UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO:

"DISEÑO DE HERRAMIENTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS"

AUTOR

VICENTE FLORENCIO MERA BELNAVÉS

TUTORA

Ps. LUCÍA MORA GOYES, Mg.

Guayaquil, abril 2018

DEDICATORIA

Primero agradecer a Dios, el gestor de las múltiples bendiciones que diariamente recibo, a quien le debo todo lo que he sido, soy y seré.

El presente trabajo de Titulación es un esfuerzo en el cual, intervinieron directa o indirectamente varias personas, brindando ideas, opiniones, referencias bibliográficas, partícipes de las interminables lluvias de ideas, recordando cual importante es este trabajo para los objetivos personales y profesionales de mi vida.

El mayor de los agradecimientos a los gestores de mi existencia, mi madre Blanca y mi padre Jorge, forjadores de mi destino y ejemplo de vida, a quienes jamás podré retribuir todo lo brindado. Gracias por sus consejos y apoyo.

A mi amada Viviana, por todo su cariño, comprensión, consejos y paciencia; a quien doy gran parte de los créditos en este sueño pendiente; a mis hijos Kobe Donato, Dana Valeska, Vicente Jeremías y Rafaela Viviana; los motores de mi vida, por quienes lucharé cada día y apoyaré para que sean todo lo que quieran llegar a ser en este mundo.

A mis hermanos Jorge y Jorge Jr. por apoyarme sin condiciones y recordarme lo importante que es la superación personal, sin importar las condiciones y situaciones.

Mil gracias a todos…

Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
ESCUELA/CARRERA DE PSICOLOGÍA
Unidad de Titulación

"DISEÑO DE HERRAMIENTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS"

Autor: Vicente Florencio Mera Belnavés

Tutor: Ps. Lucia Mora Goyes Mgs.

Resumen

El presente trabajo pretende ofrecer una reflexión en torno a la importancia y las necesidades de los trabajadores de una organización, que requieren las herramientas y conocimientos necesarios, para que éste, pueda alinearse a los objetivos departamentales y contribuir en los indicadores Institucionales. Proponiendo como eje el diseño de una herramienta para el levantamiento de información de un Manual de Políticas y Procedimientos; el estudio fue realizado en la Facultad de Ciencias Psicología entre los meses de agosto a diciembre del año 2017, interviniendo colaboradores de la Coordinación de Formación Académica, la herramienta aportará para la creación de los Manuales de Políticas y Procedimientos dentro de la Facultad, aportará tanto en la simplificación, como en la detección de actividades, posibilitando la mejoría en los procesos con la finalidad de que lleguen a ser tan ágiles y eficaces que logren satisfacer los requerimientos planteados por los clientes, tanto externos como internos.

Palabras Claves: Proceso, Manual, Objetivo, Políticas, Procedimiento.

Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
ESCUELA/CARRERA DE PSICOLOGÍA
Unidad de Titulación

"TOOL DESIGN FOR THE SURVEY OF INFORMATION FROM A MANUAL OF POLICIES AND PROCEDURES."

Author: Vicente Florencio Mera Belnavés

Advisor: Ps. Lucia Mora Goyes Mgs.

Abstract

This work aims to offer a reflection on the importance and needs of workers in an organizations, which require the necessary tools and knowledge, so that it can be aligned with departmental objectives and contribute to institutional indicators proposing the design of a tool for the collection of information from a policy and process manual. The study was a carried out in the Faculty of Psychology Sciences between the months of August to December, 2017, involving collaborators of the Academic Training Coordination.

This tool will contribute to the manuals of policies and procedures within the faculty, will contribute both in the simplification and in the detection of activities, making possible the improvement in the processes. The result is that they become so agile and efficient and that they meet the requirements set by the clients, both internal and external.

Keywords: Process, Manual, Objectives, Policies, Procedures.

RESUMEN

El presente trabajo pretende ofrecer una reflexión en torno a la importancia de dar mayor énfasis a las necesidades de los trabajadores que colaboran en una organización, entregándole las herramientas y conocimientos necesarios, influyendo positivamente sobre su capacidad, para que éste, pueda alinearse a los objetivos departamentales y contribuir en los indicadores Institucionales.

Se propone como eje el diseño de una herramienta para el levantamiento de información de un Manual de Políticas y Procedimientos; el estudio se lo realizó en la Facultad de Ciencias Psicológicas comprendido entre los meses de agosto a diciembre del año 2017, en la que intervinieron colaboradores de la Coordinación de Formación Académica.

En este sentido, la herramienta aportará notablemente en la creación de los Manuales de Políticas y Procedimientos dentro de la Facultad de Ciencias Psicológicas, aportará tanto en la simplificación, como en la detección de actividades, posibilitando la mejoría en los procesos con la finalidad de que lleguen a ser tan ágiles y eficaces que logren satisfacer los requerimientos planteados por los clientes, tanto externos como internos.

INDICE

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 1

1. CONTEXTO TEÓRICO 3

2. METODOLOGÍA PARA LA SISTEMATIZACIÓN 8

2.1 Abordaje de Aspectos Contextuales del Proceso de Sistematización. 8

2.2 Enfoque Metodológico 9

- **Objetivo de la sistematización** 9
- **Delimitación del objeto a sistematizar** 11
- **Eje de sistematización** 12

3. RECUPERACIÓN DEL PROCESO 14

3.1 Descripción de la experiencia 14

Diagnóstico sobre la Organización 14

Mapa de la Parroquia (Universidad de Guayaquil) 16
Dirección, datos de parroquia 16
Misión 16
Visión 16
Principios y Valores 17

3.2 Reconstrucción histórica del proceso 18

POBLACIÓN 20

FASES 20

FASE 1.- PLANIFICACIÓN 20

FASE 2.- EJECUCIÓN 24

FASE 3.- VERIFICACIÓN 25

FASE 4.- PRESENTACIÓN 25

4. ANÁLISIS Y REFLEXIÓN 28

4.1 Interpretación crítica (Lecciones aprendidas) 30

5. CONCLUSIONES 33

6. RECOMENDACIONES 33

BIBLIOGRAFÍA 34

ANEXOS .....

I. ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

I.I Gráfico 1 - Mapa de parroquia (Universidad de Guayaquil).… Pag.16

I.II Gráfico 2 – Organigrama Institucional…….. Pag.18

I.III Tabla 1 – Dificultades superadas……..... Pag.30

I.IV Tabla 2 – Situaciones de Éxito……..... Pag.31

I.V Tabla 3 – Errores para no volver a cometer……..Pag.32

INTRODUCCIÓN

Las prácticas pre-profesionales deben ser consideradas como un proceso de aprendizaje mediante el cual, los estudiantes, tengan la oportunidad de descubrir e interrelacionarse con el medio organizacional, teniendo un acercamiento a los contextos laborales que serán parte de su ejercicio profesional. La práctica y su desarrollo deben propiciar las condiciones necesarias consistentes con la realidad concreta donde el profesional interviene, de tal forma que el practicante pueda entrenarse en la aplicación e implementación de los elementos teóricos adquiridos, haciendo énfasis en los elementos metodológicos técnicos de investigación y ciencia, entendiendo que la práctica en la carrera de Psicología Industrial deberá cumplir tanto los objetivos académicos del programa, los objetivos de la Institución, así como las necesidades del medio social en el cual se inserta.

La práctica pre-profesional se llevó a cabo dentro de la Facultad de Ciencias de Psicológicas de la Universidad de Guayaquil, específicamente, en el departamento de Coordinación de Formación Académica, la misma que cuenta con aproximadamente 14 integrantes, de los cuales se tomó la muestra, de solo 6 colaboradores.

La experiencia de prácticas fue rica en aprendizajes y su finalidad fue el diseño de una herramienta para el levantamiento de un manual de políticas y procedimientos de la Coordinación de Formación Académica, motivo de esta sistematización.

En toda área o departamento debe existir continuidad en el cumplimiento de los objetivos, por lo tanto es necesario establecer lineamientos de cómo realizar las actividades de acuerdo a cada uno de los cargos que lo conforman. Chiavenato y Sacristán (2014) describen sobre los procedimientos: "…modos de ejecutar o llevar a efecto los programas. Los procedimientos son planes que establecen la secuencia cronológica de las tareas específicas necesarias para realizar determinados trabajos o tareas".

El objetivo de esta sistematización es el análisis del proceso para diseñar una herramienta para el levantamiento de información de un manual de políticas y procedimientos, considerando como eje principal el proceso de recolección de datos para el diseño de la herramienta.

La metodología científica aplicada en estas prácticas pre profesionales, fue el método de investigación cualitativo, el mismo que tiene como esencia comprender y profundizar los fenómenos producidos en el área de estudio. La muestra fue escogida de forma aleatoria y respetando la confidencialidad de la información, a solicitud de los 6 colaboradores escogidos de la Facultad de Ciencias Psicológicas.

El proceso de diseño de la herramienta para el levantamiento de información fue muy satisfactorio para el autor, sobre todo porque pudo constatar desde los instrumentos aplicados, la necesidad que tienen los colaboradores de la Coordinación de Formación Académica de contar con un manual de políticas y procedimientos que coadyuve a su óptimo desempeño y satisfacción por el cumplimiento de los objetivos alcanzados.

CONTENIDO DEL PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN

1. CONTEXTO TEÓRICO

Con la finalidad de basar esta sistematización de la experiencia en las Prácticas Pre Profesionales realizadas en la Facultad de Ciencias Psicológicas, las mismas que corresponden al componente de la malla de Psicología Industrial, carrera que vincula de forma inherente a las Organizaciones con el motor que genera productividad, las personas trabajadoras. En este trabajo se pretende hacer énfasis, no como el trabajador-productor, más bien, una de las ideas principales es verlo como el trabajador-persona, así se intenta demostrar como la falta de un Manual de Políticas y Procedimientos puede afectar el desempeño y el bienestar de las personas que ocupan un cargo dentro de una estructura organizacional.

Como referencia podemos poner el ejemplo de una persona a la que se le brinda una serie de herramientas, pero a ésta no se le dan indicaciones sobre qué hacer con ellas, ni una guía o manual en la cual pueda orientarse para generar un producto específico en un tiempo determinado; lo cual, al final del día puede originar una persona estresada, confundida y desmotivada, pues en el inherente deseo del ser humano de ser creativo y evidenciar sus capacidades generará un resultado, que de ninguna manera será el esperado por su jefe inmediato.

Es por eso que es importante señalar que para poder obtener información necesaria se tuvo que interactuar con personas que ocupan cargos en la Facultad de Psicología, utilizando cuestionarios, dialogando por medio de entrevistas estructuradas donde se demostró que en la mayoría de personas prima el sentido de pertenencia en el lugar de trabajo en el que se encuentran, sin embargo, los procesos mentales influyen de gran manera en la forma de reaccionar tanto positiva como negativamente, por lo tanto es importante que las Instituciones brinden a sus colaboradores un clima óptimo de trabajo, entregándole las herramientas necesarias, teniendo bien definidas sus

estructuras, políticas claras, tareas definidas, tiempos de plazo reales y respeto entre los diferentes niveles jerárquicos.

Para entender las organizaciones, su estructura, su sistema de trabajo y las interacciones que surgen al interior de ellas, es importante hacer referencia algunos elementos teóricos que por otro lado forman las aristas en las que se sustenta este trabajo.

Sobre las Organizaciones:

En el estudio de este trabajo intervienen varios actores principales aportando cada uno con elementos integradores, por tal motivo es importante definir el concepto de organización, es así como se toma en referencia la siguiente cita:

> **La vida de las personas conforma una infinidad de interacciones con otras personas y con las organizaciones. Por ser eminentemente social e interactivo, el ser humano no vive aislado, sino en continua interacción con sus semejantes. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que no podrían alcanzar mediante el esfuerzo individual. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla. (Chiavenato,1993, p. 7)**

Dentro de las Organizaciones, se realizan actividades que involucran la participación de diversos departamentos, generando información que sirve como insumo para otras áreas, para lo cual es necesaria la interacción entre personas donde se produce el intercambio de ideas para el cumplimiento de los objetivos.

De las Normas y Reglamentos:

En las organizaciones de cualquier índole, es importante establecer las formas aceptables de convivencia entre las personas, de igual manera se deben definir

parámetros de cumplimiento, por lo tanto podemos definir que las normas y reglamentos:

> **Constituyen planes operacionales relacionados con el comportamiento exigido a las personas. Especifican cómo deben comportarse las personas en determinadas situaciones y generalmente destacan lo que las personas deben hacer o no, y lo que pueden hacer. Se diferencian de las políticas porque son bastante específicos y buscan sustituir el proceso decisorio individual restringiendo el grado de libertad de las personas en determinadas situaciones previstas de antemano. (Chiavenato, 2001, p.196)**

Las normas y reglamentos se implementan en la organizaciones para definir de forma clara lo que las personas deben cumplir (Obligaciones), lo que no deben hacer (Prohibiciones) y lo que le corresponde por derecho dentro de los lugares de trabajo. Esto se da como parte del respeto que debe de existir entre las partes que conviven y contribuyen a un objetivo en común.

De los Procesos:

Debido a la constante dinámica con la que se emplean las actividades en una organización para brindar un resultado, es importante entender lo que es un proceso, por ello Harrington (1993) afirma: “Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno” (p.9-10). Cuando las organizaciones definen cuales son los procesos con los que contribuye cada una de sus áreas, se puede pensar en la diversificación de sus productos a futuro.

De los Procedimientos:

En toda área o departamento debe existir continuidad en el cumplimiento de los objetivos, por lo tanto es necesario establecer lineamientos de cómo realizar las actividades de acuerdo a cada uno de los cargos que lo conforman. Chiavenato y Sacristán (2014) describen sobre los procedimientos: “…modos de ejecutar o llevar a efecto los programas. Los procedimientos son planes que establecen la secuencia cronológica de las tareas específicas necesarias para

realizar determinados trabajos o tareas”(p.145). Los procedimientos aportan en el flujo de las actividades, permiten documentar de manera ordenada y secuencial, definiendo responsables, tiempos de ejecución, formatos a utilizar, áreas que intervienen y las bases legales en la que se sustentan los resultados definidos.

Del Puesto:

Como parte de la estructura organizacional y con la finalidad de poder establecer las actividades que se deben realizar en el área se definen los puestos. Alles (2005) lo define como: “Lugar que una persona ocupa en una organización. Implica cumplir responsabilidades y tareas claramente definidas”(p.137). Los puestos son los segundos nombres con los que se conocen a las personas en las organizaciones, los mismos que traen consigo una serie de actividades, responsabilidades, funciones, interacciones con otras personas que ocupan otros cargos. En muchas ocasiones los cargos desnaturalizan a las personas, ya que son parte de la pérdida de identidad, y ésta identidad solo se la recupera cuando una persona realiza de forma correcta o excepcional su trabajo en muchas ocasiones.

De las funciones:

Los cargos están conformados por conjuntos de tareas que interrelacionadas, ejecutan tareas de forma secuencial, llamadas funciones, para entender citamos la siguiente definición:

> **Se refieren a un número reducido de categorías a través de las cuales se describe la amplia variedad de actividades que integran cualquier trabajo. Dichas funciones se encuentran organizadas jerárquicamente según su nivel de complejidad, estando comprendidas unas dentro de otras, y pueden referirse a personas, objetos y datos. (De La Hera, 2016, p.131)**

Las funciones son las actividades que se detallan generalmente en los manuales descriptivos de los cargos, las que brindan una guía de las responsabilidades que debe cumplir la persona que ocupa el cargo.

Tarea

Las personas deben de cumplir metas, estas se forjan a través de las procesos sistemáticos llamados tareas, de acuerdo a Alles (2005) nos define: *"*Trabajo que debe realizarse, usualmente, con algunas características predeterminadas, como plazos, contenidos, etc"(p.137). Las tareas son el principio fundamental del trabajo, generalmente una persona realiza varias y diferentes tareas, así también existen trabajos en los que las tareas son limitadas, como en las industrias donde el trabajo es en cadena o serie; cual sea el número de tareas que realice una persona en el trabajo, la finalidad siempre será lograr los objetivos que le exige la organización para remunerar su productividad.

Motivación

Existen factores que incitan a las personas a comprometerse en actividades de diferentes índoles, entre ellas el trabajo, recogemos lo citado por Chiavenato (1993) que indica; "De manera amplia, motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico" (p. 68). Si bien es cierto en la actualidad la principal motivación es la monetaria, existen otros recursos que las organizaciones pueden considerar como valor agregado para su personal.

Satisfacción

La finalidad de estructurar un programa de factores motivacionales, es poder generar sentimientos positivos a los trabajadores de una Organización, para poder entender. De La Hera (2016) define: "La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona"(p.298). Cuando se consigue generar este tipo de estado en los trabajadores de una organización, se genera

un sentido de pertenencia y empoderamiento de los procesos a cargo de la persona.

Estos elementos teóricos permiten evidenciar como se articula desde la estructura, los puestos, las funciones, las tareas, la actividad de los individuos al interior de las organizaciones, así como la imperiosa necesidad de contar con procesos y políticas claramente documentadas como marco referencial que orienten el accionar de los trabajadores. Es innegable que un elemento crucial para el bienestar de un trabajador en un contexto laboral, es conocer cómo debe conducirse para cumplir las expectativas de su jefe, de la organización y sus propias expectativas, la incertidumbre que surge de la falta de claridad en las funciones a realizar y la forma sistemática como deben realizarse afecta la motivación, satisfacción y productividad del trabajador, es decir su calidad de vida laboral.

2. METODOLOGÍA PARA LA SISTEMATIZACIÓN

Existieron dos principales motivos para realizar la sistematización de este proceso, la primera corresponde al objetivo del proyecto en el que se brindó la oportunidad de realizar las Prácticas Pre-profesionales y el segundo se debe a la experiencia vivida como estudiante, al ver el escaso conocimiento sobre los procedimientos en la mayoría de los responsables de las Gestiones de la Facultad de Ciencias Psicológicas, lo cual se manifestaba en las respuestas inoportunas sobre los procesos, retrasando los trámites que debe realizar un estudiante o un colaborador de la misma facultad.

Las técnicas utilizadas en este estudio fueron el levantamiento de información por medio de entrevistas estructuradas, la observación y la aplicación de un cuestionario diseñado por el responsable de este trabajo.

2.1 Abordaje de Aspectos Contextuales del Proceso de Sistematización.

El trabajo presentado es propuesto por el estudiante suscriptor de esta sistematización, en la que se incluyó a colaboradores de diferentes áreas de la

Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil, quienes aportaron con información en el estudio realizado.

En el inicio del proceso se evidenció resistencia por parte de los colaboradores al atravesar en ese momento cambios a nivel estructural en la Institución, también se observó desconocimiento por parte de los responsables de los procesos al no tener una guía referencial de las funciones o responsabilidades del cargo que estaban asumiendo. Se pudo averiguar que existe un Manual de Organización y Funciones elaborado, el mismo que no contiene la información actualizada, necesaria y simplificada para que los colaboradores actuales y futuros puedan desarrollar correctamente sus responsabilidades. Todo lo anteriormente mencionado genera retrasos en los procesos y sentimientos de inseguridad y malestar en las áreas de trabajo.

La realización de la Práctica Pre Profesional se dio a través de la Unidad de Planificación, Evaluación y Acreditación de la Facultad de Ciencias Psicológicas, situada en el Campus Universitario de la Universidad de Guayaquil, ubicado en la Ciudadela Universitaria “Salvador Allende”, Malecón del Salado entre Avenida Delta y Avenida Kennedy. La incongruencia de criterios en las respuesta fue mínima, si bien es cierto los colaboradores se sentían intimidados ante este trabajo, también tenían la esperanza de que se realice y ejecute la propuesta para que se vean mejoras en las Coordinaciones.

Esta sistematización es parte del proceso para obtener el título de Psicólogo Industrial, una vez definido el tema “Diseño de herramienta para el levantamiento de información de un Manual de Políticas y Procedimientos” se procedió a la estructuración de la información tomada de la experiencia de las Prácticas Pre-profesionales realizadas en la Facultad de Ciencias Psicológicas.

2.2 Enfoque Metodológico

- **Objetivo de la sistematización**

El fin de la práctica pre-profesional ejecutada por el autor de esta sistematización fue diseñar una herramienta específica que permitiera levantar información relevante para el desarrollo de un Manual de Políticas y

Procedimientos, elaborar un borrador de un Mapa de Procesos y la caracterización de los procesos actuales existentes en el departamento de Coordinación de Formación Académica, durante el período 2017.

Las actividades realizadas por el estudiante en la práctica permiten determinar como objetivo de esta sistematización el **análisis del proceso para diseñar una herramienta para el levantamiento de información de un Manual de Políticas y Procedimientos**.

El proceso cumplido para el Diseño de una herramienta para el levantamiento de información incluyó la revisión y análisis de la información proporcionada del proyecto institucional, ya existente, llamado “Manual de Políticas y Procedimientos”, y que era de responsabilidad del Líder del Proyecto - Mg. Urias Fuenzalida; el desarrollo de esta herramienta fue por medio de una matriz de Excel, que contenía campos específicos que deben ser llenados por el responsable del proceso. La elaboración del borrador de un Manual de Procesos ayudaba a identificar los pasos a seguir dentro de los procesos departamentales, el borrador constaba de 22 pasos, el mismo que serviría como guía interna para la persona encargada del levantamiento de información. La elaboración de un cuestionario organizacional estructurado, permitiría obtener datos muy específicos, viables y directos por parte de los colaboradores del departamento, donde se obtendrá resultados de 7 esferas, por ser un cuestionario permitirá una aplicación rápida, de fácil entendimiento y directa.

El proceso de diseño de la herramienta fue viable, ya que contó con la aprobación de la institución, la colaboración del departamento de Coordinación de Formación Académica, a la cual pertenecían docentes con el perfil idóneo para el cumplimiento de sus cargos, un criterio importante dentro del proyecto al que pertenecía la práctica desarrollada por el autor.

La experiencia del autor como practicante pre-profesional de la carrera de Psicología Industrial en la Facultad de Ciencia Psicológica de la Universidad de Guayaquil se desarrolló en el departamento de Coordinación de Formación

Académica de la misma institución en actividades como: análisis de información, socialización, entrevista y aplicación de cuestionario con colaboradores docentes con diferentes cargos y funciones.

El proyecto implementado en la Facultad de Ciencias Psicológicas al cual fue designado le permitió observar que existe un incremento de incumplimientos departamentales, fue posible observar que la inexistencia de un Manual de Políticas y Procedimientos, influye en el desarrollo de las actividades retrasando en gran medida el cumplimiento de las tareas y procesos asignados a cada gestión. Las actividades articuladas en la práctica pretendían obtener como resultado el diseño de la herramienta para levantar la información específica y necesaria para elaborar el Manual de Políticas y Procedimientos, y de esta manera coadyuvar al adecuado flujo de los procesos departamentales, evitando interrupciones, ya sea por cambios de personal o por desconocimiento de las actividades propias de los departamentos.

- **Delimitación del objeto a sistematizar**

La inexistencia de un Manual de políticas y procedimientos dentro del departamento de Coordinación de Formación Académica representa hace algún tiempo atrás un problema de organización Institucional. Actualmente la diversidad de estudios existentes de esta problemática pero desde diferentes aristas han hecho denotar, que también es un problema de trascendencia organizacional, porque un manual de procedimientos contiene desde el inicio de una actividad hasta el producto final que se debe generar y, que a su vez este productos no es un elemento aislado de la organización sino parte de un subsistema que está contenido en un sistema mayor con un objetivo general.

El objeto de esta sistematización es la **herramienta para el levantamiento de información de un manual de políticas y procedimientos** para la coordinación de formación académica de la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil.

Los Manuales de políticas y procedimientos son considerados como guía de actividades y responsabilidades que deben cumplirse en un cargo determinado de forma organizada y documentada para alcanzar el objetivo del área en el que se trabaja.

A pesar de los avances logrados y estudios realizados sobre la ingeniería de procesos, aún se mantiene un elevado número de instituciones públicas y privadas que no han cumplido con la implementación de este proceso en sus áreas de trabajo, representando en muchas ocasiones la realización de duplicidad de funciones, burocratización de actividades e incumplimiento de los objetivos departamentales que afectan a su vez a los indicadores de gestión institucionales.

Por lo tanto, la falta de un Manual de Políticas y Procedimientos es una problemática de carácter institucional, por lo que, se considera relevante diseñar una herramienta para identificar las actividades y el flujo de información para alcanzar los objetivos que exige cada cargo.

La Universidad de Guayaquil, es una institución pública reconocida a nivel nacional como un Centro Educativo de mayor historia en la formación de profesionales que cuenta con un equipo docente calificado, especializado para enseñar y educar a jóvenes que culminaron la secundaría sin discriminación alguna, sin embargo, en el transcurso del año 2017, con el apoyo de las nuevas autoridades se impulsó el desarrollo de un proyecto que acogería a estudiante para Practicantes Pre Profesionales de especialización Industrial para el diseño de una herramienta que permita levantar información necesaria para el desarrollo del Manual de Políticas y Procesos por departamentos.

- **Eje de sistematización**

El eje de esta sistematización es el **proceso de recolección de datos para elaborar el diseño de una herramienta para el levantamiento de información de un manual de políticas y procedimientos** para la

coordinación de formación académica de la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil, durante el período 2017.

El proyecto de investigación en el cual participó el autor de esta sistematización durante su período de prácticas articulaba métodos e instrumentos cuantitativos. El diseño que se empleó en la investigación era no experimental, transversal descriptivo, ya que las variables no fueron manipuladas y se pretendía caracterizar variables en una población.

Sampieri.- explica que la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, en este tipo de investigación no hace variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Según el tiempo a emplear los estudios transaccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, mientras que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Estos pretenden únicamente medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas, es describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos como son y cómo se manifiestan.

- **Fuentes de información**

En esta etapa se seleccionará y se consultará las diversas fuentes tanto bibliográficas como físicas, de esta manera se trata de cumplir con el objetivo de la sistematización.

De acuerdo a Danhke (1989) las fuentes pueden ser clasificadas de tres tipos:

Fuentes primarias: Son aquellas que proporcionan información de primera mano, como libros, revistas, documentos.

Fuentes Secundarias: Es aquella información que proviene de las fuentes primarias.

Fuentes Terciarías: Este tipo de clasificación de fuentes de información incluye datos que provienen de fuentes secundarias. Dentro de esta categoría podemos encontrar revistas, páginas web, libros que citan otros autores, entre otros.

Las fuentes de información que se utilizaron para la construcción de la sistematización de la experiencia en referencia a las Prácticas Pre Profesionales son:

La observación directa complementado con una entrevista semiestructurada y el cuestionario elaborado por el practicante y aprobado por el Tutor de Practicas Pre Profesionales (PPP) tomados a los trabajadores de la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil que colaboraron en el proceso.

Utilización de medios electrónicos como el internet, libros referentes al tema de Recursos Humanos, práctica profesional; adicionalmente se utilizaron las Fichas de actividades diarias, mediante las que se registraban las actividades que se realizaron durante el proceso de PPP, entre otros con la finalidad de obtener información relevante para realizar el proceso de sistematización.

3. RECUPERACIÓN DEL PROCESO

3.1 Descripción de la experiencia

Diagnóstico sobre la Organización

En el año 1962 la Facultad de Filosofía implementó como parte de su gestión académica, la formación de Profesores de Segunda enseñanza en la rama de Psicología, formando a sus egresados con un perfil básico para insertarse en

actividades de docencia en los centros educativos del país, funcionalmente colaborando en áreas de Orientación Educativa y Bienestar Estudiantil.

Hasta el año de 1974, la Escuela de Psicología sigue inmersa en su crisis académica y administrativa, al no existir una visión definida y ante la ausencia de misión científica, se intentaban implementar planes y programas de estudio sin considerar fundamentación científica alguna, direccionados siempre por sus orígenes en la Psicología Clínica.

Es así que en el periodo de 1989 a 1996, se estructura un diseño curricular influenciado aún por pedagogía psiquiátrica, en el año 2002 se realiza la revisión del Plan de estudios, tratando de diversificar la carrera en especialidades acorde a la carrera.

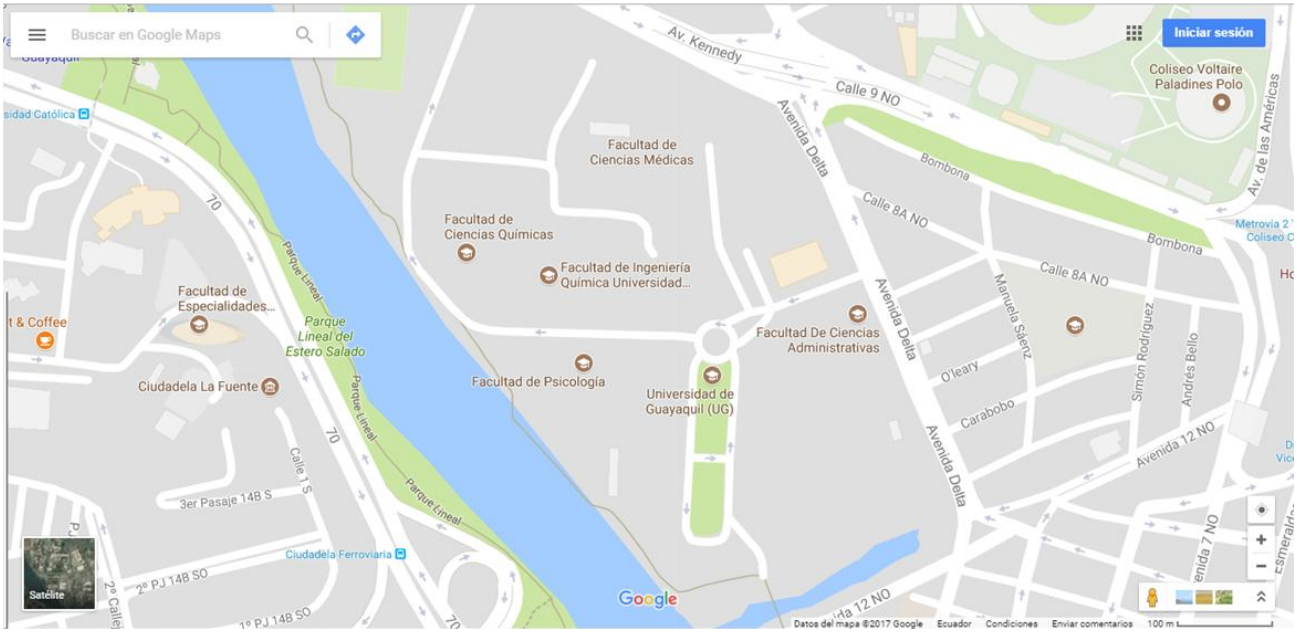
Al pasar del tiempo ya con la conformación del Consejo Directivo, se logra tomar resoluciones con el objetivo de mejorar el diseño curricular, se consigue capacitar a docentes en temas relacionados a la investigación científica, diseño y elaboración de proyectos; elementos necesarios para implementar un sistema de evaluación del proceso y la elaboración de un Plan Estratégico Institucional 2003-2010, estableciendo objetivos definidos, y algunos lineamientos generales.

Para el año 2009, la carrera de Psicología impulsa la oferta académica en la modalidad anual, con el desarrollo de actividades teóricas y prácticas de primer a cuarto curso, debiendo cumplir en el quinto curso con las prácticas profesionales y la realización de un trabajo de tesis, logrando su primera promoción de graduados en el periodo lectivo 2013-2014.

En el mismo año 2009 se desarrolla un plan de estudios que permitiría formar psicólogos generales orientados para intervenir en campos sociales, salud, educación y en organizaciones.

Desde el año 2014 se regulariza el plan de estudios en la facultad, siendo aprobado por el Consejo de Educación Superior, implementándolo después del primer semestre, cursando el periodo académico 2015.

Mapa de la Parroquia (Universidad de Guayaquil)



Dirección, datos de parroquia

La Facultad está ubicada en el Campus Universitario de la Universidad de Guayaquil, Cdla. Universitaria Salvador Allende, Malecón del Salado entre Av. Delta y Av. Kennedy, [1]ciudad de Guayaquil, siendo considerado dentro de los centros de educación superior más representativos del país.

Misión

Somos una institución que forma Psicólogos con fundamentos científicos vinculados a la colectividad, a través de le integración de saberes, contextos y cultura, para intervenir en problemas de la salud psicológica, con metodologías vigentes e implementadas a través de convenios nacionales, internacionales y de autogestión, con una actitud crítica y solidaria.

Visión

Ser una Facultad acreditada académicamente con liderazgo prospectivo en la formación de Psicólogos a nivel nacional e internacional, que contribuyan al

[1]Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2016-2020, aprobado por el Consejo Universitario mediante resolución (Guayaquil, 02 de junio del 2016)

desarrollo del ser humano, promoviendo investigaciones de calidad, vinculados con la colectividad a través de la prestación de servicios.

Principios y Valores

De acuerdo al Código de Ética de la Universidad de Guayaquil (2016), se establecen :

- **Respeto**
- **Búsqueda de la verdad**
- **Honestidad y vocación de servicio**
- **Responsabilidad**
- **Honestidad académica**
- **Equidad, justicia y solidaridad**
- **Calidad en el servicio**
- **Conciencia ecológica**
- **Libertad y tolerancia**
- **Compromiso con el desarrollo del país**
- **Rendición de cuentas**

SERVICIOS QUE PRESTA

La Facultad de Ciencias Psicológicas es responsable de planificar, aplicar, evaluar y retroalimentar las actividades de formación de profesionales de grado y posgrado, desarrollar la investigación en y para el aprendizaje, promover la vinculación social, generar y difundir el arte y cultura.

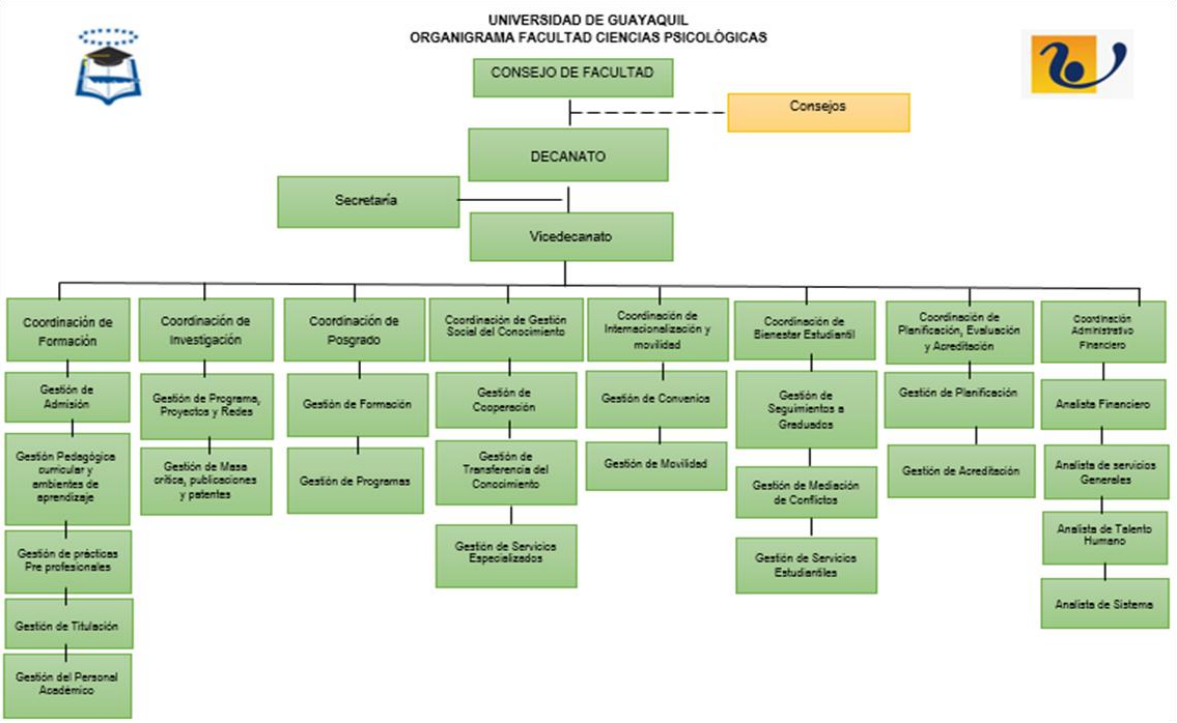
La Facultad se integra por carreras pertenecientes a varios campos de conocimiento, los procesos académicos son coordinados por el área de Vicedecanato.

La Carrera de psicología está orientada a fortalecer el talento profesional por medio de procesos de formación. Opera en armonía con las formas de

aprendizaje que establece el Reglamento correspondiente al Régimen Académico.

Los egresados de la Facultad de Ciencias psicológicas desarrollan niveles de formación profesional y obtienen títulos correspondientes al tercer nivel.

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



3.2 Reconstrucción histórica del proceso

El presente trabajo se encaminó al desarrollo de una herramienta organizacional para levantar información para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos dentro del Departamento de Coordinación y Formación Académica, como parte del desarrollo del proyecto institucional “Manual de Políticas y Procedimientos” de la Facultad de Ciencias Psicológicas UG, liderado por el Coordinador de Planificación, Evaluación y Acreditación en el periodo 2017, durante los meses de agosto a diciembre. Dentro del

Departamento en mención, la jornada laboral consta de 8 horas laborales, a nivel general cuenta con aproximadamente 14 colaboradores.

La problemática principal del departamento está ligada a la consecución oportuna de productos lo cual afecta de una u otra manera el cumplimiento de los objetivos departamentales, los mismos que se ven obstaculizados o paralizados por diversos problemas internos al departamento como externos, sin embargo este problema tiene un impacto en el clima laboral pues la falta de una metodología de trabajo que permita el cumplimiento de tareas administrativas inherentes a cada cargo, y la inexistencia de una guía clara y documentada dificulta la contribución a las metas planteadas a nivel institucional y por tanto afecta la dinámica de las relaciones intra-departamentales e inter-departamentales. En este contexto el esquema de trabajo se desarrolló en cuatro fases:1) Fase de planificación, 2) Fase de ejecución, 3) Fase de verificación y 4) Fase de presentación.

Para cumplir con los objetivos de esta sistematización, se procedió en primera instancia a desarrollar una herramienta organizacional en una matriz de Excel, la misma que permitirá el levantamiento organizado de información, también se desarrolló el borrador de un manual de procesos, que permitirá la correcta aplicación de la herramienta diseñada para la elaboración de los manuales de políticas y procedimientos de la Facultad de Ciencias Psicológicas, y por último, se pretendía analizar el clima laboral por medio de la aplicación de un cuestionario para identificar la relación entre ambas variables.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE FORMACIÓN ACADÉMICA

- *Regularizar los procesos académicos con la comunidad de la carrera, con visión prospectiva y holística, propendiendo a la excelencia académica y mejoramiento continuo.*
- *Reorganizar con las máximas autoridades académicas de la facultad, la gestión académica y administrativa de la carrera.*

- *Clasificar proyectos, programas de desarrollo académico: métodos y técnicas de enseñanza y aprendizaje con los involucrados.*
- *Elaborar y gestionar programas de capacitación para docentes e investigadores de la carrera.*
- *Organizar, coordinar y ejecutar el proceso de evaluación curricular de la carrera.*
- *Sistematizar el proceso de evaluación del personal docente de la carrera.*

POBLACIÓN

La población estuvo comprendida por todos los colaboradores docentes que conforman el departamento de Coordinación de Formación Académica, y que deben entregar diversos productos dentro del plazo establecido por la Institución Educativa durante el período del 22 de agosto al 15 de diciembre del 2017 en la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil, que se encuentra situada en el Campus Universitario de la Universidad de Guayaquil, ubicado en la Cdla. Universitaria “Salvador Allende”, Malecón del Salado entre Av. Delta y Av. Kennedy, en la ciudad de Guayaquil.

La muestra fue establecida según diversos criterios: Ser parte del departamento de Coordinación de Formación Académica, tener a su cargo procesos que aporten con los objetivos establecidos por la institución, aceptar de forma voluntaria ser parte de la muestra, conllevando que solo participen 6 colaboradores que cumplan con dichas condiciones.

FASES

FASE 1.- PLANIFICACIÓN

1.1.- Revisión de información proporcionada por el Líder del Proyecto: Plantilla presentada y Matriz de actividades

- Se procedió con la revisión de la información proporcionada por el Líder del Proyecto, la misma que fue diseñada para ser utilizada de forma general en el levantamiento de información de los Procesos en la Facultad de Ciencias Psicológicas. El área seleccionada para el inicio del proyecto fue la Coordinación de Formación Académica, determinada por el Líder debido a la importancia de los Procesos que desarrolla dentro de la Facultad. Los criterios por los que se seleccionó la Coordinación de Formación Académica (CFA), fueron: 1. La relación directa que tiene con los Procesos de las diferentes áreas, 2. Por ser un departamento estratégico en la estructura de la Facultad de Ciencias Psicológicas y 3. Por tener actividades medulares en la relación alumno – docente.
- Plantilla presentada (Anexo 1)
- Matriz actividades (Anexo 2)

1.2.- Elaboración de Cronograma y plantilla de herramienta a utilizar para el levantamiento de información.

- Elaboración de cronograma (anexo 3)
- Plantilla de herramienta a utilizar para el levantamiento de información

1.3.- Revisión y desarrollo de Herramienta

Con la finalidad de poder obtener la mayor cantidad de información necesaria para la elaboración de un Mapa de Procesos dentro de cualquier área de trabajo, se elaboró una herramienta sencilla de utilizar, que se encuentra plasmado en una Hoja de Cálculo de Excel **(Anexo 4)**, en la que se solicita al entrevistado proporcionar información relacionada con sus tareas y responsabilidades en el cargo que desempeña en los siguientes ítems:

- **Campo Información General**

a) **Área:** Corresponde al nombre del Área/Departamento/Coordinación a la que pertenece y a quien reporta su trabajo.

b) **Proceso:** Este campo es opcional, ya que si tiene identificado los Productos que debe generar, simplificaría el trabajo, de lo contrario se deberá establecer con el resto de la información si corresponde ese proceso o se lo debe replantear.

c) **Qué es:** En simples palabras deberá definir el Proceso descrito (En caso de tenerlo definido).

d) **Gestor:** En esta columna debe indicar cuál de los subprocesos existentes en su Área/Departamento/Coordinación es responsable.

e) **Fecha:** Con la finalidad de poder llevar un histórico de las posibles reuniones de trabajo que se celebren, deberán suscribir el documento como respaldo de la información proporcionada.

f) **Objetivo del área:** Se debe establecer cuál es el la concepción de la palabra objetivo en el área, de acuerdo a la labor que cumplen dentro de la Facultad.

- **Campo Información específica del Proceso**

a) **Área Proveedora:** Se refiere al Área/Departamento/Coordinación que genera algún resultado, el mismo que se entrega al cargo entrevistado y sirve como insumo para iniciar un nuevo Proceso.

b) **Información Proporcionada:** Indicar el nombre del insumo o archivo. De no tener uno establecido, crear un nombre fácil de identificar y relacionar con su contenido.

c) **Área dueña de este proceso:** Se debe detallar el nombre del Área/Departamento/Coordinación que ejecuta o trabaja con esta información.

d) **Fecha en que se recibe este producto:** Se debe establecer fechas de corte en las que se debe recibir esta información, ejemplo: los 5 primeros días de cada mes o cada 15 días, etc.

e) **Producto generado:** Indicar cuál es el nombre del resultado de su Proceso trabajado (Producto).

f) **Responsable de Planificación y Ejecución:** Se debe detallar el Nombre del cargo, cabe detallar que no debe ser precisamente el cargo entrevistado el responsable de esta fase.

g) **Responsable de Revisión y Entrega:** Se debe detallar el Nombre del cargo, cabe detallar que generalmente es el jefe inmediato, pero no siempre puede ser así, ya que existen desconcentraciones de responsabilidades para agilitar la gestión de resultados.

h) **Modo de Evidencia en el que se registra o entrega el Producto:** Se debe indicar si este se entrega mediante medios electrónicos (CD, correo electrónico, USB, etc.) o medios físicos (Memorando, Oficios, etc.).

i) **Área vinculante donde se dirige el producto:** Se detalla el Área/Departamento/Coordinación a la que se deberá de proporcionar la información generada.

j) **Frecuencia con que se genera ese producto:** Determinar si esta información se genera de forma diaria, semanal, quincenal, mensual, anual, etc.

k) **Plazo de entrega:** Se debe de establecer la fecha plazo de entrega de información, en concordancia con el ítem anterior.

- **Subprocesos**

Pasos para llegar ó lograr el producto y completar el Proceso: En este campo se deben detallar las actividades necesarias de realizar para la consecución del resultado final, el Proceso. Cabe recalcar que se debe tener pleno conocimiento entre lo que es una tarea, función y actividad, con la finalidad de no hacer extensa la lista. Con esta información se puede detectar si existen actividades que se repiten o si existen nudos de botella en el flujo de la información. Una vez plasmada en un Flujograma, se pueden proponer mejoras en el proceso, logrando trazar un camino claro, con tiempos establecidos y responsables de entrega y recepción de información.

Ya ingresada esta información, se genera automáticamente un Formato con la información lista para ser impresa y firmada por los intervinientes en la

entrevista **(Anexo 5)**, dejando por sentado los avances del trabajo realizado en ese encuentro. De existir dudas o inquietudes con la información, se deberá coordinar una nueva reunión en la que se solicitará ser más minucioso en aspectos que no satisficieron en el primer encuentro.

1.4.- Revisión Bibliográfica y Metodológica

FASE 2.- EJECUCIÓN

2.1.-Identificación de Procesos Macro: En base a la información recabada e investigaciones realizadas con el material disponible en la Facultad de Ciencias Psicológicas (Organigrama, Información en la Intranet), se elaboró una propuesta de Mapa de procesos, definiendo las áreas de acuerdo al criterio del Practicante, al no tener un acompañamiento ni asesoramiento en esta parte del proyecto, en los Niveles Estratégicos, Claves y de Soporte. (Anexo 6)

2.2.- Levantamiento de Información: Se elaboró una encuesta estructurada que contiene: 8 preguntas de respuesta corta, donde la prioridad es analizar el conocimiento acerca de los Procesos que están a su cargo, cuáles son las áreas de trabajo con las que tiene mayor implicación, la importancia de tener claridad en los procesos y el impacto de desarrollo en la gestión a nivel organizacional. La aplicación se dio por medio de las entrevistas planificadas con los propios colaboradores en razón de su tiempo y espacio disponible para poder colaborar con este proyecto. La muestra fue tomada de forma aleatoria y confidencial de 6 colaboradores de la Facultad de Ciencias Psicológicas. (Anexo 7)

2.3.- Revisión y documentación de información obtenida: Una vez levantada la información, se realizaron varias reuniones con el Líder del Proyecto, en el que se presentaron los resultados obtenidos en las encuestas tomadas, por medio de las cuales se pudo evidenciar un alto índice de desconocimiento de Manuales de Procesos en las áreas que conforman la Facultad de Ciencias Psicológicas, no con esto se descarta la posibilidad de

que puedan existir borradores no aprobados, que sean utilizados en las áreas, pero denota la falta de comunicación y adiestramiento en el cargo.

FASE 3.- VERIFICACIÓN

3.1 Presentación de información preliminar del Proyecto para revisión y Observaciones: Una vez culminado el diseño de la herramienta y el borrador del Manual de Procesos para levantar información, se realizaron las presentaciones correspondientes al líder del proyecto y Tutor de PPP, con la finalidad de que proporcionen la retroalimentación necesaria para realizar correcciones o modificaciones de acuerdo a la experiencia y criterio profesional. Durante el período de desarrollo de la herramienta no se realizaron observaciones.

FASE 4.- PRESENTACIÓN

4.1 Propuesta entregada al líder del Proyecto (Anexo 9): Se realizó la presentación de la herramienta (Anexo 4) y el borrador del Manual de Procesos (Anexo 8) mediante informe entregado al Líder del Proyecto, quien se presentó satisfecho de la información presentada, considerando las limitaciones y carencias de información que se dieron en el transcurso de las Prácticas Pre-profesionales realizadas.

4.2 Corrección del Informe: No se realizaron observaciones ni correcciones que comprometan el desarrollo de lo realizado en el proyecto.

4.3 Presentación y Entrega de Informe Final: Se dio la retroalimentación al líder del proyecto de la propuesta realizada, la misma que fue entregada en material físico y digital. No existiendo observaciones ni retroalimentación de parte del Líder del Proyecto sobre el contenido del material entregado.

4.4 Análisis e Interpretación De Los Resultados: Las actividades desarrolladas en la práctica con respecto del Diseño de una Herramienta para el levantamiento de manual de políticas y procedimientos, como parte del proyecto pretendió aportar insumos necesarios para identificar la relación entre

el clima laboral y la conducta del personal al contar con un Manual de Políticas y Procedimientos en la Coordinación de Formación Académica de la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil durante el período 2017, que guiará su accionar, esto último era parte del proyecto dirigido por el Magister Fuenzalida.

La población estudiada fue un grupo de colaboradores que de forma voluntaria se ofreció a colaborar llenando el cuestionario, omitiendo detallar su información personal, ya que existe cierto grado de temor por los múltiples cambios realizados durante el período 2017 en diversas áreas de trabajo en la Facultad de Ciencias Psicológicas, a lo cual se accedió ya que no se pretende afectar a los ocupantes del cargo, más bien se necesita información del área intervenida, Sus respuestas y actitud ante la dinámica de la entrevista se mostraba por momentos incómoda, quizá con incertidumbre por la dinámica de cambio que supone el desarrollo de un proyecto.

A continuación se presentan los resultados obtenidos por cada objetivo presentado:

1.- Mediante el análisis de la información receptada del proyecto “Manual de Políticas y Procedimientos” se obtuvo las directrices, necesidades y parámetros del departamento para lograr diseñar una herramienta que cumpla con los objetivos del proyecto, quedando así una matriz para levantar información relevante para el desarrollo de los objetivos departamentales.

2.- La elaboración de un borrador del Manual de Procesos pudo realizarse luego de tomar como base el proyecto “Manual de Políticas y Procedimientos”, ya que en el constan políticas y estructuras establecidas de los departamentos internos de la Facultad de Ciencias Psicológicas. El borrador de este manual consta de 22 pasos a seguir para utilizar la herramienta y el acertado levantamiento de información.

3.- Para lograr caracterizar el conocimiento de los procesos existente en el área de Coordinación de Formación Académica, se utilizó un cuestionario que fue

aplicado a 6 colaboradores que prestan sus servicios en la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil con los siguientes resultados:

Identificación de los Niveles de los Procesos.- Esta variable muestra que el 100% de la muestra consultada, conoce los productos que generan y de los que son responsables. Corresponden a un Nivel de Procesos Claves, lo que responde a la realidad del área dentro de la Institución educativa.

Claridad del desarrollo de los procesos.- Por medio de esta variable se determinó, si los colaboradores tienen conocimiento de cómo proceder para poder cumplir con los objetivos asignados y que deben aportar en su área de trabajo, para lo cual se obtuvo como resultado que el 60% de la muestra consultada NO tenía claro como desempeñarse ante las responsabilidades que asume en su cargo.

Aceptación de Estandarización de Procesos.- Referente a este punto el 100% de la muestra consultada indicó que es idóneo realizar la estandarización de procesos en la Coordinación de Formación Académica y posteriormente al resto de las áreas de la Facultad de Ciencias Psicológicas.

Existencia de un Manual de Procesos: Es importante considerar en este nivel el desconocimiento de la existencia de un Manual de Procesos por parte del 80% de la muestra consultada, dando a denotar que: no existe una inducción del cargo al momento de la vinculación al puesto, ni un documento de guía para que desempeñe las funciones básicas del cargo.

Necesidad de un Manual de Proceso.- En este punto hemos detectado que el 100% de la muestra consultada indica que es necesario contar con un Manual de Procesos que sirva como referencia para los integrantes del área y Jefe de equipo para dar seguimiento al cumplimiento de los Productos que debe de entregar como parte de los indicadores a nivel Institucional.

Utilidad de un Manual de Procesos.- Las colaboradores entrevistados hacen referencia en un 100% que sería de mucha utilidad el desarrollar un Manual de

Procesos, el mismo que ayudaría para que los responsables puedan cumplir con los resultados que deben reportar mensualmente.

Impacto que generaría entre las áreas con un Manual de Proceso.- Esta variable muestra que el 100% de la muestra consultada, reconoce que debido a la falta de conocimiento y claridad en los procesos, existe una mala comunicación y relaciones con las área con las que se interrelaciona.

4. ANÁLISIS Y REFLEXIÓN

Durante el tiempo que duró las prácticas pre profesionales (tres meses) en esta importante Unidad de estudios superiores, se logró observar situaciones que ayudaron de manera positiva en el desarrollo personal y profesional del autor, en el proceso como practicante de la Facultad de Ciencias Psicológicas, experimentó sentimientos de pertenencia al poder colaborar de una u otra manera a la institución que lo forjó en un perfil profesional y que además era la principal fuente para el proceso de sistematización y obtención del título de psicólogo.

Una vez finalizada la práctica y contrastados los datos teóricos con los estadísticos, el resultado definitivo permite señalar algunos aspectos de alta relevancia.

Es claro que la inexistencia de un Manual de Políticas y Procedimientos definitivamente es una problemática, ya que los procesos internos departamentales se vuelven mucho más complejos de utilizarlos y más aún de procesar la información para poder entregar los resultados solicitados por la Institución Educativa, y podemos constatarlo, luego de verificar por medio de la aplicación del cuestionario elaborado por el estudiante practicante pre-profesional de la carrera industrial, donde se logra identificar la necesidad por parte del departamento de Coordinación de Formación Académica de una herramienta que permita levantar la información necesaria.

Los instrumentos utilizados permiten apreciar que el grado de necesidad de una herramienta para levantar información alcanza el 100%. En la Universidad de Guayaquil el índice de cumplimiento de objetivos no es alto, producto de

que los colaboradores internos, dueños de los procesos desconozcan el funcionamiento de los mismo e incluso de sus propias actividades, provocando incumplimiento laboral, desorganización y por ende factores organizacionales que afectan tanto a la Institución Educativa como a sus usuarios, los alumnos, quienes esperan servicios de calidad.

En el estudio se destaca que el diseño de una herramienta organizacional permitirá que se levante la información relevante para el diseño de un Manual de Procesos que permitirá conocer paso a paso cuales son las actividades relevantes para la consecución de los objetivos en el área, incluso cuando una persona nueva llega a ocupar un cargo, tendrá la guía de cómo realizar su trabajo sin retrasar los demás procesos que se articulan con los productos que genera, seguido del borrador del Manual de Procesos, que servirá como guía de cómo utilizar la herramienta diseñada y del producto que entregará a las diversas áreas.

Entre las irregularidades observadas que destacaron en este proceso, se pudo observar un poco de desmotivación en los colaboradores, específicamente por la falta de conocimiento ante las responsabilidades a las que deben responder. Se ven limitados a actuar ante las directrices de los Jefes inmediatos quienes se encuentran en similar situación, pero al ser responsables directos de los resultados, en ocasiones se generan duplicidad de funciones y reprocesos que conllevan a retrasos en la entrega de resultados y poca satisfacción en el cliente interno y externo.

Durante el tiempo que duraron las prácticas tuve la oportunidad de interactuar con varios funcionarios de diferentes áreas, quienes supieron concordar con la problemática en general en los departamentos, inclusive se torna de mayor preocupación ante los diferentes cambios que se dan por temas administrativos y los colaboradores que lograron aprender en algo sobre el cargo que están, se tienen que mover a otros cargos a aprender empíricamente sobre las nuevas funciones, lo que no da tiempo de poder retroalimentar a los nuevos ocupantes del cargo que dejó, volviéndose en un problema cíclico.

4.1 Interpretación crítica (Lecciones aprendidas)

Dificultades superadas

Fases establecidas	**Dificultades que se presentaron**	**Estrategias y Resultados - Como se lograron superarlos**	**Sugerencias para la prevención de dificultades a futuro**
EJECUCIÓN Levantamiento de Información	Resistencia por parte de los colaboradores	Presentando los objetivos que perseguía la realización de este estudio y los posibles beneficios que generarían.	Los Líderes de Proyectos, deben de socializar entre los departamentos a intervenir, la razón de ser del estudio, presentar a los integrantes del equipo con quien trabajarán y diseñar una política de colaboración en temas inherentes a la Facultad.

Situaciones de Éxito

Fases establecidas	**Éxitos reconocidos en el proceso**	**Estrategias y Resultados - Como se lograron superarlos**	**Recomendaciones para procesos en el futuro**
PLANIFICACIÓN Elaboración de herramienta a utilizar para el levantamiento de información.	El líder del proyecto reconoció como ventajosa el diseño de la herramienta.	Se revisó el planteamiento realizado inicialmente por un funcionario que era parte del proyecto, sin embargo, el enfoque no era el esperado por el líder del proyecto, ya que se preocupaba más por la persona que el cargo. Este último nuestro interés de estudio.	Se debe de delegar responsables que den seguimiento a los proyectos impulsados por la Facultad, con la finalidad de que no se desperdicien tiempos y recursos en temas importantes para el desarrollo de la Institución.

Errores para no volver a cometer

Fases establecidas	**Errores identificados en el proceso**	**Causas que generaron los errores**	**Recomendaciones para procesos en el futuro**
PRESENTACIÓN Análisis e interpretación de los resultados	Considerar evaluar a un número mayor de colaboradores para ampliar los resultados y diversificar los criterios.	Las condiciones del momento que atravesaba la Facultad no permitieron contar con la apertura de parte de las autoridades y confianza en los colaboradores de participar en el desarrollo del cuestionario; los que aceptaron realizarlo lo hicieron anónimamente.	Si se desarrollan proyectos dentro de la Facultad, indiferentemente que se cambien de directivos, se deben seguir apoyando, siempre socializando entre los colaboradores los beneficios que pretenden alcanzar con esto.

5. CONCLUSIONES

- Se percibe que el diseño de la herramienta organizacional sería de gran ayuda para el cumplimiento de objetivos departamentales e institucionales.
- Se concluye que el borrador de Manual de Procesos será de guía para la utilización y desenvolvimiento de los procesos internos.
- El resultado de las encuestas evidencia que el diseño de una herramienta para levantar información es necesario para el desarrollo de las actividades y de los procesos internos, ya que actualmente se desconoce sobre el manejo de los procesos y procedimientos de la institución.

6. RECOMENDACIONES

- Revisar el diseño de la herramienta (Anexo 4) propuesta para levantar información del mapa de proceso del departamento de Coordinación de Formación Académica, con la finalidad de demostrar su importancia y eficacia como parte de un proceso independiente e interrelacionado con otras áreas. Su funcionalidad se basará en poder disminuir los problemas consecuentes al incumplimiento de los objetivos institucionales.
- Realizar las revisiones correspondientes al borrador del Manual de Procesos propuesto (Anexo 8) para el levantamiento de información de los Mapas de Procesos, con la finalidad de que si existen cambios a nivel de responsables de Proyectos, se pueda tener una guía de cómo se debe trabajar contando con el apoyo necesario por parte de las autoridades.
- Seguir con la iniciativa de impulsar este Proyecto, ya que traerá mejoras en los procesos que se manejan actualmente, generando fluidez en la entrega de información; mejorará índices de gestión, comunicación, clima laboral, satisfacción al cliente final.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (1993). Administración de recursos humanos. BestSeller Internacional Mc Graw; Quinta Edición; Colombia 2001.

Chiavenato, I. (2001). Administración. Proceso Administrativo

Harrington, J, (1998). “Mejoramiento de los procesos de la empresa”. Colombia, Ed. McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I., Sacristán, P. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración (No. 658 Ch5y 2004.). McGraw-Hill/Interamericana.

Alles, M. (2005). Dirección estratégica de Recursos Humanos Vol II-Casos. Ediciones Granica.

De La Hera, A. (2016). Introducción a la Psicología del Trabajo.

Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2016-2020, aprobado por el Consejo Universitario mediante resolución (Guayaquil, 02 de junio del 2016)

Senge (1992, p. 148) – Libro Gestión Por Procesos De Juan Bravo Carrasco Pág. 129

Harrington, J. (1993). APA: Valdés Gutiérrez, T. (2009). Características de la Gestión por Proceso y la Necesidad de su Implementación en la Empresa Cubana. *Ingeniería Industrial*, *30*(1).

Álvarez, M. (1999). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. *México: Panorama Editorial*.

Sánchez, C. R., & Maldonado, P. E. E. (1996). *Manual para la elaboración de políticas públicas*. Plaza y Valdés.

Gómez Ceja, G. (1994). *Planeación y organización de empresas* (Vol. 12). Editorial Mc Graw Hill. México.

Suazo Urbina, Y. M., López, Z., & José, J. (2015). *Propuesta de un Manual de Procedimientos, para las Formas de Culminación de las Carreras del Departamento de Tecnología de la Facultad de Ciencias e Ingenierías de la UNAN-MANAGUA, durante el período Agosto a Diciembre de 2015* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).

Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Editorial Episteme. / https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jwejBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=GUIA+PARA+REALIZAR+UN+MANUAL+DE+PROCEDIMIENTOS&ots=WObcyE7jQz&sig=55TTgJU7CI5WANTjGqtGhHLDEB0#v=onepage&q&f=false

Zúñiga, E. (2015). Metodología para la elaboración de normas de competencia laboral.repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/1745/1/metodologia_elaborar_normas_competencias_2003.pdf

García, A., Gianneth, Y., Cocha, G., & Gabriela, L. (2016). *Levantamiento, diseño, documentación y propuesta de mejora de los procesos de la Unidad de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología E Innovación (SENESCYT)* (Bachelor'sthesis, Quito, 2016. http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/14072

Molins-Ruano, P., Borrego, F., Sevilla, C., Jurado, F., & Rodríguez, P. (2015). Proceso de Mejora de Cuestionarios Adaptativos: Implementación y Primeras Experiencias con e-valUAM. *VAEP-RITA*. rita.det.uvigo.es/VAEPRITA/201509/uploads/VAEP-RITA.2015.V3.N3.A3.pdf

Palacios, F., &Liliberth, S. (2016). *Diseño de los descriptivos de cargos del área de Recursos Humanos en BambooExport SA* (Bachelor'sthesis).

http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3284

Alles, M. (2006). Dirección estratégica de Recursos Humanos. Editorial Granica
Alles, M. (2012). Desarrollo de Talento Humano. Editorial Granica

Alles, M. (2014). Las 50 herramientas de Recursos Humanos que todo profesional debe conocer. Editorial Granica

Alles, M. (2015). Gestión de Personas. Editorial Granica.

Amaro, (1990), Planificación y Organización de las Empresas. México, Editorial Mc Graw Hill. 8va. Edición

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación, guía para su elaboración. (5ª edición). Venezuela. Editorial Episteme, C. A.

Bohlander, G. Snell S, (1999). Administración de recursos humanos. Editorial International Thomson. México, D.F.

Br. Yurvis Hernández – Br. Rodolfo Lezama, 2008, Diseño de un manual de descripción y análisis de cargos para la empresa Licorería La Florida C.A. (LIFLORCA) Cumaná - Estado – Sucre.

Carrell, R., Elbert, F., Hatfield R. D.(1995). Human resource management: global strategies for managing a diverse workforce. New Jersey; Prentice Hall.

Chiavenato, I (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. 8va Edición. Editorial MC Graw Hill Interamericana S.A. México, D.F.

Chiavenato, I. (2000, 2001). Administración de Recursos Humanos. (5ª edición). México. Editorial Mc Graw Hill.

Dessler, G. (1994). Administración de Personal (8ª edición). México. Editorial Prentice Hall.

Fernandez – Rios, M. (1995). Análisis y descripción de puestos de trabajo. España. Ediciones Diaz de Santos S.A.

Gómez, F. (2000). Sistemas y procedimientos administrativos. Editorial Fragor. Caracas-Venezuela

Jimenez, J. (2012). Gestión del Talento Humano y Competitividad. Editorial Almuzara.

Martinez Carazo, P. El método de estudio de caso. (2006). Colombia. Redalyc.org 28

Referencias Páginas en Internet:

https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/4496/05_marcoTeorico.pdf

http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/produc/recursos/7.3.4/reingproce/reingenieria.htm

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiAysCK-8jYAhUEOCYKHeSXC84QFgguMAI&url=http%3A%2F%2Fwww.bn.com.pe%2Fnosotros%2Farchivos%2Fmanual-procesos-bn.pdf&usg=AOvVaw2Nf3OQfPOaW7WHZDBXRT4K

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwji6auj-cjYAhVH5CYKHQWuCM4QFggmMAA&url=http%3A%2F%2Ftesis.uson.mx%2Fdigital%2Ftesis%2Fdocs%2F22008%2Fcapitulo2.pdf&usg=AOvVaw2yPJRjScpZsbACnxS4Bdw7

http://psicologiaug.edu.ec/nosotros-2/

ANEXOS

Anexo 1: Plantilla

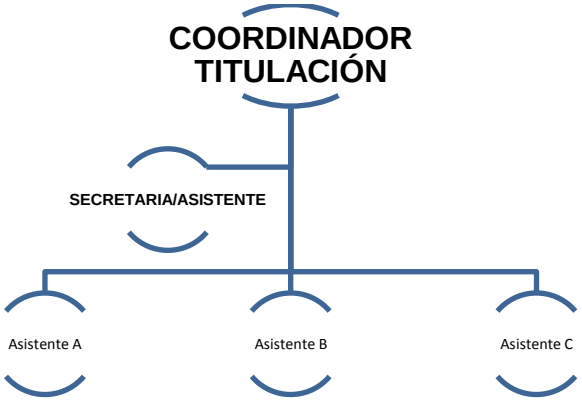
Guayaquil, Agosto 17 del 2017

Señores Coordinadores de los departamentos de
POSGRADO, FORMACIÓN/TITULACIÓN, UPEA/ACREDITACIÓN, INTERNACIONALIZACIÓN/ MOVILIDAD

Estimados colegas

Saludos cordiales y al mismo tiempo para compartir los formatos que a posteriori se detallan con las respectivas preguntas que permitirán su participación en el levantamiento de información de los diferentes procesos asignados a su responsabilidad como docente de la Facultad de Ciencias Psicológicas.

Ilustración 1 ESQUEMATISE EL ORGANIGRAMA DE SU DEPARTAMENTO



Fuente: Coordinación del departamento Gestión de titulación

La tabla 1 descrita a continuación se aplica a cada colaborador que presta sus servicios en el departamento.

Tabla 1. Actividades de las coordinaciones, asistentes, ayudantes.

Definición conceptual	Definición operacional o Actividades a realizar para cumplir este propósito.
Propósito o Misión de la Coordinación:	¿Qué se hace? Mencionar las Funciones, actividades o tareas y responsabilidades según el orden que se desarrollan (Puede ser durante la semana o jornada diaria)
	¿Por qué se hace?
	¿Qué otra cosa podría hacerse?
	¿Qué debería hacerse?
Sucesión:	¿Cuándo se hace?
	¿Por qué se hace entonces?
	¿Cuándo podría hacerse?
	¿Qué debería hacerse?
Lugar	¿Dónde se hace?
	¿Por qué se hace allí?
	¿En qué otro lugar podría hacerse?
	¿Cuándo debería hacerse?
Medios	¿Cómo se hace?
	¿Por qué se hace de ese modo?
	¿De qué otro modo podría hacerse?
	¿Cómo debería hacerse?
Persona	¿Quién lo hace?
	¿Por qué lo hace esa persona?
	¿Qué otra persona podría hacerlo?
	¿Quién debería hacerlo?

Tabla 2. Datos sociolaborales, funciones y competencias

<table>
<tr><td colspan="4">Persona:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Cargo:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Reporta a:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Supervisa a:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Edad:_____ Sexo:_____</td></tr>
<tr><td colspan="4">Carga horaria:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Tipo de relación de dependencia: Nombramiento_____ Tiempo servicio:_____ Contrato Ocasional_____ Tiempo servicio:_____</td></tr>
<tr><td colspan="4">Título Profesional:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Título Maestría:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Título de Doctorado:</td></tr>
<tr><td colspan="4">¿Por qué lo hace esa persona?</td></tr>
<tr><td colspan="4">¿Qué otra persona podría hacerlo?</td></tr>
<tr><td colspan="4">¿Quién debería hacerlo</td></tr>
<tr><td>Función Clave de la Persona</td><td colspan="2"></td><td rowspan="3">Que funciones son necesarias</td></tr>
<tr><td>Función principal de la Persona</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Función básica de la Persona</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Elementos de competencia: La persona debe ser capaz de…</td><td>Planificación, Organización, dirección, control, manejo de Tics, Project, Metodología de Diagnóstico organizacional</td><td>Habilidades conceptuales, metodológicas (métodos y técnicas) y humanas.
Experiencia.
Profesión afín, cursos, seminarios, etc.</td><td>Que competencias son necesarias</td></tr>
</table>

Anexo 2: Matriz

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
COORDINACION DE FORMACION

N°	AREA	ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	PRODUCTOS Y SERVICIOS
1	COORDINADOR DE FORMACIÓN ACADÉMICA	Revisar y poner en consideración del Director de Carrera, las planificaciones y propuestas de admisión, desarrollo pedagógico y curricular, prácticas pre-profesionales, titulación de la carrera de Psicología, formación, asesoría y evaluación de docentes, formuladas por las Gestiones respectivas.	Planificaciones y propuestas académicas en relación a la admisión, desarrollo pedagógico y curricular, prácticas pre-profesionales, titulación de la carrera de Psicología, formación, asesoría y evaluación de docentes revisadas y puestas en consideración a la Dirección de Carrera.
		Coordinar con la Gestión de Admisión, los procesos de admisión de estudiantes a la Facultad de Ciencias Psicológica.	Estudiantes que cumplen los requisitos, admitidos en la Facultad de Ciencias Psicológicas en base a su capacidad instalada, mediante homologación, tercera matrícula o reingreso.
			Bachilleres postulantes con conocimientos básicos requeridos para su admisión a la carrera, mediante la ejecución de cursos de nivelación con calidad y calidez.
		Garantizar mediante la Gestión de Personal Académico, el cumplimiento de las actividades académicas y la continua evaluación de la comunidad educativa de la Facultad de Ciencias Psicológicas, con la finalidad de promover el fortalecimiento y la	Cumplimiento de las actividades académicas de los docentes con calidad y calidez.
			Evaluación y mejoramiento continuo de la comunidad académica de la Facultad de Ciencias Psicológicas.
		Velar, en coordinación con la Gestión Pedagógica Curricular y Ambientes de Aprendizaje, la calidad de la planificación académica, los contenidos curriculares, métodos de enseñanza y aprendizaje, ambientes de aprendizaje mediante la supervisión y adecuada gestión y el desarrollo de programas de inducción,	Planificaciones académicas con calidad y acorde a las necesidades y a la capacidad instalada de la Facultad.
			Contenidos curriculares y ambientes de aprendizaje que cumplan con los estándares de calidad.
		Coordinar con la Gestión de Prácticas Pre-profesionales la organización, ejecución y evaluación del cumplimiento de los objetivos y las actividades de prácticas pre-profesionales, pasantía y servicio comunitario de los estudiantes de la Facultad.	Prácticas pre-profesionales, pasantías y servicios comunitarios debidamente planificadas, organizadas, ejecutadas y evaluadas, cumpliendo sus objetivos en la formación de los futuros profesionales.
		Garantizar, junto con la Gestión de Titulación, la eficiente finalización de los estudiantes en la Carrera de Psicología mediante las dos modalidades de titulación (examen complexivo o trabajo de titulación) que validen los conocimientos, habilidades, competencias y dominio científico adquiridos en la carrera.	Personas que han finalizado la malla de la carrera con titulación (examen complexivo o trabajo de titulación) que validen los conocimientos, habilidades, competencias y dominios científicos adquiridos.
		Supervisar las actividades realizadas por los Gestores Académicos bajo su cargo.	Actividades de los gestores académicos supervisadas y cumplidas.
		Remitir información requerida y poner en conocimiento el cumplimiento de las atribuciones y funciones a las máximas autoridades de la Facultad, mediante la constante comunicación y la entrega de informes de planificación y gestión.	Informes de planificación y de gestión entregada a las autoridades.
		Ejercer las demás funciones y atribuciones establecidas en el marco legal, y aquellas que le delegare el Decano.	Productos relacionados con las funciones delegadas por el Decano.
2	GESTIÓN DE ADMISIÓN	Gestionar eficientemente los procesos académicos y administrativos para la organización de los cursos de nivelación de la Facultad de Ciencias Psicológicas, de conformidad con las normativas legales vigentes, a fin de brindar un servicio de calidad y calidez.	Listado de personas atendidas interesadas en ingresar a la Carrera de Psicología.
			Planificación académica del curso de nivelación.
			Estudiantes matriculados.
			Información del curso de nivelación subida en el SIUG.
		Identificar las necesidades de recursos humanos y materiales para cada periodo lectivo de los Cursos de Nivelación e informar a la Dirección de Carrera.	Informe con identificación de recursos humanos y administrativos.
			Docentes del curso de nivelación contratados.
		Supervisar la gestión académica de docentes y el desempeño de los aspirantes con la finalidad de mejorar la calidad educativa.	Trabajos autónomos de los estudiantes subidos en la plataforma de MOODLE.
			Informe de cumplimiento de sílabo de las asignaturas.
			Proyectos integradores de saberes elaborados y ejecutados.
			Casa abierta de presentación de PIS de la Facultad y de interfacultades.
			Docentes del curso de nivelación evaluados.
			Informes de seguimiento y final del curso de nivelación.
		Gestionar los procesos académicos y administrativos para la admisión de aspirantes en situaciones como reingreso, tercera matrícula, homologación, de acuerdo a la normativa legal vigente y las indicaciones de las autoridades de la Facultad y de la Universidad.	Informes de resolución de los casos de homologación, tercera matrícula y reingreso.
			Admitidas las personas que cumplen los requisitos para su ingreso a la Carrera de Psicología.
		Informar a la Dirección de Admisión y Nivelación y a la Coordinación de Formación de la Facultad de Ciencias Psicológicas los avances, resultados y novedades en los procesos de admisión.	Informes trimestrales de gestión.
		Ejercer las demás funciones y atribuciones establecidas en el marco legal, y aquellas que le delegare las autoridades máximas de la Facultad.	Productos relacionados con las funciones delegadas por las autoridades de la Facultad y/o la Universidad.
3	GESTIÓN PEDAGÓGICO CURRICULAR Y AMBIENTES DE APRENDIZAJE	Proponer y gestionar la actualización y mejoramiento de los contenidos curriculares (macro, meso, microcurrículo) de la Carrera de la Facultad con colaboración de los jefes de áreas académicas.	Propuesta de cambios académicos y curriculares de la Carrera.
			Sílabos actualizados y mejorados.
			Actas de reuniones de jefes de áreas para revisión y elaboración de propuestas de cambios.
			Actas e informes de socialización y validación de proyectos de cambios académicos y curriculares con la comunidad educativa.
		Proponer y gestionar la planificación académica de ciclos ordinarios y extraordinarios de la Facultad.	Propuesta de organización y planificación académica de docentes y contenidos curriculares.
		Proponer los horarios de clases, horarios de exámenes de primer y segundo parcial y de mejoramiento.	Propuesta de horarios de clases, horarios de exámenes de primer y segundo parcial y de mejoramiento.
		Apoyar a la Gestión de Admisión, la Gestión de Prácticas Pre-profesionales y la Gestión de Titulación en la revisión de los contenidos curriculares de las asignaturas de nivelación, PPP y módulos de actualización de contenidos de titulación.	Sílabos de los cursos de nivelación revisados.
			Sílabos y proyectos de responsabilidad social de las asignaturas relacionadas a las PPP revisados.
			Sílabos de las asignaturas del módulo de actualización de contenidos revisados
		Realizar la inducción y capacitación al personal docente sobre los diseños y aplicación de los componentes pedagógicos y didácticos del micro-currículo en la carrera.	Informe de inducción a nuevos docentes.
			Informe de capacitación al personal docente.
		Revisar y hacer seguimiento de la calidad de los reactivos utilizados por los docentes para la evaluación de los aprendizajes adquiridos por los estudiantes.	Reactivos revisados y cumpliendo estándares de calidad.
		Asegurar el cumplimiento de los contenidos curriculares por parte de los docentes, mediante el seguimiento de sílabos con la colaboración de los jefes de áreas académicas.	Informe de seguimiento de sílabo.
		Garantizar las condiciones adecuadas y el correcto uso de los ambientes de aprendizaje de la Facultad.	Informe de condiciones de los ambientes de aprendizaje (biblioteca, cámara de Gesell, aulas de clases).
			Plan de mejoramiento de los ambientes de aprendizaje.
			Informe de ejecución de plan de mejoramiento de ambientes de aprendizaje.
		Organizar actividades académicas y curriculares en actividades extraordinarias de la Facultad (Casa Abierta, eventos académicos por aniversario, etc.).	Planificación de actividades académicas y curriculares extraordinarias de la Facultad (Casa Abierta, eventos académicos por aniversario, etc.)
			Informe de actividades académicas y curriculares extraordinarias de la Facultad (Casa Abierta, eventos académicos por aniversario, etc.)
		Remitir información requerida y poner en conocimiento el cumplimiento de las atribuciones y funciones al Decano, mediante la constante comunicación y la entrega de informes de planificación y gestión.	Informes trimestrales de gestión.
		Ejercer las demás funciones y atribuciones establecidas en el marco legal, y aquellas que le delegare las autoridades de la Facultad y/o la Universidad.	Productos relacionados con las funciones delegadas por las autoridades de la Facultad y/o la Universidad.

4	**GESTIÓN DE PERSONAL ACADÉMICO**	Supervisar el cumplimiento de las actividades académicas de los docentes y docentes–investigadores (clases, tutoría, gestión).	Planificación y organización de la supervisión de las actividades académicas de los docentes.
			Informes mensuales de asistencia de docentes.
			Planificación e informe de visitas áulicas.
		Identificar el grado de cumplimiento en la entrega de documentos que sustentan la gestión académica de los docentes (socialización de sílabos, procesos de evaluación, reactivos de evaluación, subida de calificaciones, etc.).	Informe de cumplimiento de entrega de evidencia de socialización del sílabo.
			Informe de cumplimiento de entrega de reactivos de exámenes del Primer Parcial.
			Reactivos de evaluación reproducidos.
			Informe de cumplimiento de entrega de socialización de proceso de evaluación del primer y segundo parcial.
			Comunicación a docentes de apertura del SIUG para ingreso de calificaciones.
		Gestionar el proceso de evaluación del personal académico de la Facultad.	Seleccionados e informados los docentes evaluadores por pares para docentes, gestores, tutores y autoridades.
			Comunidad educativa evaluada.
			Informe de evaluación de docentes por ciclo.
			Plan de mejoramiento de desempeño de docentes con calificaciones inferiores a 70.
			Informe de ejecución del plan de mejoramiento de desempeño de docentes.
		Actualizar la información de las hojas de vida de los docentes de la Facultad.	Informe de actualización de hojas de vida de docentes.
		Identificar las necesidades de capacitación docente y coordinar con la Gestión Pedagógica Curricular y Ambientes de Aprendizaje los contenidos y fechas de las capacitaciones.	Identificación de necesidades de capacitación mediante el informe de visitas áulicas.
			Encuesta a docentes de necesidades de capacitación
		Remitir información requerida y poner en conocimiento el cumplimiento de las atribuciones y funciones a la Coordinación de Formación/ Dirección de Carrera, mediante la constante comunicación y la entrega de informes de planificación y gestión.	Informes trimestrales o semestrales de gestión.
		Ejercer las demás funciones y atribuciones establecidas en el marco legal, y aquellas que le delegare las autoridades de la Facultad y/o la Universidad.	Productos relacionados con las funciones delegadas por las autoridades de la Facultad y/o la Universidad.
5	**GESTIÓN DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES**	Identificar los lugares en los que los estudiantes efectuarán sus prácticas pre-profesionales, pasantías y servicio comunitario de cada ciclo en coordinación con Internacionalización y Movilidad.	Actas de reuniones con Coordinación de Gestión Social y del Conocimiento y Coordinación de Internacionalización y Movilidad para definir posibles lugares de prácticas pre-profesionales, pasantías y servicio comunitario.
			Informe de visitas a posibles lugares de prácticas pre-profesionales, pasantías y servicio comunitario.
			Listado de lugares seleccionados para prácticas pre-profesionales de cada semestre, pasantías y servicio comunitario.
		Planificar los procesos de prácticas pre-profesionales, pasantías y servicio comunitario de cada ciclo.	Nómina de Docentes tutores de PPP, pasantías y servicio comunitario.
			Nómina de estudiantes matriculados en práctica por semestre al Decano.
			Designados los Docentes Tutores representantes por semestre.
			Proyecto de práctica por semestre a lugar de práctica.
			Planificación del proceso de práctica de cada Ciclo lectivo.
		Gestionar el proceso de inducción a docentes-tutores de prácticas pre-profesionales, pasantías y servicio comunitario de cada ciclo.	Indicaciones generales de las prácticas pre-profesionales según la cátedra integradora.
			Evidencia de socialización de indicaciones generales de prácticas pre-profesionales, pasantías y servicio comunitario a docentes.
		Gestionar el proceso de inducción a estudiantes asignados a prácticas pre-profesionales, pasantías y servicio comunitario de cada ciclo.	Evidencia de socialización de indicaciones generales de prácticas pre-profesionales a estudiantes.
			Socialización de documentos pertinentes para llevar a cabo la práctica.
		Monitorear el normal cumplimiento de las actividades programadas de prácticas pre-profesionales, pasantías y servicio comunitario de cada ciclo.	Visita a las instituciones receptoras de estudiantes para la práctica.
			Informe de seguimiento a Docente tutor y estudiantes en proceso de práctica.
			Realizar cambios de lugares de prácticas pre-profesionales, pasantías y servicios comunitarios en caso de presentar dificultades o inconformidades.
		Supervisar el proceso de evaluación de los estudiantes que han realizado las prácticas pre-profesionales, pasantías y servicio comunitario de cada ciclo.	Formatos de finalización de prácticas pre-profesionales, pasantías y servicio comunitario llenos al final del ciclo lectivo.
			Informe de cumplimiento de las prácticas pre-profesionales, pasantías y servicio comunitario a la Dirección de Carrera.
		Remitir información requerida y poner en conocimiento el cumplimiento de las atribuciones y funciones a la Coordinación de Formación/ Dirección de Carrera, mediante la constante comunicación y la entrega de informes de planificación y gestión.	Informes trimestrales o semestrales de gestión.
		Ejercer las demás funciones y atribuciones establecidas en el marco legal, y aquellas que le delegare las autoridades de la Facultad y/o la Universidad.	Productos relacionados con las funciones delegadas por las autoridades de la Facultad y/o la Universidad.
6	**GESTIÓN DE TITULACIÓN**	Gestionar la asignación de docentes tutores a los estudiantes en proceso de titulación, según las intenciones.	Listado de estudiantes matriculados en el noveno semestre o en los módulos de actualización de conocimiento.
			Listado de docentes tutores para trabajos de titulación según intención (social, clínica, organizacional, educativa)
			Evidencia de socialización de formatos y procesos a seguir para la realización y presentación de trabajos de titulación.
			Oficios de asignación de tutor de titulación a estudiantes matriculados en el noveno semestre, según la intención seleccionada.
			Capacitación en Sistematización de Experiencias
		Socializar a los docentes-tutores las indicaciones para la elaboración de trabajos en sistematización de experiencias, estudios de casos, trabajos de investigación.	Capacitaciones de Análisis de Casos
		Capacitar a nuevos docentes-tutores en la elaboración de trabajos en sistematización de experiencias, estudios de casos, trabajos de investigación.	Seguimiento de estudiantes de tutorías (prórrogas), anuales, semestrales.
			Planificación de sustentaciones de trabajo final de grado.
		Monitorear el cumplimiento de tutorías de titulación.	Cuadro de estudiantes que se encuentran en proceso de titulación con fecha de inicio, fin de elaboración, intención (clínica, educativa y organizacional) seleccionada y docente tutor asignado.
			Control de asistencia de los estudiantes a las tutorías de titulación.
			Control de cumplimiento de horas de titulación de docentes-tutores.
			Asesoría a docentes-tutores y a estudiantes.
		Realizar la planificación académica de los Módulos de Actualización de Conocimiento dirigido a personas interesadas en titularse que han finalizado la malla curricular de la Carrera desde hace 18 meses a 10 años.	Planificación académica y administrativa de los Módulos de Actualización de Conocimiento.
		Gestionar la elaboración de base de preguntas para exámenes complexivos	Base de preguntas del examen complexivo.
		Realizar la asignación de revisores de trabajos de titulación.	Asignación de revisores de trabajos de titulación.
		Organizar, junto con la Secretaría General, los tribunales y sustentaciones de los trabajos de titulación.	Asignación de tribunales para la defensa de los trabajos de titulación.
			Organización de los eventos de sustentación de trabajos de titulación.
		Gestionar las solicitudes de prórrogas de presentación de trabajos de titulación.	Evidencia de gestión para la prórroga de presentación de trabajo de titulación a estudiantes que lo han solicitado.
		Definición de tasa de titulación y tasa de eficiencia terminal de la Carrera.	Listado de estudiantes que han finalizado sus trabajos de titulación enviada a la Secretaría General.
			Tasa de titulación y tasa de eficiencia terminal.
		Remitir información requerida y poner en conocimiento el cumplimiento de las atribuciones y funciones al Decano de la Facultad, mediante la constante comunicación y la entrega de informes de planificación y gestión.	Informe trimestral de gestión
		Ejercer las demás funciones y atribuciones establecidas en el marco legal, y aquellas que le delegare las autoridades máximas de la Facultad.	Productos relacionados con las funciones delegadas por las autoridades de la Facultad y/o la Universidad.

Anexo 3: Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - LEVANTAMIENTO DE PROCESO COORDINACIÓN ACADÉMICA

#	FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDADES PLANIFICADAS	TIEMPOS																
			MES AGOSTO		MES SEPTIEMBRE				MES OCTUBRE				MES NOVIEMBRE				MES DICIEMBRE		
			SEMANAS		SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
			3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	FASE 1 PLANIFICACIÓN	REVISIÓN DE INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LÍDER DE PROYECTO: PLANTILLA PRESENTADA, MATRIZ DE ACTIVIDADES.																	
2		ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA Y PLANTILLA DE HERRAMIENTA A UTILIZAR PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN																	
3		REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y METODOLÓGICA																	
4		REVISIÓN Y DESARROLLO DE HERRAMIENTA																	
5	FASE 2 EJECUCIÓN	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS MACRO																	
6		LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN																	
7		REVISIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE INFORMACIÓN OBTENIDA																	
8	FASE 3 VERIFICACIÓN	PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN PRELIMINAR DEL PROYECTO PARA REVISIÓN Y OBSERVACIONES																	
11	FASE 4 PRESENTACIÓN	ELABORACIÓN DE INFORME FINAL																	
12		CORRECCIÓN DE INFORME																	
13		PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE INFORME FINAL																	

Anexo 4: Herramienta

HERRAMIENTA DISEÑADA PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

ÁREA:		GESTOR:	
PROCESO:		FECHA:	
QUE ES?		OBJETIVO DEL ÁREA:	

PLANIFICACIÓN SEMESTRAL DE HORARIOS

ÁREA PROVEEDORA (PROPORCIONA EL PRODUCTO)	INSUMO PROPORCIONADO (REQUERIDO)	ÁREA DUEÑA DE ESTE PROCESO (EJECUTORA)	FECHA QUE SE RECIBE ESTE PRODUCTO	PRODUCTO GENERADO (ENTREGABLE)	RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE REVISIÓN Y ENTREGA	MEDIO DE EVIDENCIA EN EL QUE SE REGISTRA/ENTREGA EL PRODUCTO		ÁREA VINCULANTE DONDE SE DIRIGE EL PRODUCTO	FRECUENCIA QUE SE GENERA ESE PRODUCTO	PLAZO DE ENTREGA
							MEDIO FÍSICO	MEDIO INFORMÁTICO			

SUBPROCESOS		
PASOS PARA LLEGAR LOGRAR EL PRODUCTO Y COMPLETAR EL PROCESO	1	
	2	
	3	
	4	
	5	
	6	
	7	
	8	
	9	
	10	

Anexo 5: Plantilla de Herramienta

DATOS GENERALES DEL ÁREA CONSULTADA

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

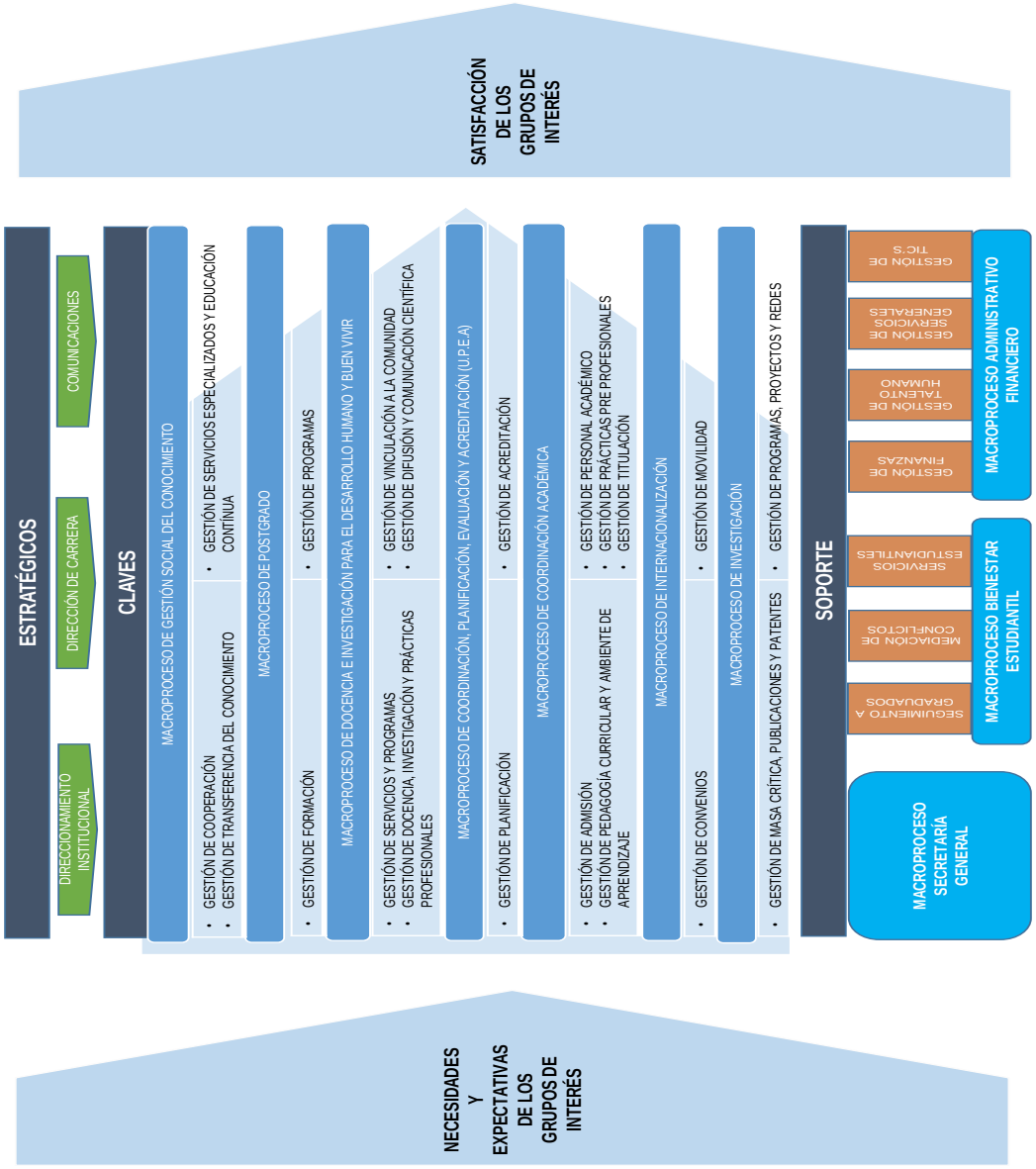
ÁREA:	COORDINACIÓN ACADÉMICA	**DEPARTAMENTO:**	TITULACIÓN
PROCESO:	PROCESO DE TITULACIÓN ACADÉMICA	**FECHA DE ELABORACIÓN:**	25 DE SEPTIEMBRE 2017
OBJETIVO:	COORDINAR LA PLANIFICACIÓN, ADMISIÓN, DE LOS ESTUDIANTES QUE DEBEN REALIZAR LAS PPP PARA INGRESAR AL PROCESO DE TITULACIÓN.		
ÁREA PROVEERODA DE INFORMACIÓN:	SECRETARIA	**INSUMO PROPORCIONADO:**	SOLICITUDES DE MATRICULAS DE ESTUDIANTES
ÁREA DUEÑA DEL PROCESO:	COORDINACIÓN ACADÉMICA		
PRODUCTO GENERADO:	PLANIFICACIÓN DE JORNADAS ESTUDIANTILES PRIMER SEMESTRE		
RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN/ EJECUCIÓN:	GESTOR DE TITULACIÓN	**RESPONSABLE DE REVISIÓN Y ENTREGA:**	COORDINADOR ACADÉMICO
MEDIO DE EVIDENCIA EN EL QUE SE REGISTRA EL PRODUCTO:		**MEDIO FÍSICO:**	MEMORANDO
		MEDIO INFORMÁTICO:	QUIPUX
ÁREA DONDE SE DIRIGE EL PRODUCTO:	DECANATO	**FRECUENCIA QUE SE GENERA EL PRODUCTO:**	
FECHA EN QUE SE RECIBE EL INSUMO:	INICIOS DE MARZO	**PLAZO DE ENTREGA:**	HASTA EL 10 DE SEPTIEMBRE

SUBPROCESOS:

ACTIVIDAD 1	RECIBIR EL REPORTE DE ESTUDIANTES MATRICULADOS
ACTIVIDAD 2	GENERAR PLANTILLA DE INGRESOS POR HORARIOS
ACTIVIDAD 3	ELABORAR REPORTE PARA REVISIÓN DE LA COORDINADORA
ACTIVIDAD 4	RECIBIR EL REPORTE DE ESTUDIANTES MATRICULADOS
ACTIVIDAD 5	RECIBIR EL REPORTE DE ESTUDIANTES MATRICULADOS
ACTIVIDAD 6	RECIBIR EL REPORTE DE ESTUDIANTES MATRICULADOS
ACTIVIDAD 7	RECIBIR EL REPORTE DE ESTUDIANTES MATRICULADOS
ACTIVIDAD 8	RECIBIR EL REPORTE DE ESTUDIANTES MATRICULADOS
ACTIVIDAD 9	RECIBIR EL REPORTE DE ESTUDIANTES MATRICULADOS
ACTIVIDAD 10	RECIBIR EL REPORTE DE ESTUDIANTES MATRICULADOS

ELABORADO POR:	**VICENTE MIERA BELNAVÉS**	**FIRMA:**	_____
APROBADO POR:	**PS. URIAS FUENZALIDA**	**FIRMA:**	_____
FECHA DE ENTREGA:		**FECHA DE APROBACIÓN:**	

Anexo 6: Macro Procesos



Anexo 7: Cuestionario

ENCUESTA DE APLICACIÓN DE ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS
PROYECTO DE PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

NOMBRES/CARGO:
FECHA:
UNIDAD ACADÉMICA:
ÁREA/DEPARTAMENTO:

1 De los siguientes procesos, identificar cuáles son los Procesos que administra de acuerdo a su cargo.

LISTADO DE PROCESOS	**MARCAR CON UNA X**
COORDINADOR DE FORMACIÓN ACADÉMICA	
GESTOR DE ADMISIÓN	
GESTOR DE PERSONAL ACADÉMICO	
GESTOR PEDAGÓGICO CURRICULAR Y AMBIENTES DE APRENDIZAJE	
GESTOR DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES	
GESTOR DE TITULACIÓN	
OTROS (INDIQUE CUALES)	

2 De los Procesos listados anteriormente, mencionar el grado de implicación en la participación del mismo
1 = MÍNIMA PARTICIPACIÓN - 5= MÁXIMA PARTICIPACIÓN

LISTADO DE PROCESOS	**GRADO DE IMPLICACIÓN**
COORDINADOR DE FORMACIÓN ACADÉMICA	
GESTOR DE ADMISIÓN	
GESTIÓN DE PERSONAL ACADÉMICO	
GESTOR PEDAGÓGICO CURRICULAR Y AMBIENTES DE APRENDIZAJE	
GESTOR DE PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES	
GESTOR DE TITULACIÓN	
OTROS (INDIQUE CUALES)	

3 Una vez reconocido el/los Proceso/s a su cargo, mecione si tiene claridad en el flujo de el/los mismo/s

OPCIÓN DE RESPUESTA	**MARCAR CON UNA X**
SI	
NO	

4 ¿Considera usted idóneo la aplicación de la estandarización de los procesos en la Facultad de Ciencias Psicológicas?

OPCIÓN DE RESPUESTA	**MARCAR CON UNA X**
SI	
NO	
SI SU RESPUESTA ES NO, INDICAR EL POR QUÉ?	

5 Conoce usted si existe un Manual de Procesos en la Facultad de Ciencias Psicológicas?

OPCIÓN DE RESPUESTA	MARCAR CON UNA X
SI	
NO	
¿QUÉ CONOCE?	

6 Considera usted que un Manual de Procesos en la Facultad de Ciencias Psicológicas:

OPCIÓN DE RESPUESTA	MARCAR CON UNA X
ES NECESARIO	
ES INNECESARIO	
SI SU RESPUESTA FUE INNECESARIO, INDICAR EL POR QUÉ?	

7 A su criterio, considera que un Manual de Procesos es una herramienta útil para la consecución de los Objetivos en la Coordinación de Formación?

OPCIÓN DE RESPUESTA	MARCAR CON UNA X
SI	
NO	

8 Opina usted que el Manual de Procesos mejoraría la gestión entre las áreas de la Facultad de Ciencias Psicológicas?

OPCIÓN DE RESPUESTA	MARCAR CON UNA X
SI	
NO	
¿POR QUÉ?	

Anexo 8: Propuesta De Borrador De Manual De Procesos

RESPONSABLE	DETALLE DE LA ACTIVIDAD
Líder de Proyecto	Solicitar mediante oficio dirigido al Decano, la aprobación para el levantamiento de información, especificando el área en la que se trabajará.
Ejecutor de Proyecto	Elaborar el cronograma de actividades a realizar, definiéndola por fases, entre ellas: Planificación, Ejecución, Verificación y Presentación. Convocar a reunión de inducción a los integrantes del área a trabajar. Aplicar encuesta diseñada para establecer el conocimiento de Procesos y productos en el área en la que se intervenga. Programar reuniones de trabajo con el/la Coordinador/a del área para establecer el nivel en el que se encuentran los procesos del área.
Coordinador/a de área	Colabora con la identificación de los procesos según el nivel de impacto (estratégico, clave o soporte), que se generan en el área de la que es responsable. Solicita la colaboración de los Gestores integrantes del área para proporcionar la información necesaria para el levantamiento del Mapa de Procesos.
Ejecutor de Proyecto	Entrevistas con los Gestores de los procesos, levantando información. (Anexo 2)
Gestor	Identificar cual/cuales son los procesos y productos que genera fruto de las actividades que realiza en el área

	Identificar cual es el Procedimiento o los pasos que se deben cumplir para alcanzar el producto. Describir cuales con las actividades relevantes que se deben realizar como parte de sus responsabilidades. Identificar cuáles son sus clientes internos o externos proveedores de insumos (entradas) para iniciar el proceso.
Ejecutor de Proyecto	Registrar la información, firmando el documento como soporte de la gestión realizada. (Anexo 3) Revisar flujo del Proceso e identificar si existen nudos o cuellos de botella, que no permiten la continuidad del mismo. Documentar Procesos y productos que genera el área. Elaborar el Flujo del Proceso. Presentar el Manual de Proceso al Líder del Proyecto.
Líder de Proyecto	Revisar material documentado. Realizar observaciones o comentarios de los Procesos levantados. Presentar Manuales de Procesos a la máxima autoridad.
Decano/a	Revisar junto al equipo estratégico la información, previo a la aprobación para la socialización de la información a las áreas para su pronta ejecución.
Líder de Proyecto	Delega la coordinación o coordina la socialización de la información a las áreas para su pronta ejecución.

Anexo 9: Propuesta entregada al Lider del proyecto

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Implementación de herramienta para funcionamiento y desarrollo de actividades de forma oportuna y organizada de la coordinación de formación académica de la Facultad de Ciencias Psicológicas.

Propuesta Organizacional

Autor: Vicente Florencio Mera Belnavés
Líder de Proyecto: Psic. Urias Fuenzalida

22/12/2017

22/12/17

Universidad de Guayaquil

ANEXO 6

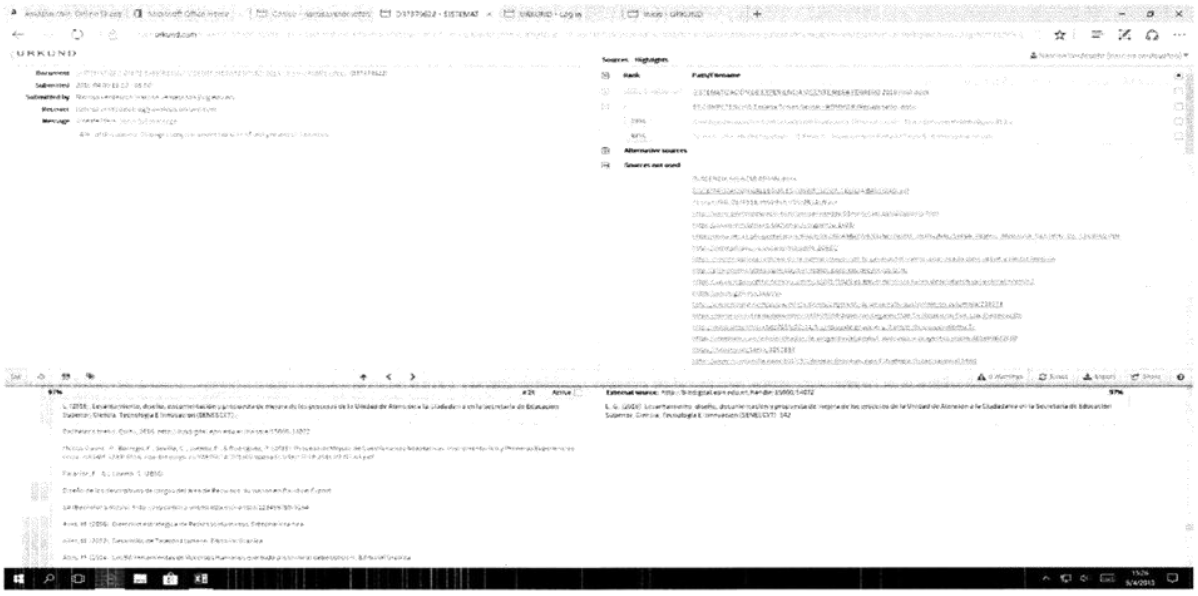
FACULTAD CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA
UNIDAD DE TITULACIÓN

FECHA: Abril 9 del 2018

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

LUCIA MORA GOYES, habiendo sido nombrada, tutora de trabajo de titulación, certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Vicente Florencio Mera Belnavés,** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Psicólogo Industrial.

Se informa que el trabajo de titulación: **"DISEÑO DE HERRAMIENTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS",** ha sido orientado durante todo el período de ejecución en el programa antiplagio URKUND quedando el 4% de coincidencia.



Ps. Lucía Mora Goyes, Mg.
C.C. 0915376693

Universidad de Guayaquil

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
ESCUELA/CARRERA DE PSICOLOGÍA
Unidad de Titulación

ANEXO 10

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	**Diseño de herramienta para el levantamiento de información de un Manual de Políticas y Procedimientos**		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	MERA BELNAVÉS VICENTE FLORENCIO		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	MORA GOYES LUCIA MGS		
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL		
UNIDAD/FACULTAD:	CIENCIAS PSICOLÓGICAS		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	PSICOLOGÍA INDUSTRIAL		
GRADO OBTENIDO:	TERCER NIVEL		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	ABRIL 2018	**NO. DE PÁGINAS:**	62
ÁREAS TEMÁTICAS:	PROCESOS		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	PROCESOS, MANUAL, OBJETIVOS, POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, PRODUCTIVIDAD, CLIMA LABORAL.		

RESUMEN/ABSTRACT: El presente trabajo pretende ofrecer una reflexión en torno a la importancia y las necesidades de los trabajadores de una organización, que requieren las herramientas y conocimientos necesarios, para que éste, pueda alinearse a los objetivos departamentales y contribuir en los indicadores Institucionales. Proponiendo como eje el diseño de una herramienta para el levantamiento de información de un Manual de Políticas y Procedimientos; el estudio fue realizado en la Facultad de Ciencias Psicología entre los meses de agosto a diciembre del año 2017, interviniendo colaboradores de la Coordinación de Formación Académica, la herramienta aportará para la creación de los Manuales de Políticas y Procedimientos dentro de la Facultad, aportará tanto en la simplificación, como en la detección de actividades, posibilitando la mejoría en los procesos con la finalidad de que lleguen a ser tan ágiles y eficaces que logren satisfacer los requerimientos planteados por los clientes, tanto externos como internos.

ADJUNTO PDF:	[X] SI	[ ] NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	**Teléfono:** 0960940600	E-mail: vicenticom@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	**Nombre: Facultad dePsicología de la Universidad de Guayaquil**	
	Teléfono: 2394315 – 2394317 – 2394313 Ext. 132	
	E-mail:	

Presidencia de la República del Ecuador

Plan Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes

SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación

Universidad de Guayaquil

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CARRERA PSICOLOGÍA
UNIDAD DE TITULACIÓN

ANEXO 11

Guayaquil, 19/04/2018

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Habiendo sido nombrada NARCISA DE JESÚS VERESOTO BERNAL, tutor del trabajo de titulación DISEÑO DE HERRAMIENTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS , certifico que el presente trabajo de titulación, elaborado por VICENTE FLORENCIO MERA BELNAVÉS, con C.I. No. 0917028334, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL , en la Carrera/Facultad, ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

Narcisa Verdesoto Bernal

C.I. No. 0916775299

Universidad de Guayaquil

ANEXO 12

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
ESCUELA/CARRERA DE PSICOLOGÍA
Unidad de Titulación

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Yo, Vicente Florencio Mera Belnavés con C.I. No. 0917028334, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **"Diseño de herramienta para el levantamiento de información de un Manual de Políticas y Procedimientos"** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL **Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN***, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

_____

VICENTE FLORENCIO MERA BELNAVÉS
C.I. No. 0917028334

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.