentos.

D. Responsables

Líder comisión de actividad integración social.

E. Normas y Políticas

- Solicitar el servicio de alimentación mediante “Solicitud de bienes”: este procedimiento está regido bajo el amparo de la “Ley de Contratación Administrativa” que regula todas las compras de las instituciones públicas a nivel nacional. El procedimiento igualmente es un proceso institucionalmente establecido.

F. Documentos Internos

- Listado de participantes en la actividad.
- Formulario para establecer aspectos a tomar en cuenta en la alimentación de los participantes.
- Listado de vegetarianos.
- Listado de personas alérgicas a distintos alimentos.

G. Documentos externos

- Generación de solicitud de adquisición de bienes.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Sistema SAPIENS.
- Formularios de google.
- Microsoft Word

- Excel.

I. Conceptos

“Solicitud de bienes”: solicitudes que se realizan para adquirir artículos o implementos requeridos por el programa, el mismo se realiza por medio del Departamento de Proveeduría.

J. Descripción de las actividades

		Solicitud de alimentación para la actividad de integración social.	
		MP-ITECSC-014	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
Inicio del procedimiento			
1	Plantee opciones de platillos a otorgar en la cena, basados en el tema de la actividad.	Líder de actividad social	
2	Determine la mejor opción del platillo.	Líder de actividad social	
3	Solicite la aprobación del platillo al encargado del equipo de Integración y los líderes.	Líder de actividad social	
4	Verifique la cantidad de participantes de la fiesta.	Líder de actividad social	
5	Solicite al encargado de divulgación generar un formulario de alimentación para los participantes.	Líder de actividad social	
6	Genere un formulario con la opción de alimentación,	Líder de divulgación y	

	para verificar los vegetarianos a alérgicos a algún alimento.	audiovisuales	
7	Envíe el formulario a todos los participantes de la actividad.	Líder de divulgación y audiovisuales	
8	Realice un análisis de la información obtenida.	Líder de divulgación y audiovisuales	
9	Solicite al líder de divulgación la información del formulario de alimentación.	Líder de actividad social	
10	Determine una variación de la alimentación para alérgicos y otra para vegetarianos según datos del formulario.	Líder de actividad social	
11	Determine las cantidades correspondientes para cada tipo de platillo.	Líder de actividad social	
12	Verifique con el encargado del equipo la disponibilidad de presupuesto de alimentación.	Líder de actividad social	
13	Realice cotizaciones de la alimentación.	Líder de actividad social	
14	Solicite a la secretaria de DEVESA realizar el proceso de "Solicitud de bienes" en el sistema Sapiens.	Líder de actividad social	
15	Indique a la secretaria los requerimientos de la alimentación para que	Líder de actividad social	

	pueda completar el proceso.		
16	Consulte a la secretaria el nombre y contacto del proveedor que ganó el proceso.	Líder de actividad social	
17	Contacte a dicho proveedor.	Líder de actividad social	
18	Establezca la negociación final del horario y requerimientos del servicio de alimentación.	Líder de actividad social	
Fin del procedimiento			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA	

K. Indicador

Conseguir el servicio de alimentación para el total de participantes de la velada de la Semana de Integración.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento para generar la solicitud de alimentación (cena) para la actividad de integración social en la Semana de Integración, se analiza lo siguiente:

Solicitud de alimentación para la actividad de integración social.	
<ul style="list-style-type: none"> Se implementa en el procedimiento la opinión de todos los participantes para definir las variaciones de la cena. Tomando en cuenta a los participantes vegetarianos y a las personas alérgicas a distintos alimentos.  	<ul style="list-style-type: none"> Se debería de realizar la verificación de existencia de presupuesto para alimentación antes de planear los platillos, para evitar realizar un reproceso en la solicitud y adaptar los platillos al presupuesto disponible. 
<ul style="list-style-type: none"> No quedan claros los criterios tomados en cuenta para seleccionar la mejor opción de platillo para otorgar en la cena.  	<ul style="list-style-type: none"> Generar un sistema de votación para seleccionar la cena de la actividad social. 

4.1.15. Obtención de sonido para la actividad de integración social.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-015	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Obtención de sonido para la actividad de integración social.		
Responsables		Elaborado por
Líder de comisión de actividad social		Yendry Araya Sánchez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

El sonido para la actividad de integración social de los estudiantes nuevo ingreso es de suma importancia para la realización de la misma. Este procedimiento consta desde el proceso requerido para la contratación del sonido hasta los requerimientos o solicitudes que se deben hacer para su adecuado funcionamiento.

B. Objetivo

Contratar un sistema de animación (sonido) que cumpla con los requerimientos, para la realización de la fiesta de integración social de los estudiantes nuevo ingreso.

C. Alcance

Para el adecuado desarrollo de este procedimiento se toman en cuenta todos los aspectos que se deben llevar a cabo para contratar el sonido para la velada de

integración social de la Semana de Integración, iniciando por una verificación de la fecha y hora que se definió para el desarrollo de la actividad, y finaliza con la revisión de que se cuente con todos los requerimientos en cuanto a espacio y estructura física para la colocación del sonido.

D. Responsables

- Líder de actividad de integración social.

E. Normas y Políticas

- Normativa del TEC para la realización de “Solicitud de bienes” a tramitar mediante el Departamento de Proveeduría del TEC.

F. Documentos Internos

- Solicitud de contratación de sonido.
- Solicitud de trabajo para el servicio de mantenimiento del TEC

G. Documentos externos

- Orden de Compra del TEC.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Sistema Sapiens.
- Microsoft Word

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

		Obtención de sonido para la actividad de integración social.
		MP-ITECSC-015
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Inicio del procedimiento	

1	Verificar la fecha y hora de realización de la actividad de integración social.	Líder de actividad integración social.
2	Consulte con el encargado del equipo de Integración la duración que tendrá dicha actividad.	Líder de actividad integración social.
3	Establezca la agenda de actividades que se van a desarrollar en el evento.	Líder de actividad integración social.
4	Determine los requerimientos de sonido, iluminación y animación que se deben tomar en cuenta para un adecuado desarrollo de la actividad.	Líder de actividad integración social.
5	Establezca en el drive de IntegraTEC SC un documento con el listado de los requerimientos planteados.	Líder de actividad integración social.
6	Realice las cotizaciones para el sonido.	Líder de actividad integración social.
7	Presente las cotizaciones al encargado del equipo de Integración Estudiantil.	Líder de actividad integración social.
8	Solicite a la secretaria de DEVESA verificar la disponibilidad del presupuesto para el sonido, basado en las cotizaciones.	Líder de actividad integración social.
9	Realice las variaciones de requerimientos necesarias según presupuesto disponible.	Líder de actividad integración social.
10	Solicite a la secretaria de DEVESA ingresar en el sistema Sapiens la "Solicitud de bienes", indicando detalladamente todos los requerimientos del sonido.	Líder de actividad integración social.

11	Solicite a la secretaria de DEVESA la información sobre la adjudicación de la solicitud realizada.	Líder de actividad integración social.
12	Contacte al encargado del sonido que ganó la adjudicación.	Líder de actividad integración social.
13	Solicite los requerimientos de espacio que el mismo tiene para la colocación del sonido.	Líder de actividad integración social.
14	Solicite la hora a la que requiere ingresar a las instalaciones del TEC para colocar el sonido.	Líder de actividad integración social.
15	Solicite la ayuda de los encargados de mantenimiento en caso de requerir alguna variación en la parte eléctrica.	Líder de actividad integración social.
16	Indique a la secretaria redactar y enviar “solicitud de trabajo” para contar con el servicio de mantenimiento.	Líder de actividad integración social.
17	Indique a la secretaria enviar a los guardas la información de ingreso de los encargados de la colocación del sonido.	Líder de actividad integración social.
18	Verifique antes de la actividad que se hayan realizado los cambios eléctricos y se cuente con todos los requerimientos para la colocación del sonido.	Líder de actividad integración social.
Fin del procedimiento		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA

K. Indicador

Se obtiene el sonido para la velada nocturna, con todos los requerimientos solicitados.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento para obtener el sonido con los requerimientos específicos para la actividad de integración social en la Semana de Integración, se analiza lo siguiente:

Obtención de sonido para la actividad de integración social.	
<ul style="list-style-type: none"> • Se trata de garantizar las condiciones adecuadas para que el sonido cuente con todo lo necesario para el buen desarrollo de las actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Se debería de realizar la verificación de existencia de presupuesto para adquisición de sonido antes de realizar las cotizaciones, para basar los requerimientos en este presupuesto. 
<ul style="list-style-type: none"> • No queda claro cuántas cotizaciones se deben realizar para ejecutar correctamente el proceso, ni los aspectos que se deben tomar en cuenta para su ejecución. • No se indica cuánto tiempo antes de la actividad se debe realizar la verificación de la realización de los cambios solicitados y requerimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar una base de datos con los contactos de empresas o personas que brinden el servicio de sonido y animación. 

4.1.16. Preparación logística de alimentación Semana de Integración.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-016	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Preparación logística de alimentación Semana de Integración.		
Responsables	Elaborado por	
Líder de comisión de alimentación.	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

Durante el transcurso de la Semana de Integración, es de vital importancia brindar alimentación tanto a los estudiantes de nuevo ingreso como a los funcionarios y los colaboradores del programa, para que puedan participar en las actividades habiendo recibido una adecuada alimentación. Esto requiere un planeamiento anticipado de los alimentos requeridos, que deben ser solicitados de manera formal por medio del departamento de DEVESA, así como una correcta gestión de los recursos a lo largo de la Semana de Integración. Los alimentos del desayuno, almuerzo y cena son preparados y otorgados en el Comedor Institucional del TEC tras la presentación de tiquetes para mantener un control adecuado al momento de registrar el pago. Por otra parte, los refrigerios deben ser preparados y repartidos por los miembros de la comisión de alimentación.

B. Objetivo

Gestionar la solicitud de alimentos para los participantes en la Semana de Integración.

C. Alcance

Este procedimiento da inicio con la verificación de las fechas en las que se va a desarrollar la Semana de Integración, con el fin no sólo de saber las fechas como tal, sino de poder determinar el número de días en los cuales hay que brindar a los participantes el servicio de alimentación gratuita. Abarca todos los aspectos relevantes para definir los alimentos que se van a brindar, y concluye con la supervisión de la adecuada utilización del servicio.

D. Responsables

- Líder de comisión de alimentación.
- Nutricionista del Comedor Institucional.

E. Normas y Políticas

- Los alimentos se deben adquirir por medio del Comedor Institucional.

F. Documentos Internos

- Documento de solicitud de tiquetes para colaboradores.
- Detalle de requerimientos en alimentación: refrigerios para cada día, pulpa y café.

G. Documentos externos

- Memo para solicitud de alimentos al Comedor Institucional.
- “Comprobante de exoneración de impuestos”.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Microsoft Word.
- Excel.

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

<p>TEC Tecnológico de Costa Rica</p>		<p>Preparación logística de alimentación Semana de Integración.</p>
		<p>MP-ITECSC-016</p>
Secuencia	Descripción	Encargado
Inicio del procedimiento		
1	Solicite las fechas de la Semana de Integración.	Líder de alimentación
2	Evalúe el estimado de personas que requerirán alimentación durante la Semana de Integración, tras consultar a Admisión y Registro los estudiantes admitidos por carrera.	Líder de alimentación
3	Determine el número de desayunos, almuerzos y almuerzos que se deben otorgar a los participantes.	Líder de alimentación
4	Determine el número de refrigerios que se deben otorgar cada día.	Líder de alimentación
5	Reúnase con la nutricionista del Comedor Institucional para definir los refrigerios de cada hora, para cada día.	Líder de alimentación
6	Realice con apoyo de la nutricionista la cotización de cada uno de los refrigerios seleccionados para cada día.	Líder de alimentación.

7	Determine con ayuda de la nutricionista los utensilios (envases para refrigerio y vasos para fresco o café) que se requieren para repartir los refrigerios.	Líder de alimentación.
8	Realice la cotización de los utensilios que se requieran.	Líder de alimentación
9	Determine con ayuda de la nutricionista la cantidad de pulpa para fresco y café que se requiere para preparar las bebidas de los refrigerios.	Líder de alimentación.
10	Realice la cotización de la de pulpa para fresco y café para los refrigerios.	Líder de alimentación.
11	Solicite la información de los alimentos que se van a brindar en cada horario alimenticio mediante el comedor institucional.	Líder de alimentación.
12	Solicite a la nutricionista un precio definido para cada desayuno, almuerzo y cena que se requiera.	Líder de alimentación.
13	Solicite las hieleras para fresco al DEVESA o a alguna escuela que las pueda facilitar, para su uso durante la Semana de Integración.	Líder de alimentación
14	Solicitar al encargado de Admisión y Registro el número de estudiantes de primer ingreso que realizaron la matrícula.	Líder de alimentación

15	Reajuste la cantidad de personas que requerirán el servicio basados en los resultados de la matrícula.	Líder de alimentación
16	Estime el total de gastos a partir del número de personas definidas, y las cotizaciones realizadas.	Líder de alimentación
17	Coordine con los demás líderes de comisión los horarios en los cuales se brindarán los refrigerios.	Líder de alimentación
18	Coordine con la secretaria del DEVESA la confección de los documentos de solicitud de alimentos por medio de Comedor Institucional.	Líder de alimentación
19	Solicite a la secretaria de DEVESA verificar la disponibilidad de presupuesto para compra de utensilios para los refrigerios.	Líder de alimentación
20	Solicite a la secretaria de DEVESA el “Comprobante de exoneración de impuestos”.	Líder de alimentación
21	Revise que el “Comprobante de exoneración de impuestos” posea el sello del departamento.	Líder de alimentación
22	Presente los requerimientos de los utensilios para los refrigerios, la proforma y el “Comprobante de exoneración de impuestos” al encargado del equipo de Integración.	Líder de alimentación
23	Realice la compra de los	Encargado de equipo Integración

	utensilios que se utilizarán en el transcurso de la Semana de Integración.	
24	Llene el “Comprobante de exoneración de impuestos” tras solicitar la información en la tienda.	Encargado de equipo Integración
25	Solicite la factura de compra.	Encargado de equipo Integración
26	Presente la factura de compra de los utensilios junto con la copia del “Comprobante de exoneración de impuestos”.	Encargado de equipo Integración
27	Reciba los utensilios adquiridos.	Líder de alimentación
28	Prepare los tiquetes que se entregarán a los estudiantes de nuevo ingreso	Líder de alimentación
29	Coordine con la secretaria del DEVESA la cantidad de tiquetes de alimentación que se le deben otorgar a los miembros del equipo y otros colaboradores de las actividades de Integración.	Líder de alimentación
Fin del procedimiento		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA

K. Indicador

Cantidad de tiquetes de alimentación necesarios para el ofrecimiento y control del servicio.

L. Anexos

Anexo 2. Ejemplo de documento de solicitud de tiquetes para colaboradores

Nombre Completo	Carné	Número de tiquetes		
		Desayuno	Almuerzo	Cena
Araya Fernández Selena	2013085867	3	3	3
Araya Gomez Juan Jose	2014082451	3	3	3
Araya Rodriguez Melissa	2015105445	3	3	3
Araya Sánchez Yendry	201042957	3	3	3
Artavia Miranda Keryn Gabriela	2015121086	3	3	3

Este listado se elabora para que la secretaria de DEVESA tenga el dato correspondiente a las personas colaboradoras que requieren el servicio de alimentación durante la Semana de Integración.

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento para la preparación logística de la alimentación en la Semana de Integración, se analiza lo siguiente:

Preparación logística de alimentación Semana de Integración.	
<ul style="list-style-type: none"> La definición de la alimentación se hace con la asesoría de la nutricionista del TEC. y se realizan las cotizaciones por medio del Comedor Institucional, lo que beneficia en un mejor manejo de los costos de alimentación, propiciando un mayor control.  	<ul style="list-style-type: none"> Se debería de solicitar el presupuesto disponible para esta actividad desde su inicio, para ajustar las cotizaciones, los alimentos seleccionados y los tiempos de comida a este presupuesto disponible, minimizando así los gastos, sin necesidad de realizar luego tantos ajustes. 
	

4.1.17. Preparación logística de hospedaje en residencias para estudiantes en Semana de Integración.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-017	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Logística de solicitud de Residencias Estudiantiles para hospedaje en Semana de Integración.		
Responsables	Elaborado por	
Líder de comisión de hospedaje	Yendry Araya Sánchez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

Durante el desarrollo de las actividades de la Semana de Integración es de suma importancia el otorgarles a los participantes que lo necesiten, el hospedaje para que puedan asistir a las distintas actividades que se desarrollan. Dicho hospedaje se otorga mediante el uso de las residencias estudiantiles, mismas que son propiedad del TEC. Es por esta razón que se debe desarrollar un debido procedimiento para gestionar la solicitud y utilización del espacio al encargado del Programa de Residencias Estudiantiles.

B. Objetivo

Gestionar la utilización de las residencias estudiantiles para el hospedaje de los

participantes de la Semana de Integración.

C. Alcance

Este procedimiento abarca todos los aspectos requeridos para poder utilizar las Residencias Estudiantiles para hospedar a los participantes de la Semana de Integración. Tiene su inicio en la verificación de las fechas en las que se van a desarrollar las actividades y finaliza con la revisión del estado de las residencias y notificar al encargado de Residencias el estado de las instalaciones.

D. Responsables

- Líder de comisión de hospedaje

E. Normas y Políticas

- Solicitar las residencias al encargado del Programa de Residencias Estudiantiles.
- Realizar una revisión previa a las instalaciones.

F. Documentos Internos

No se requiere la utilización de documentos internos en el proceso.

G. Documentos externos

No se requiere la utilización de documentos externos en el proceso.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

No se emplea ninguna herramienta o sistema de información en el procedimiento.

I. Conceptos

Programa de Inducción: son actividades que se llevan a cabo por parte de los encargados del Programa de Residencias Estudiantiles de Trabajo Social, estas con la finalidad de brindarle a los estudiantes que se les otorga el beneficio de Residencia Estudiantil información pertinente para su estadía en las instalaciones del TEC, así como para su desarrollo personal y la convivencia con otros estudiantes dentro de la institución.

J. Descripción de las actividades

		Logística de solicitud de Residencias Estudiantiles para hospedaje en Semana de Integración.
		MP-ITECSC-017
Secuencia	Descripción	Encargado
Inicio del procedimiento		
1	Solicite las fechas de la Semana de Integración.	Líder de hospedaje
2	Realice una reunión con el encargado del Programa de Residencias Estudiantiles para solicitar de manera preliminar las residencias para las Semana de Integración.	Líder de hospedaje
3	Solicite al encargado de Admisión y Registro el número de estudiantes admitidos por carrera.	Líder de hospedaje
4	Genere basado en el número de estudiantes admitidos un promedio de residencias a utilizar tanto para estudiantes primer ingreso como para el equipo de trabajo.	Líder de hospedaje
5	Llegue a un acuerdo con el encargado de residencias, sobre las residencias a emplear para los estudiantes que se quedan al Programa de Inducción.	Líder de hospedaje
6	Solicite la información sobre las residencias que estarán siendo ocupadas para las fechas establecidas.	Líder de hospedaje
7	Defina las residencias que se van a utilizar para hospedar hombres y	Líder de hospedaje

	mujeres de primer ingreso que participarán en la Semana de Integración.	
8	Defina las residencias que se van a utilizar para hospedar a los miembros del equipo de integración.	Líder de hospedaje
9	Solicite al encargado de matrícula del Departamento de admisión y Registro el número de estudiantes que matricularon en primer ingreso.	Líder de hospedaje
10	Determine el número de residencias que se planean emplear en la Semana de Integración, basado en la información de matrícula.	Líder de hospedaje
11	Informe al encargado de residencias el número de residencias que se planean utilizar.	Líder de hospedaje
12	Retire una semana antes de la Semana de Integración las llaves de las residencias.	Líder de hospedaje
13	Revise tres días antes de la Semana de Integración el estado de las habitaciones e infraestructura.	Líder de hospedaje
14	Notifique al encargado de Residencias el estado de las instalaciones.	Líder de hospedaje
Fin del procedimiento		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA

K. Indicador

Cantidad de residencias asignadas para hospedar a los participantes de la Semana de Integración.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento desarrollado para efectuar la invitación de los estudiantes primer ingreso a los talleres de nivelación de matemática, esta se analiza a continuación:

Invitación de estudiantes nuevo ingreso a talleres de nivelación.	
<ul style="list-style-type: none"> Se cuida dentro de la distribución de las residencias para los estudiantes en la Semana de Integración, aspectos relacionados con los requerimientos del Programa de Residencias para su actividad de Inducción, con la finalidad de que los estudiantes que deban participar en ambos programas se hospeden en las residencias consideradas por el encargado de Residencias.  	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la solicitud de las Residencias Estudiantiles mediante un memorando para mantener la formalidad de la actividad y para tener un respaldo de la solicitud, ya que actualmente se realiza mediante un acuerdo de manera oral. 
<ul style="list-style-type: none"> No se tiene claridad sobre la manera en que se debe generar el informe del estado de las residencias antes de su utilización en la Semana de Integración. No se tiene definida si es vía oral o mediante un documento escrito.  	

4.1.18. Preparación de actividad de cuidado de Residencias Estudiantiles en Semana de Integración.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-018	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Preparación de actividad de cuidado de Residencias Estudiantiles en Semana de Integración.		
Responsables		Elaborado por
Líder de comisión de hospedaje		Yendry Araya Sánchez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

La actividad del cuidado de residencias durante la Semana de Integración Estudiantil es una tarea de gran relevancia, ya que se debe establecer adecuadamente las funciones y personas que se van a encargar del cuidado, para que estas sean capaces de proteger tanto la integridad de los participantes de la actividad como la de las instalaciones. Entre las actividades de este procedimiento se encuentran el asignar responsables del cuidado de cada ala de residencias, establecer las normativas para el uso de residencias e indicárselas a los cuidadores, así como establecer los horarios en los que se van a abrir las residencias a los estudiantes.

B. Objetivo

Preparar las actividades requeridas para garantizar un adecuado cuidado de las Residencias Estudiantiles en la Semana de Integración.

C. Alcance

Este procedimiento de inicio con la verificación del número de residencias que se prestaron por parte del encargado de Residencias Estudiantiles para el hospedaje de los participantes de la Semana de Integración Estudiantil con el fin de emplear este dato para definir a los responsables del proceso de cuidado. Finalizando con el informe de las labores de cada uno de los encargados de cuidar residencias y qué hacer en caso de que durante la noche estos se hospeden en otro lugar que no sea la habitación de su residencia asignada.

D. Responsables

- Líder de comisión de hospedaje

E. Normas y Políticas

- En caso de emergencia llamar al encargado y si es muy urgente llamar a un funcionario responsable que pueda ayudar con la situación presentada.
- Si existe una anomalía en los cuartos, (drogas, alcohol o alguna infraestructura dañada) llamar al líder de hospedaje y esperar en el lugar hasta que se llegue para tomar medidas disciplinarias.
- Si un encargado de residencia no se hospeda en la residencia, este debe asignar a alguien responsable y de confianza que le ayude en el cuidado de la noche y hacerse cargo de su trabajo apenas empieza su horario.

F. Documentos Internos

- Listado de encargados de cada residencia.

G. Documentos externos

- No se poseen documentos externos para este procedimiento.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Google drive.

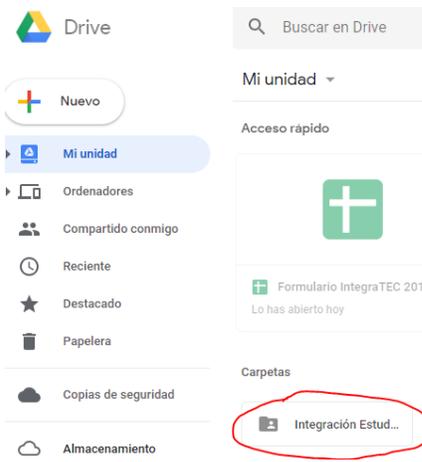
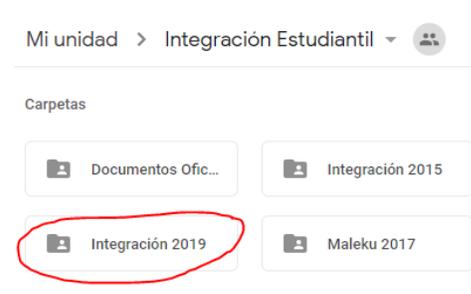
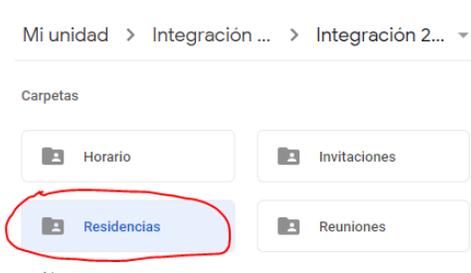
- Microsoft Word.
- Excel

I. Conceptos

- Ala de residencias: cada una de las residencias estudiantiles se encuentran dividida en dos secciones nombradas **Ala A** y **Ala B**. Cada una de estas secciones posee 8 habitaciones que cuentan con espacio disponible para hospedar a 3 personas cada una. Es por esto que se deben asignar encargados para cada Ala de cada residencia.

J. Descripción de las actividades

		Preparación de actividad de cuidado de Residencias Estudiantiles en Semana de Integración.	
		MP-ITECSC-018	
Secuencia	Descripción	Encargado	Ilustración
Inicio del procedimiento			
1	Verifique el número de residencias que fueron otorgadas para la Semana de Integración.	Líder de hospedaje	
2	Defina el número de personas que requiere para el cuidado de residencias de hombres y mujeres.	Líder de hospedaje	
3	Solicite el listado de miembros del grupo de Integración Estudiantil.	Líder de hospedaje	
4	Comuníquese con los líderes de comisión y solicite el listado de personas de cada	Líder de hospedaje	

	comisión que no puede apoyar en el cuidado de residencias debido a trabajos ya asignados que interfieran directamente con este.		
5	Ingrese a la carpeta de drive de Integración Estudiantil.	Líder de hospedaje	
6	Ingrese a la carpeta de Integración del presente año.	Líder de hospedaje	
7	Genere una carpeta para la comisión de Residencias.	Líder de hospedaje	
8	Establezca un listado de personas disponibles para el cuidado de residencias y guárdelo en la carpeta.	Líder de hospedaje	
9	Asigne a tres personas para el cuidado de cada Ala de las residencias a	Líder de	

	utilizar para los estudiantes.	hospedaje	
10	Asigne a los restantes miembros del equipo a los cuartos de la residencia solicitada para ellos.	Líder de hospedaje	
11	Revise el horario general de la Semana de Integración.	Líder de hospedaje	
12	Establezca con ayuda del encargado del equipo de integración la hora de cierre de las habitaciones (hora de dormir).	Líder de hospedaje	
13	Establezca un horario de apertura de las habitaciones de residencias, que coincida con las horas de almuerzo y descanso de los participantes.	Líder de hospedaje	
14	Establezca los roles que deben cumplir cada uno de los encargados del cuidado de residencias.	Líder de hospedaje	
15	Cree un documento con el horario de cuidado y apertura de residencias y compártalo con las personas encargadas.	Líder de hospedaje	
16	Realice una reunión para indicar a los miembros del equipo quienes son los encargados del cuidado de las residencias.	Líder de hospedaje	
17	Realice las indicaciones de las labores y cuidados	Líder de	

	que deben de tener.	hospedaje	
18	Verifique si alguno de los encargados de cuidar residencias dormirá en su departamento durante las actividades.	Líder de hospedaje	
19	Indique a los encargados de cuidar residencias que no se hospedarán en la misma, que deben asignar a otro miembro del equipo responsable y de confianza para que le ayude en el cuidado durante la noche y hacerse cargo de su trabajo apenas empieza su horario.	Líder de hospedaje	
Fin del procedimiento			
Elaboró	Revisó	Aprobó	
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA	

K. Indicador

Personas asignadas y preparadas para la labor de cuidado de residencias en la Semana de Integración.

L. Anexos

N/A

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento de preparación del cuidado de Residencias Estudiantiles en la Semana de Integración, esta se analiza a continuación:

Preparación de actividad de cuidado de Residencias Estudiantiles en Semana de Integración	
<ul style="list-style-type: none"> Se cuida dentro de la asignación de los estudiantes para el cuidado de las residencias, aspectos relacionados con los requerimientos y responsabilidades asignadas por otras comisiones, con la finalidad de no recargar a los cuidadores y no tener choques de labores a lo largo de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> Sería adecuado realizar una normativa de que todos los encargados del cuidado de residencias deben dormir en la misma a pesar de que cuenten con un departamento o realizar una encuesta previa para que estas personas no sean asignadas al proceso de cuidado nocturno, con la finalidad de evitar la reasignación de personas para su sustitución en el cuidado nocturno. Se debería generar un listado de los roles con los que se debe cumplir para el cuidado de las residencias, ya que se tiene conocimiento de su existencia, pero no se cuenta con un documento o política que incluya estos cuidados. 
	

4.1.19. Preparación para la recepción de estudiantes para la Semana de Integración.

	Código del Proceso	N° de Página
	MP-ITECSC-019	
	N° de Revisión	N° de Versión
Proceso	Rige a partir de	Próxima Revisión
Preparación para la recepción de estudiantes para la Semana de Integración.		
Responsables		Elaborado por
Líder de comisión de hospedaje		Yendry Araya Sánchez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Eileen Barrantes	Noidy Salazar	

Contenido del procedimiento

A. Introducción

El proceso de recepción o recibimiento de los estudiantes de primer ingreso a la Semana de Integración es de suma importancia, ya que de esto depende su inscripción, hospedaje y distribución en equipos de trabajo para lo que resta de las actividades. En esta actividad participa la totalidad del equipo de trabajo, ya que incluye tareas incluso de traslado de estudiantes a las residencias en las que se van a encontrar hospedados en lo que resta de las actividades.

B. Objetivo

Recibir a los estudiantes de primer ingreso en las actividades de la Semana de Integración Estudiantil.

C. Alcance

Este procedimiento da inicio con la verificación de las personas que van a participar en la Semana de Integración, calculados con base en la matrícula realizada y abarca todo la adquisición de los recursos tanto humano como materiales para trabajo para efectuar la inscripción y finaliza con la verificación de los recursos para realizar el proceso, entre esos las mesas y sillas en el lugar de ejecución del proceso, las computadoras con acceso a internet y los demás requerimientos disponibles para el proceso.

D. Responsables

- Líder de comisión de hospedaje.
- Encargado del equipo de Integración Estudiantil.
- Líder de comisión de logística.

E. Normas y Políticas

- Los materiales se deben adquirir mediante el procedimiento de “Solicitud de bienes”.

F. Documentos Internos

- Hojas de registro de estudiantes en residencias.
- Requerimientos para proceso de inscripción.
- Plantilla de gafetes de participantes.

G. Documentos externos

- Documento de solicitud de computadoras de DEVESA.

H. Sistemas de información u otras herramientas empleadas

- Google drive.
- Microsoft Word.
- Excel.

I. Conceptos

N/A

J. Descripción de las actividades

<p>TEC Tecnológico de Costa Rica</p>		<p>Preparación para la recepción de estudiantes para la Semana de Integración.</p>
		<p>MP-ITECSC-019</p>
Secuencia	Descripción	Encargado
Inicio del procedimiento		
1	Determine el número de personas que podrían participar en la Semana de Integración, basados en la matrícula.	Líder de hospedaje
2	Establezca el número de personas que deberían apoyar el proceso en las mesas de inscripción.	Líder de hospedaje
3	Informe al Líder logístico para que solicite colocar sillas, mesas y manteles en el lugar de recepción, basados en el número de personas.	Líder de hospedaje
4	Ingrese a la carpeta de drive de Integración Estudiantil.	Líder de hospedaje
5	Genere una carpeta de hospedaje para el presente año de trabajo.	Líder de hospedaje
6	Cree un documento para el registro de los estudiantes en cada una de las residencias (definidas para hombre o mujer) basado en el formato usado el año anterior.	Líder de hospedaje

7	Realice las variaciones de la información que se requiere sobre cada persona en el registro (número de cuarto, nombre,...).	Líder de hospedaje
8	Realice una reunión con los líderes de comisiones.	Líder de hospedaje
9	Comunique la necesidad del apoyo de todas las comisiones al proceso de recepción de estudiantes.	Líder de hospedaje
10	Determine la disponibilidad de los miembros de cada una de las distintas comisiones.	Líder de hospedaje
11	Asigne a los encargados del proceso de inscripción en la mesa de registro, respetando los roles de sus comisiones.	Líder de hospedaje
12	Asigne a los encargados del proceso de la colocación de los brazaletes por equipo, respetando los roles de sus comisiones.	Líder de hospedaje
13	Asigne a los encargados del traslado de los estudiantes a sus respectivas residencias.	Líder de hospedaje
14	Defina los recursos que se requieren para realizar el proceso de inscripción (computadoras, folders, hojas, lápices, marcadores, portagafetes y gafetes).	Líder de hospedaje
15	Solicite a la secretaria de DEVESA verificar la disponibilidad de presupuesto.	Líder logístico

16	Defina en el documento las cantidades requeridas de cada uno de los recursos.	Líder de hospedaje
17	Solicite al Líder logístico los recursos necesitados para ejecutar el proceso de inscripción.	Líder de hospedaje
18	Solicite al encargado del equipo el préstamo de computadoras del DEVESA para inscripción.	Líder logístico
19	Elabore documento de solicitud de las computadoras.	Líder logístico
20	Determine si DEVESA cuenta con los folders, hojas, lápices y marcadores.	Líder logístico
21	Realice la cotización de los portagafetes y los recursos que hagan falta.	Líder logístico
22	Entregue las facturas proforma al encargado del equipo para su aprobación.	Líder logístico
23	Solicite a la secretaria de DEVESA realizar el proceso de "Solicitud de bienes".	Líder logístico
24	Solicite a la secretaria de DEVESA el "Comprobante de exoneración de impuestos".	Líder logístico
25	Revise que el "Comprobante de exoneración de impuestos" posea el sello del departamento.	Líder logístico
26	Presente los requerimientos, la proforma y el "Comprobante de	Líder logístico

	exoneración de impuestos” al encargado del equipo de Integración.	
27	Realice la compra de la lista de recursos.	Encargado de equipo Integración
28	Llene el “Comprobante de exoneración de impuestos” tras solicitar la información en la tienda.	Encargado de equipo Integración
29	Solicite la factura de compra.	Encargado de equipo Integración
30	Presente la factura de compra de los productos juntos con la copia del “Comprobante de exoneración de impuestos”.	Encargado de equipo Integración
31	Reciba las compras realizadas para el proceso de inscripción.	Líder logístico
32	Ingrese a la carpeta de Integración Estudiantil y ubique la plantilla para la elaboración de gafetes.	Líder logístico
33	Elabore el número de gafetes que se requieren para los participantes.	Líder logístico
34	Imprima la información que se debe colocar y entregar en los folders a cada participante.	Líder logístico
35	Arme los folders con las hojas de información a entregar, horario de actividades, lápices, y portagafetes.	Líder logístico
36	Comunique al encargado de hospedaje que todos los requerimientos del proceso de inscripción ya se encuentran	Líder logístico

	listos.	
37	Retire los recursos de inscripción y verifique que se cuente con todo lo solicitado.	Líder de hospedaje
38	Comparta las hojas de registro de drive con los encargados de realizar la inscripción de los estudiantes.	Líder de hospedaje
39	Capacite a los encargados de realizar la inscripción para el correcto uso del documento.	Líder de hospedaje
40	Indique a los encargados de inscripción la forma correcta de llenar los gafetes de los participantes.	Líder de hospedaje
41	Revise un día antes la colocación de las mesas de inscripción y la disponibilidad de las computadoras.	Líder de hospedaje
Fin del procedimiento		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Yendry Araya, Estudiante TEC	Eileen Barrantes, Profesora TEC	Noidy Salazar, Directora DEVESA

K. Indicador

Cantidad de gafetes, folders con información y espacio preparado para la recepción de estudiantes

L. Anexos

Ver Anexo 1. “Comprobante de exoneración de impuestos”.

M. Análisis del Procedimiento

De acuerdo con la información obtenida respecto al procedimiento de preparación de la recepción de los estudiantes a la Semana de Integración, esta se analiza a continuación:

Preparación para la recepción de estudiantes para la Semana de Integración.	
<ul style="list-style-type: none"> Se solicita el apoyo de los demás miembros de equipo, ya que el proceso de inscripción requiere de una logística de trabajo bastante detallada para que no se presenten retrasos ni disconformidades. Se hace respetando los roles que ya tienen previamente establecidos los miembros en las comisiones para las cuales fueron asignados.  	<ul style="list-style-type: none"> La consulta del presupuesto disponible se debería realizar con antelación, para basarse en este al momento de definir los recursos que se requieren en el proceso de inscripción. 
	

5. CAPÍTULO V. PROPUESTA

Este apartado del proyecto se presenta en un documento aparte, que contiene toda la información referente al Manual de Procedimientos desarrollado para el programa IntegraTEC del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica, San Carlos. En este documento se establece las mejoras que requieren todos los procedimientos que fueron documentados, para facilitar y estandarizar su uso, así como agilizar la ejecución de los procesos.

6. CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado se presentan las conclusiones y recomendaciones que apelan a mejoras a nivel general en el desarrollo de los procedimientos o que tienen un nivel de relevancia alto en el desarrollo de los mismos.

6.1. Conclusiones

De conformidad con los objetivos planteados para la elaboración de este proyecto se plantean las siguientes conclusiones:

- ✓ Se determinó que la necesidad de contar con un Manual de Procedimientos para este programa radicaba principalmente en que los procedimientos año con año son desarrollados por distintos estudiantes, por lo que la información que se cuenta sobre la manera de realizarlos puede variar con gran frecuencia debido a que no estaba estandarizado su desarrollo.
- ✓ El nivel de análisis y detalle de los procedimientos permitió determinar el estado en el que se encontraban y que se identificaran algunas opciones de mejora en la ejecución de los mismos. Esto, con la finalidad de que puedan ser realizados por cualquier persona que tome el cargo dentro del programa, ya que los encargados de su desarrollo varían con frecuencia.
- ✓ Se determina a nivel general de los procedimientos, que “El proceso de revisión de presupuestos disponibles para realizar las compras” se hace previo a los planeamientos de lo que se desea comprar. Lo anterior genera reprocesos en los procedimientos debido a que se deben de reajustar los objetos de compra una vez los presupuestos sean revisados.
- ✓ Se establece un documento con la propuesta del nuevo Manual de Procedimientos, en el cual se abarcan detalles y mejoras a los procedimientos que se desarrollan actualmente en el programa Integratec, con el fin de que los mismos sean más efectivos.
- ✓ Se identifica la necesidad de contar con una base de datos con los contactos de los distintos proveedores de servicios que se han empleado por el programa. Contactos de alquiler de sonido, talleres, charlas, mobiliario y alimentación, ya

que a lo largo de los procedimientos se debe contactar estos servicios y no está definido de donde conseguir los contactos.

6.2. Recomendaciones

En este apartado se establecen las principales recomendaciones del proyecto, basadas en las conclusiones establecidas anteriormente.

- ✓ Aplicar el Manual de Procedimientos que se documentó en la etapa de propuesta para este proyecto, con el fin de generar una ejecución más estandarizada de los procedimientos dentro del programa IntegraTEC del DEVESA.
- ✓ Se recomienda utilizar el Manual de Procedimientos, generado en la propuesta de este proyecto, como guía en el proceso de inducción de nuevos miembros al equipo de trabajo de IntegraTEC, con el fin orientar su participación en el equipo y determinar posibles líderes para el desarrollo de los mismos.
- ✓ Se recomienda para los procedimientos que incluyen llevar a cabo compras por medio de “Solicitud de bienes”, realizar la revisión de los presupuestos antes de planear o establecer objetos de compra, con el fin de evitar reprocesos.
- ✓ Se recomienda realizar una revisión anual de los procesos que se desarrollan en el Manual de Procedimientos con el fin de poder determinar la existencia de variaciones en los procedimientos y así poder desempeñar sus respectivas modificaciones. Esta actualización se recomienda que sea desarrollada por el encargado del equipo de IntegraTEC San Carlos. Para realizar la documentación de las actualizaciones se recomienda usar el método de matriz para el feedback.
- ✓ Generar una base de datos con los contactos de proveedores de sonido, alimentación, alquiler de mobiliario, expositores para talleres y charlistas.
- ✓ Se recomienda que se estandarice la presentación de la información en el documento “Perfil de características requeridas en el líder de cada comisión” ya que la presentación de la información en el mismo se estableció de tres maneras distintas según la recopilación de la información. Unificar la forma de presentación de la información.
- ✓ Se recomienda que todos los trámites para la adquisición de bienes o servicios se lleven a cabo de acuerdo a lo normado en la institución.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrantes, E. (2017). Matriz para Feedback. *Clase 11. Técnicas de Análisis*. Escuela de Administración de empresas: Tecnológico de Costa Rica.
- Bello, K. D. (2015). *Manual de Procedimientos para el Programa de Residencias Estudiantiles en el área de Trabajo Social del Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos del Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos*. Recuperado el 26 de 08 de 2018, de Proyecto final de Graduación para optar por el título de Bachillerato en Administración de Empresas.
- Brenes, R. (2009). *Análisis Administrativo*. Costa Rica: Programa de técnicos en Administración de empresas.
- Chacón, A. S. (2015). *Manual de Procedimientos para el programa de Becas de la sección de Trabajo Social, del Departamento del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos*. Recuperado el 26 de 08 de 2018, de Proyecto final de Graduación para optar por el título de Bachillerato en Administración de Empresas.
- Franklin, E. B. (2014). *Organización de empresas*. México D.F.: McGRAW HILL.
- Hernandez, C. (2017). *Análisis Administrativo: técnicas y métodos*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Institute of Design School at Stanford. (2009). Design Thinking Bootcamp. *Bootcamp bootleg de la Escuela de Diseño de Standford*.
- López Li, R. (22 de 09 de 2014). *Manual de Procedimientos para el área de Admisión y Registro del Tecnológico de Costa Rica Sede Santa Clara*. Recuperado el 10 de 07 de 2018, de Proyecto final de Graduación para optar por el título de Bachillerato en Administración de Empresas.
- OBS Business School. (s.f). *Software de aplicación, definición y características*.

Obtenido de Tendencias & Innovación: <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/sistemas/software-de-aplicacion-definicion-y-caracteristicas>

Palma, J. (2010). *Manual de Procedimiento*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

Pintos, G. (2009). *Los manuales administrativos hoy*. Obtenido de Facultad de Ciencias Económicas y de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42885035/2009-05-Los_Manuales_Administrativos_Hoy.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1535045324&Signature=dgYWr54Q59wpxTXoHdP%2FBrMAZ%2BA%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DL

Robbins, S. (2010). *Administración*. México: PEARSON.

Rodríguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar manuales administrativos*. México D.F.: CENGAGE LEARNING.

Rojas, B. (2011). *Elaboración de un Manual Descriptivo de Procedimientos para las Áreas de Bodega y Taller de la Empresa Ganafior*. Recuperado el 26 de 08 de 2018, de Proyecto final de Graduación para optar por el título de Bachillerato en Administración de Empresas.

Salazar, T. (2015). *Manual de procedimientos para la secretaria del departamento del DEVESA del Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos*. San Carlos: TFG.

Sánchez, R. B. (2009). *Análisis Administrativo*. Antología: ITCR-SC.

Tecnológico de Costa Rica. (2017). *Programa IntegraTEC*. Recuperado el 11 de 07 de 2018, de DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA: <https://www.tec.ac.cr/programa-integrattec>

Tecnológico de Costa Rica. (2018). *ESTRUCTURA ORGANIZATIVA*. Recuperado el 10 de 07 de 2018, de EL TEC: <https://www.tec.ac.cr/node/4294>

Tecnológico de Costa Rica. (2018). *QUÉ ES EL TEC*. Recuperado el 10 de 07 de 2018, de EL TEC: <https://www.tec.ac.cr/node/8035>

Tecnológico de Costa Rica. (2018). *VICERRECTORÍAS*. Recuperado el 10 de 07 de 2018, de EL TEC: <https://www.tec.ac.cr/tec>

Thompson, I. (2016). *Definición de Organigrama*. Recuperado el 28 de agosto de 2018, de Promonegocios: <https://www.promonegocios.net/organigramas/definicion-organigramas.html>

Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/637>

8. ANEXOS

Anexo 3. Cuestionario para desarrollo de manual de procedimientos

¡Saludos!

El objetivo que se tiene con este cuestionario es recolectar información que sirva como base para elaborar una documentación formal de los procedimientos que se llevan a cabo en el programa IntegraTEC del DEVESA. Tecnológico de Costa Rica Campus Tecnológico Local San Carlos.

Mi nombre es Yendry Araya Sánchez y este momento me encuentro en mi Trabajo Final de Graduación en la carrera de Administración de Empresas en el Tecnológico de Costa Rica (TEC).

Agradezco de antemano su apoyo y colaboración.

1. Encargado del procedimiento y puesto que ocupa
Encargado de llenado del cuestionario:
Puesto que ocupa:

2. Nombre completo de su jefe inmediato y puesto que ocupa
Nombre completo del jefe inmediato
Puesto que ocupa:

3. Nombre del procedimiento.

4. ¿Cuál es el propósito principal de este procedimiento?

5. ¿Existe alguna norma o política que se utilice en la ejecución del proceso?

6. ¿Se utilizan documentos internos y externos en el desarrollo del proceso?
1. Si () ¿Cuáles?
2. No () (Continuar en la pregunta 7)
Documentos internos
Documentos externos

7. ¿En la ejecución del procedimiento se utilizan formularios?
1. Sí ()
2. No () (Continuar en la pregunta 9)

8. ¿Cuáles formularios utiliza en el proceso?

9. ¿Cuáles términos o conceptos valora usted que deberían reflejarse dentro del documento, para así mejorar la comprensión del mismo?

10. ¿Qué tipos de herramientas se utilizan para llevar a cabo el proceso (Software, Hardware, etc.)?

11. ¿Quiénes son las personas involucradas dentro del procedimiento y cuáles son sus puestos?	
Nombre de la persona	Puesto que ocupa

12. Describa la secuencia de las actividades (pasos) que usted realiza para llevar a cabo el proceso

13. ¿Cuáles medidas (indicadores) se pueden llevar a cabo para que el proceso se desarrolle eficaz y eficientemente?

16. Recomendaciones u observaciones para la ejecución del proceso
--

Procedimiento aprobado por:

Puesto que ocupa:

Fecha:

¡Muchas gracias por su colaboración!