



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**Tesis para optar al grado académico de Licenciatura en
Administración de Negocios con énfasis en Recursos
Humanos**

**“Propuesta de un Plan de gestión del conocimiento del
personal en los procesos administrativos en la Oficina de
Registro Sabanilla y centros Universitarios de las sedes de
Heredia y Alajuela, 2019”**

Sustentante:

Juliette Abarca Masis

Tutora:

M. Sc. Susana Araya Zamora

Heredia, 2019

Índice de contenido

Índice de Cuadros.....	6
Índice de Ilustraciones	7
Índice de Tablas.....	8
Índice de Gráficos.....	9
DECLARACIÓN JURADA	10
DEDICATORIA	14
AGRADECIMIENTOS.....	16
ABREVIATURAS.....	17
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	22
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.1.1 Antecedentes del problema	23
1.1.2 Problematización	25
1.1.3 Justificación del problema.....	28
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	29
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	29
1.3.1 Objetivo general.....	30
1.3.2 Objetivos específicos	30
1.4 ALCANCES Y LÍMITACIONES	31
1.4.1 Alcances.....	31
1.4.2 Limitaciones.....	32
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	33
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO.....	34
2.1.1 Historia o fundación.....	34
2.1.2 Visión de la Empresa	36
2.1.3 Misión de la Empresa	38
2.1.4 Valores Institucionales UNED.....	38

2.1.6 Estructura organizacional.....	40
2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	46
2.2.1 Factor A, variable independiente	46
2.2.1.1. Gestión del conocimiento.....	46
2.2.1.2 Abordaje de la Gestión del conocimiento.....	48
2.2.1.3 Selección de modelos para la gestión del conocimiento	52
2.2.1.4 Modelos para la Gestión del conocimiento	55
2.2.2 Factor B, variable independiente	66
2.2.2.1 Definición de la Gestión del conocimiento	66
2.2.2.2 Identificación de brechas del conocimiento	67
2.2.2.3 Localizar fuentes del conocimiento	68
2.2.2.4 Obtención del conocimiento	69
2.2.2.5 Clasificación y almacenamiento del conocimiento.....	70
2.2.2.6 Transferencia del conocimiento interno y externo	70
2.2.2.7 Aplicar el conocimiento	73
2.2.2.8 Actualizar y Mantener el Conocimiento	74
2.2.2.9 Evaluación y Medición del conocimiento.....	74
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	75
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	76
3.1.1 Finalidad (Teórica y/o aplicada)	76
3.1.2 Dimensión temporal (Transversal/longitudinal)	77
3.1.3 Marco (Mega-macro-micro)	78
3.1.4 Naturaleza (Cuantitativa y/o cualitativa)	79
3.1.5 Carácter (Exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo)	82
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN.....	83
3.2.1 Sujetos	83
3.2.2 Primera mano.....	84
3.2.3 Segunda mano.....	84

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO	86
3.3.1 Población	86
3.3.2 La muestra.....	87
3.3.3. Probabilística o no probabilística	88
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN	90
3.4.1 Técnica de entrevista.....	90
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	92
3.5.1. Variable independiente: Satisfacción laboral.	93
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	101
.1.1 Descripción de los datos.....	102
4.1.2 Interpretación o explicación de los gráficos	103
Variable 3: Cumplimiento.....	136
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	146
CAPÍTULO VI	158
PROPUESTA	158
6.1 INTRODUCCIÓN	159
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA	160
6.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	161
6.3.1. Objetivo General.....	161
6.3.2. Objetivos Específicos.....	161
6.4. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA PROPUESTA	162
6.4.1. Alcances.....	162
6.4.2. Limitaciones.....	163
6.4.3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	164
6.5. Propuesta	166
6.5.1. Donde aplicar la capacitación.....	167
6.5.2. Beneficios de la capacitación	168
Propuesta de capacitación procesos de empadronamiento	172

6.5.3. Consideraciones para la Capacitación.....	183
6.5.4. Solicitud de capacitación por parte de la Jefatura.....	184
Proceso de Admisión y empadronamiento para estudiantes de nuevo ingreso	191
<i>Empadronamiento directo (sin estudios universitarios previos)</i>.....	197
<i>Empadronamiento con estudios universitarios</i>.....	197
Requisitos para estudiantes de la UNED	199
Requisitos postulantes externos	199
Requisitos para empadronamiento en la carrera	200
Requisitos para estudiantes de la UNED	200
Requisitos para postulantes estudiantes que provienen de otras Universidades.....	201
Requisitos para estudiantes de la UNED	202
Requisitos para postulantes externos	202
Requisitos para estudiantes de la UNED	203
Requisitos para postulantes externos	203
Requisitos para estudiantes de la UNED	204
Requisitos para postulantes externos	204
Requisitos para estudiantes de la UNED	205
Requisitos para postulantes externos	205
Requisitos de ingreso para diplomado.....	214
Requisitos de ingreso para bachillerato.....	214
Procedimiento de Ingreso Nivel de Bachillerato.....	216
<i>Procedimiento de Ingreso Nivel de Licenciatura</i>	217
<i>Reconocimiento de asignaturas</i>	220
<i>Acerca de estudiantes con asignaturas del antiguo plan de estudios y el plan de transición 2018-2021 en oferta</i>	220
Requisitos generales de ingreso a carrera para el nivel de bachillerato	221
Requisitos generales de ingreso a carrera para el nivel de licenciatura	223
Requisitos de Ingreso al Bachillerato en Educación Especial:.....	224
Requisitos de ingreso a la Licenciatura en Educación Especial:.....	226

<i>Nivel de Bachillerato</i>	227
<i>Nivel de Licenciatura</i>	227
<i>Ingreso a la carrera de Educación Preescolar (código 00067)</i>	228
<i>Educación Preescolar (código 00078)</i>	229
6.5.6. Chatbot ¿Qué son y para qué sirven?	233
6.5.7. ¿Qué son los bots de Messenger?	234
6.5.8. ¿Cómo se hace un chatbot?.....	234
6.5.9. Propuesta de implementación de Chatbot	236
BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA.....	246
ANEXOS	248
DATOS GENERALES.....	249

Índice de Cuadros

<i>Cuadro 1. Fuentes de Segunda mano</i>	85
<i>Cuadro 2. Población Para Investigar</i>	87
<i>Cuadro 3. Definición Operativa de la Gestión del conocimiento</i>	94
<i>Cuadro 4. Operacionalización de las variables</i>	95
<i>Cuadro 5. Objetivo 1</i>	148
<i>Cuadro 6. Objetivo 2</i>	149
<i>Cuadro 7. Objetivo 3</i>	151
<i>Cuadro 8. Objetivo 4</i>	153
<i>Cuadro 9. Agenda de Taller</i>	179
<i>Cuadro 10. Programa</i>	180
<i>Cuadro 11. Programa centros</i>	181
<i>Cuadro 12. Programa</i>	181
<i>Cuadro 13. Recursos</i>	190
<i>Cuadro 14. Recursos</i>	190

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. UNED, Estructura Organizacional	43
Ilustración 2. UNED, Organigrama Institucional	44
Ilustración 3: UNED, Estructura Centros Universitarios	45
Ilustración 4: UNED, Centros Universitarios	46
Ilustración 5. Diferencias entre Gestión del conocimiento y Gestión intelectual	52
Ilustración 6: Procesos de conversión del conocimiento	53
Ilustración 7: Modelo Technology Broker (Annie Brooking)	55
Ilustración 8: Modelo Canadian Imperial Bank (Hubert Saint-Onge)	57
Ilustración 9: Modelo Universidad de West Notario (Bontis)	59
Ilustración 10: Modelo Skandia Navigator (Leif and Malone)	60
Ilustración 11: Modelo Nova	61
Ilustración 12: Modelo Andersen	62
Ilustración 13: Modelo de Knowledge management	64
Ilustración 14: Brecha del conocimiento	67
Ilustración 15. Funciones	115
Ilustración 16. Funciones	123
Ilustración 17. Call Center atención a estudiantes o personas interesadas a ingresar a la UNED	155
Ilustración 18. Orientación estudiantes primer ingreso	155
Ilustración 19. Digitación y matricula	156
Ilustración 20. Acomodo boletas de matricula	156
Ilustración 21. Entrega de material por asignatura	157
Ilustración 22. Cita orientación estudiantes primer ingreso	157
Ilustración 23. Carreras UNED	170
Ilustración 24. Carreras UNED	171
Ilustración 25. Carreras UNED	171
Ilustración 26. Calendario institucional	173
Ilustración 27. Calendario institucional	174
Ilustración 28. Salas virtuales UNED	175
Ilustración 29. Skype	175
Ilustración 30. Teams	175
Ilustración 31. Zoom	175
Ilustración 32, Share point	176
Ilustración 33. Formulario solicitud sala de videoconferencia UNED	176
Ilustración 34. Formulario pago gastos menores	178
Ilustración 35. Formulario solicitud de beca	186
Ilustración 36. Formulario solicitud de beca	187
Ilustración 37. Entorno estudiantil	193
Ilustración 38. Servicios empadronamiento	193
Ilustración 39. Solicitud empadronamiento	194
Ilustración 40. Empadronamiento	195
Ilustración 41. Chatbot	233
Ilustración 42. Chatbot	234
Ilustración 43. Chatbots	237
Ilustración 44. Creación de chatbot	237

Ilustración 45.chatbots	238
Ilustración 46.chatbots	238
Ilustración 47.chatfuel	239
Ilustración 48.Chatbots	239
Ilustración 49.Chatbots	240
Ilustración 50.Chatbots	241
Ilustración 51.Chatbots	241
Ilustración 52.Chatbots	242
Ilustración 53. Chatbots	242
Ilustración 54. Chatbots	243
Ilustración 55. Chatbots	244
Ilustración 56. Chatbots	244
Ilustración 57. Chatbots	245

Índice de Tablas

Tabla 1. Personal encuestado	103
Tabla 2. Género	104
Tabla 3. Edad	105
Tabla 4. Instancia en la que Labora	106
Tabla 5. Puesto que ocupa actualmente	107
Tabla 6. Tipo de nombramiento	109
Tabla 7. Tiempo de Laborar en la UNED	110
Tabla 8. Tiempo de Laborar en Procesos de admisión y matrícula, UNED	111
Tabla 9. Grado académico obtenido	112
Tabla 10. Carreras con las que cuentan los funcionarios	112
Tabla 11. Conocimiento de procesos por experiencia o capacitación	116
Tabla 12. Funciones	120
Tabla 13. Conocimiento de procesos por experiencia o capacitación	120
Tabla 14. Conocimiento de procesos por experiencia o capacitación	124
Tabla 15. Capacitación de los procedimientos que se realizan en la Oficina de Registro	125
Tabla 16. Recibe actualización de los procedimientos que se realizan en la Oficina de Registro	126
Tabla 17. Conoce los procedimientos a realizar para la ejecución de cada uno de los procesos administrativos en el área de admisión y matrícula en la oficina de Registro	127
Tabla 18. Realiza de manera oportuna el seguimiento de los procesos de admisión y matrícula	129
Tabla 19. Reporta a su jefatura las limitaciones presentadas en cada proceso de admisión y matrícula	130
Tabla 20. Mejoras ante limitaciones	131
Tabla 21. Valoración de la aplicabilidad de la normativa y el cumplimiento	132
Tabla 22. Su jefatura solicita un informe de los procesos de admisión y matrícula	133
Tabla 23. Frecuencia con que solicita su jefatura el informe de cada uno de los procesos de admisión y matrícula	134
Tabla 24. Estaría dispuesto a realizar informes, en pro de mejora e innovación	135
Tabla 25. Tiene conocimiento de la normativa de Sistema de control interno	136

Tabla 26. Cuenta con el curso de Sistema de control interno	137
Tabla 27. Realizaría mejoras en el curso impartido	138
Tabla 28. Realizaría mejoras en el curso impartido	139
Tabla 29. Realizaría mejoras en el curso impartido	140
Tabla 30. Funciones que realiza las aprende por capacitaciones obtenidas por compañeros-as del área	141
Tabla 31. Adquiere los conocimientos de cada uno de los procesos que realiza por experiencias laborales adquiridas en el tiempo	143
Tabla 32. Adquiere los conocimientos de cada uno de los procesos que realiza por parte de algún o alguna compañera del programa de admisión y matrícula	144
Tabla 33. Escuela Administración requisitos empadronamiento	196
Tabla 34. Escuela exactas y naturales empadronamiento	197
Tabla 35. Escuela sociales y humanidades empadronamiento	208
Tabla 36. Escuela Educación empadronamiento	216

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Género	104
Gráfico 2. Edad Actual	105
Gráfico 3. Instancia a la que pertenece	106
Gráfico 4. Puesto que ocupa	108
Gráfico 5. Tipo de nombramiento	109
Gráfico 6. Tiempo de laborar en la UNED	110
Gráfico 7	111
Gráfico 8. Funciones Que realiza pre- matrícula	116
Gráfico 9. Conocimiento adquirido de procesos por experiencia o capacitación	121
Gráfico 10. Conocimiento de procesos por experiencia o capacitación	124
Gráfico 11. Recibió capacitación de los procedimientos que se realizan en la oficina de registro	125
Gráfico 12. Recibe actualización de los procedimientos que se realizan en la oficina de registro	127
Gráfico 13. Procedimientos para realizar	128
Gráfico 14. Seguimiento de los procesos	129
Gráfico 15. Reporte de limitaciones	130
Gráfico 16. Propuestas de mejora	131
Gráfico 17. Aplicabilidad de la normativa	132
Gráfico 18. Solicitud de informe	133
Gráfico 19. Frecuencia de solicitud de informe	134
Gráfico 20. Realización de informes	136
Gráfico 21. Conocimiento de la normativa	137
Gráfico 22. Cursos SCI	138
Gráfico 23. Mejoras en el curso	139
Gráfico 24. Procesos administrativos de admisión y matrícula	140
Gráfico 25. Cumplimiento de SCI	141
Gráfico 26. Funciones aprendidas por experiencia o capacitación	142
Gráfico 27. Conocimientos adquiridos por experiencias	143
Gráfico 28. Conocimientos de cada proceso	144

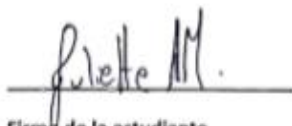
DECLARACIÓN JURADA

Declaración Jurada

Yo Juliette Abarca Masis, mayor de edad portadora de la cédula 6-0347-0134 egresada de la carrera de Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el código penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el tribunal examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado:

"Propuesta de un Plan de Gestión del conocimiento del personal en los procesos Administrativos en la Oficina de Registro Sabanilla y centros Universitarios de las sedes de Heredia y Alajuela, 2019."

Es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las leyes Penales, así como la ley de Derecho de Autor y Derechos Conexos números 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; Artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Así mismo, quedo advertida que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante un notario público en la fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia a los 2 días de mes de noviembre del 2019.



Firma de la estudiante

Cédula: 6-0347-0134

CONSTANCIA APROBACIÓN TUTORA

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Heredía, 4 de noviembre del 2019

Señores
Universidad Hispanoamericana
Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

La estudiante **Juliette Abarca Masis**, cédula de identidad número 6-0347-0134 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Propuesta de un Plan de gestión del conocimiento del personal en los procesos administrativos en la Oficina de Registro Sabanita y centros Universitarios de las sedes de Heredia y Alajuela, 2019", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

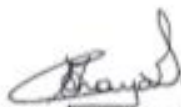
En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



M.Sc. Susana Araya Zamora
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CONSTANCIA APROBACIÓN LECTORA

CARTA DE LECTORA

San José, 15 de noviembre 2019

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera Administración de Negocios
Enfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

La estudiante Juliette Abarca Masís , me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Propuesta de un Plan de gestión del Conocimiento del personal en los procesos administrativos en la Oficina de Registro de Sabanilla y Centros Universitarios de las Sedes de Heredia y Alajuela, 2019"

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,



Firma
MBA Milena Sotela Ramírez
Cédula 1-573-526

CONSTANCIA APROBACIÓN FILÓLOGO

San José, 19 de noviembre, 2019

Señores

Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Universidad Hispanoamericana, Sede Heredia

Leí y corregí el proyecto de graduación: "Propuesta de un Plan de gestión del conocimiento del personal en los procesos administrativos en la Oficina de Registro Sabanilla y centros Universitarios de las sedes de Heredia y Alajuela, 2019", elaborado por la estudiante Juliette Abarca Masis, cédula 6-0347-0134, para optar al grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación, por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Hispanoamericana.

Atentamente,



M. Sc. Edgar Rojas González

Carné 2443

Teléfono: 88822158

Correo: edgarrojasg27@gmail.com

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

San José, 20/Noviembre /2019

Señores:
Universidad
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

La suscrita **Abarca Masis Juliette**, con número de identificación **603470134** autora del trabajo de graduación titulado **Propuesta de un Plan de gestión del conocimiento del personal en los procesos administrativos en la Oficina de Registro Sabanilla y centros Universitarios de las sedes de Heredia y Alajuela.**, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.; *Si* autorizo a la Biblioteca de la Universidad Hispanoamericana para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,


Firma y Cédula de Identidad

DEDICATORIA

Dedico esta investigación especialmente a Dios, por darme la vida y permitir el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante, demostrándome el día a día luchar por los sueños y metas, además de su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias y opiniones.

A mi padre, que por cada limitante que puso en mi camino y cada “no puedes” que decías fue un impulso para no darme por vencida y seguir adelante luchando por mis metas y sueños, aprendiendo a no depender de una persona y luchar por lo que se quiere. A mi padrino Gary, quién me motivó a seguir estudiando a pesar de las adversidades y por último y el más importante, mi hijo Marcelo quién es mi luz y motivación para aprender, crecer día a día, luchando por nuestras metas y creciendo tanto profesional como espiritualmente “Te amo Bebé”.

AGRADECIMIENTOS

Me faltarán palabras para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial a mi Madre que sin su apoyo y cuidado de Chelito no pudiese finalizar este proceso.

Asimismo, agradezco infinitamente a Susana Araya directora de mi Tesis, que, gracias a sus consejos, correcciones, apoyo y seguimiento con palabras de ánimo, hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores, que me han visto crecer como persona Profe Renato y Alexander, que gracias a sus conocimientos, paciencia y enseñanzas hoy puedo sentirme dichosa y contenta de dar cierre a este gran proceso de aprendizaje.

ABREVIATURAS

UNED: Universidad Estatal a Distancia

Ce. Us: Centros Universitarios

DICU: Dirección de centros Universitarios

SCI: Sistema de control interno

CPPI: Centro de Planificación y programación institucional

G.C.: Gestión del conocimiento

G.T: Gestión del talento humano

V.A: Vicerrectoría Académica

V.E: Vicerrectoría Ejecutiva

Condiciones de matrícula:

COBI: Capacitación y becas institucionales

RGE: Reglamento general estudiantil.

VAU: Videoconferencia y Audio grafía

RESUMEN

Esta investigación consiste en llevar a cabo una revisión del Manual Descriptivo de Puestos de la Universidad Estatal a Distancia, mediante la gestión del conocimiento en los procesos administrativos de la Oficina de Registro ubicada en Sabanilla y dos Centros Universitarios para así poder verificar su razonabilidad y presentación bajo las políticas y normas institucionales. Además, se revisará los sistemas de control que realizan en los procesos mediante la aplicabilidad del control interno.

Los factores que originaron esta investigación es el generar interés en los funcionarios de la UNED, específicamente, los que trabajan en Oficina de Registro, sobre la importancia de los procesos que se realizan en la institución y acierto en los métodos que se realizan, buscando el minimizar errores, mejorar procesos ya que depende del servicio que se transmita así será el interés que presente el estudiante. Además, este departamento es quién vela en los centros por brindar la información necesaria para ingresar a estudiar a la institución, entre otros procesos. Sin embargo, cabe destacar que para esta investigación se profundizará específicamente, los procesos de matrícula con el fin mejorar y estandarizar los procesos en todas las demás sedes.

Se pretende además hacer un análisis del sistema de control actual de la Oficina de Registro Sabanilla en conjunto con las sedes de Heredia y Alajuela, simultáneamente, para así poder destacar propuestas de mejora en el control interno por medio del Plan en el mejoramiento del diseño del control, Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información, Comunicación y Monitoreo con el fin de establecer controles en las áreas o sedes con mayor deficiencia.

La investigación está distribuida por varios capítulos, donde en su marco teórico se destacará la normativa general aplicable a las áreas competentes; agregado a esto la única información que se encuentra en las plataformas web e instructivos académicos que son guía de los procesos que se realizan, así como las capacitaciones que se generan por parte de la Oficina de Registro Sabanilla cuando se implementa un nuevo proceso, sistema o resolver alguna situación presentada en las sedes. Por otra parte, se formularán soluciones que se pueden realizar y se buscará implementar un plan de gestión del conocimiento en los procesos.

Esta investigación ha sido desarrollada desde un enfoque general, y a su vez dividida en seis capítulos.

- **Capítulo I. Planteamiento del Problema**, en este apartado se detalla la situación actual de la Oficina de Registro sede central Sabanilla en conjunto con

las sedes de Heredia y Alajuela, los antecedentes históricos del problema de investigación. Se enfocará en la formulación de la problemática, así como el objetivo general y los específicos, además que se darán a conocer los alcances y limitaciones a las cuales se enfrenta esta investigación.

- **Capítulo II. Marco Teórico**, se desarrollará el contexto histórico y teórico de la institución y de las variables involucradas y que se ven afectadas entre sí en esta investigación. Además, contará con la formulación de la hipótesis y conceptos importantes del proyecto.
- **Capítulo III. Marco Metodológico**, se definirá el tipo de investigación, sujeto y fuentes primarias y secundarias de estudio. A su vez se procederá a la selección y muestra de la investigación, las técnicas e instrumentos por medio de los cuales se recolectarán los datos. Para concluir con la definición, operacional e instrumental de las variables del proyecto de investigación.
- **Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Datos**, en él reside el proceso de investigación y análisis de datos obtenidos de los colaboradores de la Oficina de Registro Sabanilla y las sedes de Heredia y Alajuela, representada en forma gráfica para una mejor interpretación de la información recolectada.
- **Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones**, se desarrollarán de acuerdo con los resultados obtenidos por medio del instrumento aplicado a los

colaboradores de la Oficina de Registro Sabanilla, Heredia y Alajuela para determinar las actuales necesidades de capacitación.

- **Capítulo VI: denominado “Propuesta”**, se plantea una propuesta con minuciosos niveles de detalle y ejecución, e impacto de esta, descripción de actividades, detección de oportunidades de mejora que permitan una evolución positiva en el área en donde se hizo la investigación.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se lleva a cabo con los funcionarios de la Oficina de Registro, específicamente, los que llevan a cabo funciones de matrícula, con edades comprendidas entre los 22 a los 65 años, en la provincia de San José, Heredia y Alajuela durante el primer cuatrimestre del año 2019.

1.1.1 Antecedentes del problema

Se dice que la Gestión del Talento humano es la que señala que la dirección y la gestión en la organización se basan en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen las personas. En otras palabras, se parte de la relevancia que se le da al individuo como ser con potencialidades que pueden desarrollarse en beneficio de sí mismo y de su entorno (Zabaleta, 2014, p. 117).

En principio, y por el valor que se le da al aprendizaje como alternativa de transformación permanente, se parte del supuesto (que ha sido empíricamente validado) de que la potencialidad y los “talentos” son construcciones humanas, individuales y colectivas, que son susceptibles de modificarse, fortalecerse y mantenerse, así como de desvanecerse y extinguirse. Desde la perspectiva organizacional, la gestión del talento se basa en la legitimización de que la potencialidad humana se puede relacionar con los procesos productivos eficientes, eficaces y efectivos. De esta manera, el papel que se le pide a la gerencia, además

de desempeñar lo que clásicamente ha realizado (lo cual se asocia a la dirección, la toma de decisiones, la gestión, etc.), es que adquiera también conocimientos que le permitan detectar, apoyar, impulsar, poner a prueba e incentivar el talento de sus colaboradores y el suyo propio; todo esto como una nueva alternativa de cambio organizacional. La anterior definición debe implicar un pensamiento gerencial claramente congruente con ella. Se puede decir que el pensamiento gerencial, en este caso, se basa en la premisa de la “búsqueda de la globalidad o totalidad, a partir de la legitimización y el respeto a las diferencias o individualidades”. De no ser así, no tendría sentido este modelo, pues es desde el desarrollo de la individualidad y la diferencia, y desde el reconocimiento de su valor, que se esperan lograr las transformaciones organizacionales (Zabaleta, 2014, p. 118).

Se dice que mediante la gestión del talento, se proyecta un pensamiento de cambio gerencial incluyendo siempre un valor de aprendizaje y desarrollo. Así, dando importancia a las organizaciones como ambientes de aprendizaje entendido como entornos de adquisición y desarrollo para generar el cambio. Esto provoca que las instituciones estén interesadas en trabajar bajo este modelo intencionalizando los procesos que realizan e integrando a la rutina laboral. El conocimiento debe considerarse como la fuente más importante del desarrollo organizacional.

La Gestión del conocimiento es una estrategia que nace en el entorno cambiante de las nuevas tecnologías de información y en congruencia con los

principios que se acaban de plantear; de allí que se esté utilizando tan frecuentemente el concepto de las sociedades del conocimiento. Así, este modelo se podría definir como la alternativa de gestión que parte del aseguramiento de la experiencia y el conocimiento que adquiere la organización como posibilidad de desarrollo; en otras palabras, busca aprovechar el conocimiento, el talento y la experiencia colectiva e histórica. Como se puede observar, son indisolubles los lazos que unen la gestión del talento y la gestión del conocimiento (Zabaleta, 2014, p. 119).

El gerente construye los procesos de cambio a partir del desarrollo de estrategias que le permitan dilucidar las fortalezas (talentos o potencialidades) y las debilidades (deficiencias y dificultades) tanto propias como de sus colaboradores; de igual modo direcciona las transformaciones. Esto explicita el concepto de reconocimiento de sí mismo o del otro (Zabaleta, 2014, p. 119).

1.1.2 Problematicación

Implica una explicación resumida sobre las razones por las cuales el contexto a investigar merece ser objeto de una investigación formal, como lo es la tesis de

grado. Se puede apoyar en alguna literatura y estadísticas para dar peso a la problematización; sin embargo, no debe entenderse que se puede introducir definiciones o metodología, ya que para esto se cuenta con los capítulos segundo y tercero de la tesis” (Segura, Alexis, 2018, p. 16).

Partiendo de la importancia del control interno y el conocimiento que deben de poseer los funcionarios para ofrecer un buen servicio de los procesos que se realizan en la oficina de registro minimizando los continuos errores que cometen afectando directamente al estudiante, desarrollando procesos de manera excesiva y desperdiciando recursos de la institución al tener que duplicar procesos y tiempo, pérdidas de documentos, negligencia como así, también detectar los trabajos que se realizan de la mejor manera para así replicar en los otros centros que no se realizan, permitiendo estandarizar procesos y generar un conocimiento amplio de cada funcionario que resulta en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La gestión del conocimiento es fundamental para una organización que necesita conocer lo que sabe y debe utilizar como conocimiento efectivo, pero, ¿Tiene la institución certeza que los procesos que se realizan en la Oficina de Registro de los centros universitarios aplican de la mejor manera los procesos?

Se dice que, al seguir el conocimiento se crea crecimiento económico y se genera una serie de procesos para mejora de productividad, siendo así de

Información en la gestión del conocimiento, permite el correcto registro de las gestiones.

“La adopción del plan de gestión del conocimiento ofrece una gran oportunidad para mejorar las funciones a través de una mayor consistencia en las políticas y normas, mejorando la eficacia y logrando beneficios potenciales” (Domínguez, 2017, p. 139).

Dicho lo anterior, se plantean las siguientes preguntas:

¿La oficina de registro cuenta con un manual de procesos?

¿Los centros aplican de manera efectiva lo aprendido en cada capacitación realizada por la oficina de registro, Sabanilla?

¿Conocen los centros a quién referirse cuando se presenta alguna situación delicada con algún estudiante?

¿Quién capacita al personal que ingresa nuevo a la institución?

¿Se realizan de la misma manera los procesos administrativos en todas las sedes universitarias que se investigan?

¿Con qué frecuencia se actualizan los funcionarios, en cuanto a la información que compete a la oficina de registro y la gestión de los procesos?

Como se menciona anteriormente, el control colabora a revelar irregularidades o errores y evalúa todos los niveles de los conocimientos que se ejecutan. El control y mejora de la gestión contribuye a la mejora de los procesos, fijando y evaluando

los procedimientos administrativos que ayudan al cumplimiento de objetivos. Además, contribuye a que la administración pueda analizar y dar fe de la razonabilidad de la gestión del conocimiento.

1.1.3 Justificación del problema

“Consiste en brindar la o las razones principales que hacen que la investigación sustente su existencia. Se refiere a las razones del por qué y el para qué de la investigación, o “exponer los motivos por los cuales es importante llevar a cabo el respectivo estudio” (Torres, 2010). Las temáticas que justifican una investigación son: de conveniencia; relevancia social; implicaciones prácticas; valor teórico; o utilidad metodológica” (Hernández Sampieri, 2014, p. 36).

La presente investigación se justifica desde la relevancia en los procesos administrativos y conocimiento adquirido de acuerdo con las experiencias vividas por parte de cada uno de los funcionarios dentro de la institución.

Con respecto al aporte teórico, se contribuye a incrementar los conocimientos sobre el desenvolvimiento administrativo y los procesos que se realizan. El mismo puede servir como base para mejora en los procesos y futuras investigaciones en el área para determinar la razonabilidad y minimizar procesos, las cuales pueden enriquecer la institución.

Finalmente, desde el punto de vista de utilidad metodológica, dicha investigación aporta diferentes elementos de recolección de datos confiables y válidos los cuales podrán ser utilizados por la oficina replicando el plan de gestión en todos los centros universitarios en el cual se involucre la misma variable estudiada, o como referencia para estudios similares en otras áreas que pueden incidir en mejores prácticas de gestión.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Como parte de buscar un mejor análisis en cuanto a los resultados que genera la gestión del conocimiento de cada uno de los funcionarios de la Oficina de Registro, se plantea el siguiente problema:

¿Cómo afecta a la Oficina de Registro de la UNED la falta de un manual de procesos administrativos, durante el primer cuatrimestre 2019?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

(Hernández Sampieri, 2014) afirma. “Los objetivos de investigación señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p.37).

1.3.1 Objetivo general

El objetivo general debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación. Lo cual quiere decir, que este debe responder de manera general a la pregunta planteada y a la idea expresada en el título de la investigación.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo general de la presente investigación corresponde a:

Analizar las posibles consecuencias que se pueden generar en la Oficina de Registro de la UNED Sabanilla, sedes Heredia y Alajuela al no existir un manual de procesos en las funciones administrativas.

1.3.2 Objetivos específicos

La función de los objetivos específicos es desglosar e indicar los pasos definidos y observables para lograr cumplir el objetivo general. De esta manera los objetivos específicos de la investigación a desarrollar serán los siguientes:

- Valorar la razonabilidad que aplica cada funcionario de la institución en los procesos administrativos de la Oficina de Registro en los centros universitarios en relación con el control interno.

- Verificar el cumplimiento de las normas y políticas internas en los procesos administrativos.
- Evaluar los procesos actuales de matrícula en donde se aplique la estandarización del conocimiento.
- Elaborar una propuesta que ayude a mejorar el modelo de gestión del conocimiento en los procesos administrativos en las oficinas de registro para las cuatro sedes investigadas.

1.4 ALCANCES Y LÍMITACIONES

1.4.1 Alcances

Esta investigación abarca a los funcionarios de la Oficina de Registro de la UNED, el cual se encuentran ubicado actualmente en Sabanilla de Montes de Oca la oficina central y dos sedes las cuáles se ubican actualmente en Heredia Mercedes norte y Alajuela Barrio Cristo Rey. Con la cual se verán beneficiados funcionarios y funcionarias involucradas en la investigación, autoridades y estudiantes de la UNED.

- Revisar cada uno de los procesos que se realizan en la Oficina de Registro Sabanilla a la vez con los Ce. Us a investigar Heredia y Alajuela.
- Generar datos e información actualizada que permita tanto a las autoridades de la UNED como a los funcionarios y funcionarias plantear mejoras para

promover una mejor gestión de conocimiento en los procesos que se llevan a cabo en la oficina de registro.

- Analizar la aplicación dentro de la oficina de registro del SCI
- Dejar un antecedente que permita extender la investigación a todas las sedes de la UNED y demás instancias.
- Exponer ante la administración de la propuesta de un plan de gestión y su relación con la presentación correcta de los procesos, permitiendo tomar decisiones sobre bases reales, disminuyendo riesgos significativos y duplicidad de procesos.

1.4.2 Limitaciones

- Cambio de tutor tres meses posteriores a la matrícula de la tesis, debido a la falta de seguimiento como tutor asignado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Historia o fundación

La Universidad Estatal a Distancia (UNED) Institución Benemérita de la Educación y la Cultura, creada en el año 1977, es una universidad pública con un modelo pedagógico basado exclusivamente en la enseñanza a distancia. Para ello, hace uso de los diversos medios tecnológicos y de comunicación social, que permiten la interactividad, el aprendizaje independiente y una formación integral, humanista, crítica, creativa y de compromiso con la sociedad y el medio ambiente (página webb fifco, 2 de mayo 2019).

En el contexto actual, de cambios vertiginosos y exigentes, la educación a distancia se consolida como la modalidad educativa que mejor se adapta a las posibilidades, condiciones y exigencias de nuestro tiempo, por ser un proceso de enseñanza aprendizaje individualizado y autosuficiente, mediante el cual, el educando puede aprender por sí mismo, con el apoyo de una eficaz utilización de las tecnologías y los materiales instructivos (página webb fifco, 2 de mayo 2019).

Para cumplir con su compromiso con la sociedad costarricense, la UNED ha puesto al servicio del estudiante una red de 34 sedes, distribuidas por todo el país. De esta forma, la Universidad cumple con su principal objetivo de brindar acceso a la educación superior a amplios sectores de los habitantes de diversas

regiones, ofreciendo programas académicos de grado y posgrado, así como programas de extensión comunitaria y de promoción de la cultura (página web fifco, 2 de mayo 2019).

UNED, institución pionera de la educación a distancia en Costa Rica con una trayectoria de casi cuatro décadas de experiencia, siendo la única universidad pública del país que permite continuar los estudios superiores en la modalidad a distancia (página web fifco, 2 de mayo 2019).

Entonces, usted se preguntará: ¿qué significa estudiar a distancia? Quiere decir que la persona que estudia con nosotros debe organizar su tiempo de manera que, sin tener que desatender sustantivamente otras responsabilidades como la familia, el trabajo, o verse obligado a realizar largos y costosos desplazamientos, pueda cumplir con el estudio al desarrollar las unidades académicas que le propone cada curso o asignatura (página web fifco, 2 de mayo 2019).

Lo anterior le permitirá no solo fortalecer sus conocimientos y competencias profesionales por medio de nuestros cursos libres y carreras universitarias, sino que al mismo tiempo podrá obtener un título que certifica y garantiza el reconocimiento tanto en el mercado laboral como en el ámbito académico y social (página web fifco, 2 de mayo 2019).

Particularmente, una de las grandes ventajas que le ofrece la UNED por medio de la modalidad de estudio a distancia, es que reduce significativamente la necesidad de asistir de manera obligatoria a clases presenciales, salvo en aquellos casos en los cuales, por las características de los cursos o asignaturas, es necesaria la presencia del estudiante; por ejemplo: laboratorios, talleres, giras y pruebas escritas (página webb fifco, 2 de mayo 2019).

El propósito primordial es ofrecer opciones de estudio de un alto nivel académico y gran reconocimiento social. El éxito es asegurado partiendo de la claridad con que usted ha definido sus metas, el compromiso con que asume el proceso de aprendizaje, y su determinación para avanzar hasta concluir sus estudios, manteniendo siempre la idea de ser en todo momento el protagonista de su propio aprendizaje (página webb fifco, 2 de mayo 2019).

2.1.2 Visión de la Empresa

La UNED será líder en los procesos de enseñanza y aprendizaje a distancia que emplean de manera apropiada y mediada pedagógicamente, tecnologías y otros medios de comunicación social (página webb fifco: www.uned.ac.cr/rectoria/myv, 2019).

Formará personas para pensar y actuar de manera crítica, creativa y autónomamente, y, así desempeñarse con éxito en el contexto auto- instruccional (página webb fifco: www.uned.ac.cr/rectoria/myv, 2019).

Promoverá para ello, la búsqueda continua de la excelencia y la exigencia académica en sus quehaceres fundamentales; docencia, investigación, extensión y producción de materiales didácticos, para alcanzar los niveles educativos superiores deseados en condiciones de calidad, pertinencia y equidad, acordes con las demandas de los diversos grupos de la sociedad costarricense (página webb fifco: www.uned.ac.cr/rectoria/myv, 2019).

Su función académica será conceptuada, esencialmente, como una función de creación, reacción, transmisión y democratización del conocimiento (página webb fifco: www.uned.ac.cr/rectoria/myv, 2019).

Participará de manera protagónica en el desarrollo del país teniendo como meta insertar al graduado en su medio social para que busque formas de convivencia solidarias y tolerantes, el fortalecimiento y ampliación de la democracia y, el respeto al medio ambiente (página webb fifco: www.uned.ac.cr/rectoria/myv, 2019).

2.1.3 Misión de la Empresa

La Universidad Estatal a Distancia (UNED) es una institución de carácter público que goza de autonomía. Su misión es ofrecer educación superior a todos los sectores de la población, especialmente a aquellos que, por razones económicas, sociales, geográficas, culturales, etarias, de discapacidad o de género, requieren oportunidades para una inserción real y equitativa en la sociedad (página webb fifco: www.uned.ac.cr/rectoria/myv, 2019).

Para ello hace uso de los diversos medios tecnológicos que permiten la interactividad, el aprendizaje independiente y una formación humanista, crítica, creativa y de compromiso con la sociedad y el medio ambiente (página webb fifco: www.uned.ac.cr/rectoria/myv, 2019).

La UNED se compromete con la excelencia académica, el desarrollo de la cultura, la ciencia, el arte y los derechos humanos para la construcción de una sociedad justa y una cultura de paz (página webb fifco: www.uned.ac.cr/rectoria/myv, 2019).

2.1.4 Valores Institucionales UNED

El Consejo de Rectoría de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), aprobó en su sesión 1599- 2009, Artículo. VI, del 16 de setiembre de 2009, el Manual de

principios éticos para la Universidad Estatal a Distancia, presentado por la Comisión Institucional de Valores, y construido sobre los aportes de un numeroso grupo de funcionarias y funcionarios que brindaron su apoyo para llevar a cabo esta labor (Comisión institucional de valores UNED, 2009).

La UNED, al aprobar dicho documento, brinda respuesta a la dimensión ética que se deriva de la Constitución Política y de nuestro Estatuto Orgánico; asimismo, da una respuesta propia a las diferentes leyes de nuestro país que han incorporado directrices sustanciales de orden ético, entre las que se cuentan la Ley n.º 8422 (Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública), y la exigencia de integridad y valores éticos que establece para todo servidor público la Ley n.º 8292 (Ley general de control interno) (Comisión institucional de valores UNED, 2009).

Se crea un Manual de principios éticos para la Universidad Estatal a Distancia, que fomenta en las personas que integran nuestra universidad, un cambio en las formas de realizar su labor en la institución; sus fines de vida serán sensibilizados por la ética y los valores, así como sus maneras de convivencia social. Todo ello, en beneficio de una gestión más humana que sustente la búsqueda de la calidad y la excelencia universitaria (Comisión institucional de valores UNED, 2009).

Los principios éticos y los valores fundamentales de la comunidad universitaria se plasman en este manual, y son considerados como los orientadores de nuestras conductas, por lo que posibilitarán una cultura organizacional que coadyuve con el bienestar integral de las personas que conforman la Universidad Estatal a Distancia. Si la UNED encauza su caminar institucional con base en los principios éticos y los valores establecidos en este manual, lograremos las metas propuestas que nos llevaron a crearlo y a desarrollarlo. Agradecemos a la Comisión Institucional Valores y a todas las personas que participaron con compromiso y entusiasmo en los diferentes procesos y actividades convocadas para elaborar el presente manual (Comisión institucional de valores UNED, 2009).

2.1.6 Estructura organizacional

La estructura organizativa de la UNED, bajo el entendido de que ninguna organización puede garantizar el éxito en su gestión y el logro de su misión y visión, sin una estructura que sostenga todos los procedimientos necesarios que allí se desarrollan. En el caso de la UNED, el Estatuto Orgánico le concede el cargo de mayor autoridad a la Asamblea Universitaria, seguida del Consejo Universitario, el Consejo de Rectoría y la Rectoría, que supervisa el accionar de las Vicerrectorías (página web www.UNED.ac.cr, 2 de mayo 2019).

En cuanto a estas últimas, hay cuatro: Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de Planificación, Vicerrectoría Ejecutiva y Vicerrectoría de

Investigación. De acuerdo con el Centro de Planificación y Programación Institucional (CPPI), la Vicerrectoría Académica se encarga de “planear, dirigir, organizar, coordinar y evaluar los servicios académicos de la Universidad, promoviendo la excelencia y el estímulo permanente al estudiante para que desarrolle su capacidad de análisis y de crítica” (2012, p.38). La Vicerrectoría de Planificación debe “apoyar efectiva y oportunamente la toma de decisiones de la dirección superior de la UNED, mediante las técnicas de planificación de corto, mediano y largo plazo” (CPPI, 2012, p.81). A la Vicerrectoría Ejecutiva se le adjudica el “apoyo y control administrativo y logístico a la gestión universitaria” (CPPI, 2012, p.90); y, por último, la Vicerrectoría de Investigación procura el desarrollo y consolidación de una cultura de investigación que se despliega en estrecha vinculación con la docencia; y que profundiza ampliamente en las interrelaciones entre investigación y extensión (CPPI, 2012) (página web [fifco:www.UNED.ac.cr](http://www.UNED.ac.cr), 2 de mayo 2019).

En total hay 34 dependencias vinculadas a la Rectoría y a las vicerrectorías, entre direcciones, oficinas, centros y programas; además de Asesoría Legal, Mercadeo y Comunicación y Tecnologías de Información y Comunicaciones (página web [fifco:www.UNED.ac.cr](http://www.UNED.ac.cr), 02 de mayo 2019).

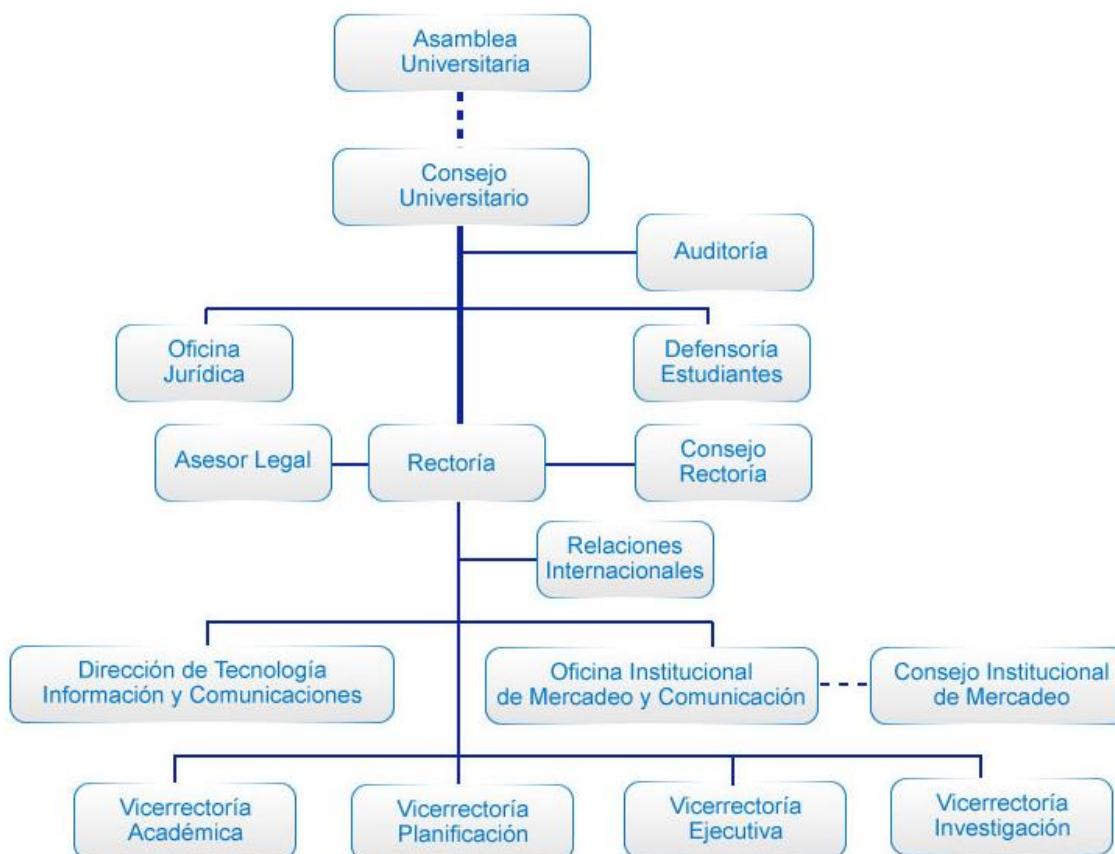
Ahora bien, antes de continuar le invitamos a leer la siguiente situación: Sara, Julián, Aurora y Esteban son cuatro profesionales que tienen más de tres años de laborar para la UNED; cada uno para una vicerrectoría diferente. Hasta

este momento, ninguno de los cuatro se ha puesto a pensar en cómo la labor que realizan se relaciona con la de los demás... tanto así que inclusive han llegado a pensar que su trabajo debe realizarse independientemente del trabajo que se lleva a cabo en otras oficinas (Página webb fifco:www.UNED.ac.cr, 2 de mayo 2019).

Puede ser que su caso sea similar al anterior: quizás, al igual que estas cuatro personas, usted tiene bastante tiempo de trabajar para la UNED o quizás usted está recién empezando. De cualquier manera, es una realidad que muchas veces no estamos enterados de cuáles oficinas y dependencias forman parte de nuestra universidad. Así que, para colaborar un poco con esta situación, le invitamos a consultar el Organigrama Institucional de la UNED. Tome en cuenta que no pretendemos que lo lea en su totalidad, pero sí le recomendamos que, al menos, consulte las funciones, responsabilidades y la estructura de la dependencia para la que usted labora (Página webb fifco:www.UNED.ac.cr, 2 de mayo 2019).

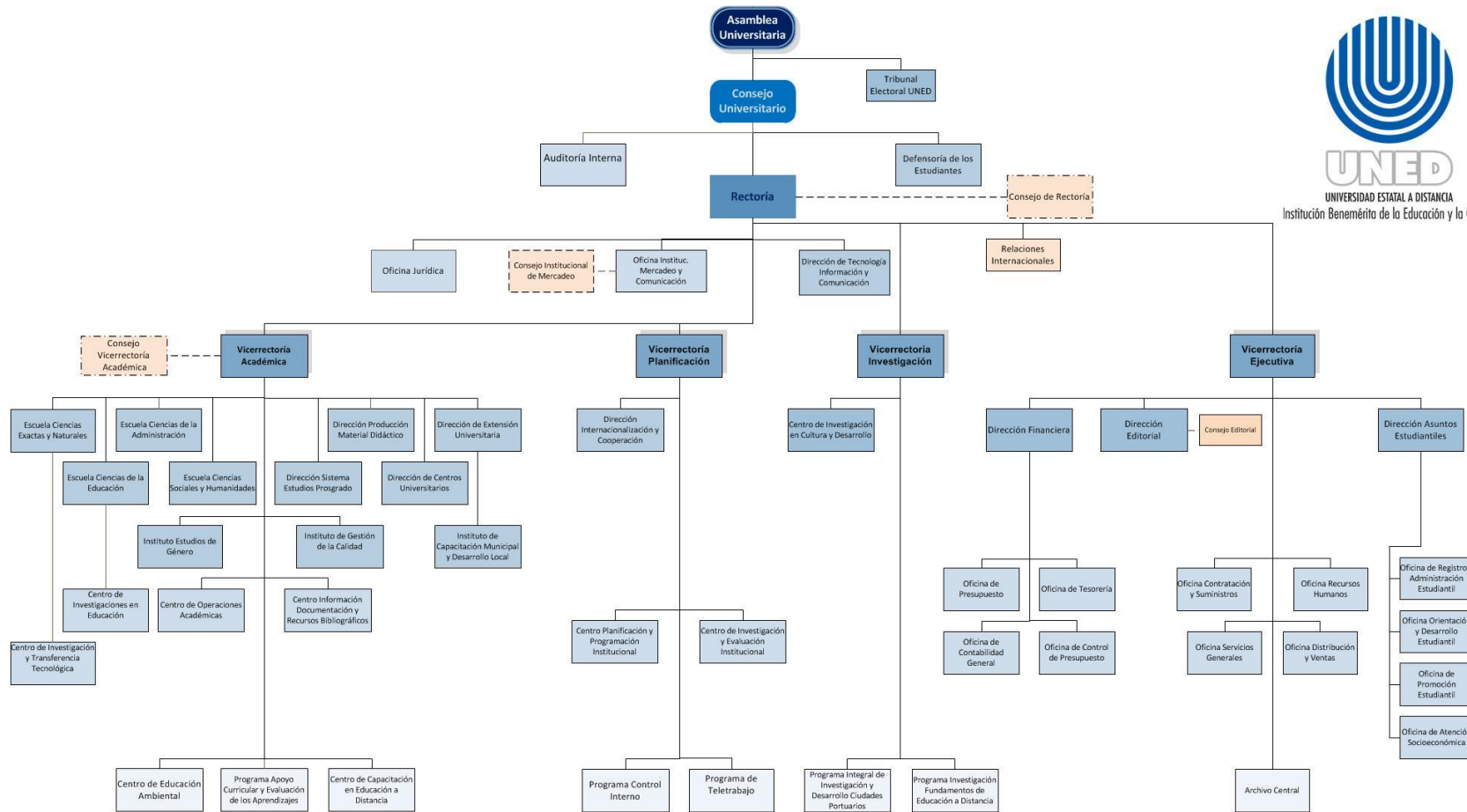
Acá podrá encontrar la información relacionada con las instancias de la institución que, según nuestra estructura organizacional, se relacionan directamente con la Rectoría.

Ilustración 1. UNED, Estructura Organizacional



Fuente: UNED, Vicerrectoría de Planificación

La UNED para su funcionamiento cuenta con la estructura que se muestra a continuación:



Junio 2016

Fuente: UNED, Vicerrectoría de Planificación, 2016

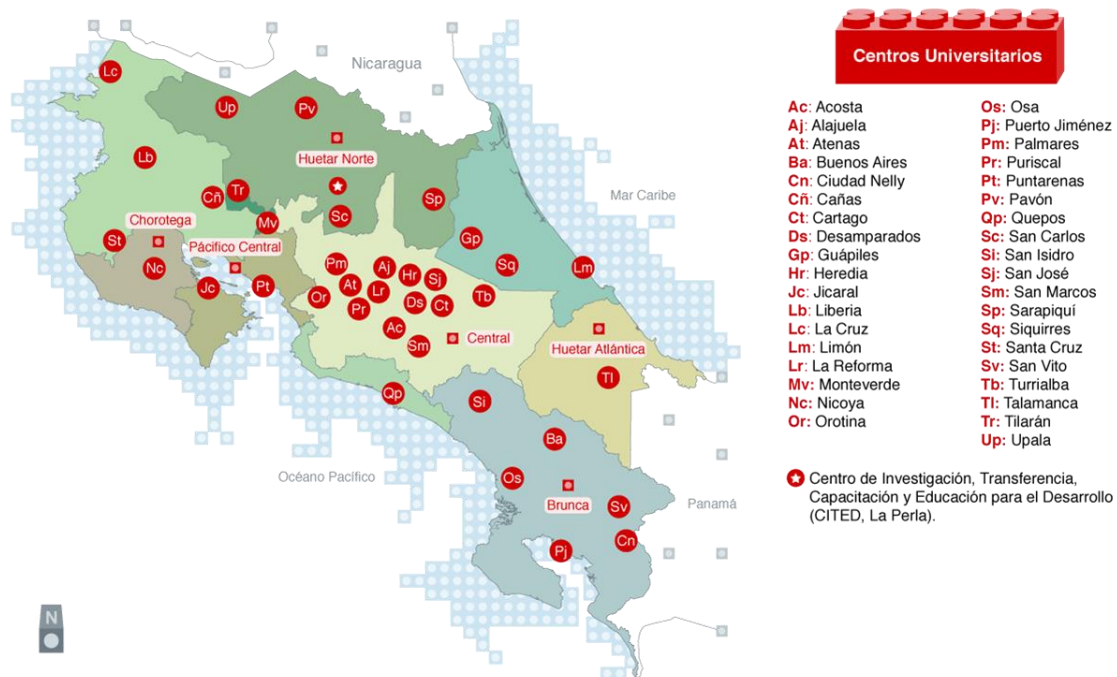
Además de lo anterior, la UNED cuenta con La Dirección de Centros Universitarios la cual, es una dependencia administrativa de la Vicerrectoría Académica. Sus funciones se orientan a organizar, coordinar y dirigir todas las labores relacionadas con los Centros Universitarios y con las diferentes dependencias de la Universidad. Su objetivo es coadyuvar para que la gestión administrativa de los 34 Centros Universitarios y 3 subsedes para que se realice de manera eficiente, oportuna y con calidad al servicio del estudiante y la comunidad, para cumplir con la misión y objetivos institucionales por todo el territorio nacional.

Ilustración 3: UNED, Estructura Centros Universitarios



Fuente: Elaboración Propia, 03 de mayo 2019

Ilustración 4: UNED, Centros Universitarios



Fuente: UNED, Ce. Us 03 de mayo 2019

2.2 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.2.1 Factor A, variable independiente

2.2.1.1. Gestión del conocimiento

El conocimiento, se dice que es un activo intangible en las organizaciones, por lo que se ha identificado como elemento clave en las organizaciones y la sociedad para lograr ventajas competitivas. Ante esta realidad, surge un nuevo enfoque dentro de la gestión empresarial: “La gestión del conocimiento” (ACIMED, 2015, p. 134).

La GC es una herramienta que representa de forma simplificada, resumida, esquemática este fenómeno; el cual permite concretar alguna de sus dimensiones permitiendo una visión aproximada de como: describir procesos y estructuras, orientar estrategias; aportar datos importantes.

La transmisión del conocimiento forma parte de la vida diaria en las organizaciones. El conocimiento circula por toda ella, sin embargo, su existencia no garantiza su uso. Es más, existe una enorme cantidad de conocimiento disperso en la organización, desaprovechado, al que nadie tiene acceso. Esta situación produce, generalmente, lentitud operativa y, en algunos casos, duplicidad de esfuerzos. También ocurre que la información o el conocimiento sobre un determinado asunto es propiedad de una sola persona.

La GC es el esfuerzo que se orienta a capturar y sacar provecho de la experiencia colectiva de la organización, haciéndola accesible a cualquier miembro de esta. Ahora bien, resulta imprescindible llevar a cabo un cambio cultural que tenga como objetivo fundamental el aprendizaje. En el fondo, bien realizada, la GC proporciona la respuesta a una necesidad básica que se ha estado buscando desde hace mucho tiempo: la comunicación, o la falta de ella.

Hoy, el personal tiene sobrecarga de información, pero no de conocimiento. Por ello, un reto que afronta la GC es convertirse en una ayuda real para dar sentido a toda esa información que llega a un puesto de trabajo y poder, así, destacar cuál es conocimiento valioso para compartirlo. Esto es, crear los mecanismos necesarios para hacer el conocimiento útil y accesible dónde y cuándo se necesite (ACIMED, 2015, p. 140).

2.2.1.2 Abordaje de la Gestión del conocimiento

Según documentos consultados se dice, existen dos formas de abordar la gestión del conocimiento en los diferentes modelos porque unos se fundamentan en la medición del capital intelectual y otros en la gestión del conocimiento propiamente dicha (ACIMED, 2015, p. 5).

Esto hace necesario abordar inicialmente la gestión del conocimiento y el capital intelectual, porque ambos conceptos se definen ambiguamente en la literatura y resulta difícil reconocer sus diferencias.

A partir de los conceptos ofrecidos por diferentes autores: *Artiles, 1 Ugando, 2* (Ponjuán Dante G. Gestión de Información, 2001, Observaciones no publicadas), puede decirse que el capital intelectual es la suma del capital humano, estructural y relacional. Son todos aquellos elementos y fuerzas, no tangibles, incluidos los conocimientos tácitos y explícitos (marcas, patentes, software, etc.), que, dentro de un marco estratégico específico, conducen a la creación de valor de los activos físicos, tangibles, e inciden directamente en el

valor agregado de las organizaciones, que es el capital que reside en la cabeza de las personas (ACIMED, 2015, p. 6).

Los recursos de una organización pueden clasificarse en tangibles o intangibles. Los activos intangibles son aquellos que poseen valor sin ser material ni físico y se localizan en los seres humanos o se obtienen a partir de los procesos, sistemas y cultura de la organización.

El capital intelectual está compuesto por el conocimiento de la organización y representa los activos intangibles de una empresa, a saber:

- Capital humano: es el valor del conocimiento creado por las personas que conforman la organización; en este, residen los conocimientos tácitos y explícitos de la organización. La combinación de conocimientos, experiencia, destrezas, educación, habilidades, aprendizaje, valores, actitudes, y capacidad de los miembros de una organización para realizar la tarea que manejan. Comprende las competencias y potencialidades de los trabajadores. Incluye los valores de la organización, su cultura y su filosofía. No son propiedad de la empresa, porque pertenecen a los trabajadores, estos al marcharse a casa se los llevan consigo. Es la base de la generación de otros tipos de capital intelectual, pero si la organización no lo posee no los puede comprar, solo alquilarlos durante un período de tiempo. Hablar del recurso humano significa identificarse con el portador de determinados conocimientos y con un valor potencial. En el momento en que ese recurso se pone en función de la organización, el valor potencial que tenía acumulado

puede decir que se transforma en un verdadero capital humano, traslada su valor al de la organización a la que pertenece (Marlery Sánchez, 2015, p. 5).

- Capital estructural: es el valor del conocimiento creado en la organización. Está determinado por la cultura, normas, procesos y formado por los programas, las bases de datos, las patentes, las marcas, los métodos y procedimientos de trabajo, modelos, manuales, sistemas de dirección y gestión. Es todo lo que queda en la organización cuando sus miembros se van a su casa. Es propiedad de la organización. Es el conocimiento sistematizado, explícito o interiorizado por la organización. Es el resultado de las actividades intelectuales y, cuando es sólido, facilita una mejora en el flujo de conocimiento, así como una mejora en la eficacia de la organización (Marlery Sánchez, 2015, p. 5).

- Capital relacional: surge por el intercambio de información con externos, son las relaciones de la organización con los agentes de su entorno, se refiere a la cartera de clientes, a las relaciones con los proveedores, bancos y accionistas, a los acuerdos de cooperación y alianzas estratégicas, tecnológicas, de producción y comerciales, a las marcas comerciales y a la imagen de la empresa, medios de comunicación y alianzas. Estos activos son propiedad de la empresa y algunos de ellos pueden protegerse legalmente, como es el caso de las marcas comerciales. Al depender de una relación con terceros, no puede controlarse completamente por la organización. La gestión del conocimiento por su parte

es el conjunto de procesos y sistemas que hacen que el capital intelectual de la organización crezca (ACIMED, 2015, p. 7).

Para gestionar el capital intelectual es necesaria la gestión del conocimiento en sus dos dimensiones:

- Hard. Aspectos más duros o formalizables. Dentro de esta, se encuentran aquellas incluidas en el capital intelectual con posible cuantificación: el capital estructural y el capital relacional (ACIMED, 2005, p. 9).

- Soft. Aspectos más blandos o no formalizables. Dentro de esta, se encuentra la variable fundamental del capital intelectual: el capital humano, es decir, los conocimientos atesorados en los cerebros de los empleados producto del aprendizaje (Marlery Sánchez, 2015, p. 6).

Diferencias encontradas en gestión del conocimiento y gestión del capital intelectual:

Ilustración 5. Diferencias entre Gestión del conocimiento y Gestión intelectual

Gestión del conocimiento	Gestión del capital intelectual
<ul style="list-style-type: none"> • Se relaciona con las personas, la inteligencia y los conocimientos. Conceptos humanos. • Intenta formalizar y sistematizar los procesos de identificación, administración y control del capital intelectual. • Presenta una perspectiva táctica y operacional. • Es más detallada. • Se centra en facilitar y gestionar aquellas actividades relacionadas con el conocimiento, como su creación, captura, transformación y uso. • Su función es planificar, poner en práctica, operar, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con el conocimiento y los programas que se requieren para la gestión efectiva del capital. • Se realiza con el objetivo de adquirir o aumentar el inventario de recursos intangibles que crean valor en una organización y por tanto, es una parte del concepto más global de gestión de los intangibles -los recursos intangibles de una organización crecen generalmente debido a los flujos de información o de conocimiento y los recursos tangibles crecen por flujos de dinero. • Busca mejorar la potencialidad de la creación de valores en la organización, mediante el uso más eficiente del conocimiento intelectual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se relaciona con las personas, la inteligencia y los conocimientos. Conceptos humanos. • Tiene una perspectiva empresarial estratégica y gerencial con algunas derivaciones tácticas. • Se centra en la construcción y gestión de los activos intelectuales. • Su función es considerar en su conjunto la totalidad del capital intelectual de la empresa. • En este marco se ubica la gestión del conocimiento, pero la gestión del capital intelectual abarca mucho más espacio que la gestión del conocimiento. • Trata de nivelar el capital humano y el estructural. • Busca mejorar el valor de la organización, a partir de la generación de potencialidades por medio de la identificación, captura, nivelación y reciclaje del capital intelectual. Esto incluye la creación de valor y la extracción de valor.

Fuente: ACIMED, 2015

2.2.1.3 Selección de modelos para la gestión del conocimiento

Se distinguen dos tipos diferentes de conocimiento el tácito y el explícito; es el movimiento y la aproximación de la información entre el uno y el otro lo que explica la generación de conocimiento - el conocimiento tácito es aquel que físicamente no es palpable, sino que es interno y propiedad de cada persona en

particular y el conocimiento explícito es aquel que se puede expresar o representar mediante símbolos físicamente almacenables y transmisibles (Marlery Sánchez, 2015, p. 6).

El mecanismo dinámico y constante de relación existente entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito se constituye como base del modelo. Procesos de conversión del conocimiento:

Ilustración 6: Procesos de conversión del conocimiento

De tácito a tácito (proceso de socialización)	De tácito a explícito (proceso de exteriorización):	De explícito a explícito (proceso de combinación)	- De explícito a tácito (proceso de interiorización)
<ul style="list-style-type: none"> • Los individuos adquieren nuevos conocimientos directamente de otros, a partir de compartir experiencias, el aprendizaje de nuevas habilidades mediante la capacitación por medio de la observación, la imitación y la práctica 	<ul style="list-style-type: none"> • El conocimiento se articula de una manera tangible por medio del diálogo, mediante el uso de metáforas, analogías o modelos. Es la actividad esencial en la creación de conocimiento y se ve con mayor frecuencia durante la fase de creación de nuevos productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se combinan diferentes formas de conocimiento explícito mediante documentos o bases de datos (fuentes) Los individuos intercambian y combinan su conocimiento explícito mediante conversaciones telefónicas, reuniones, etcétera 	<ul style="list-style-type: none"> • Los individuos interiorizan el conocimiento de los documentos en su propia experiencia. Es la interiorización de las experiencias obtenidas por medio de los otros modos de creación de conocimiento dentro de las bases de conocimiento tácito de los individuos en la forma de modelos mentales compartidos o prácticas de trabajo

Fuentes: Elaboración Propia tomada de ACIMED, 3 mayo 2019

Con este modelo se trata de incorporar a los sistemas tradicionales de medición para la gestión, algunos aspectos no financieros que condicionan la obtención de resultados económicos. Ofrece un marco conceptual para conocer si se utilizando los procesos y personas adecuados para obtener un mejor rendimiento empresarial.

Con esto se proporciona una lista de recursos intangibles aptos de gestionarse y de tratarse desde el punto de vista del conocimiento. Propone dos campos de reflexión: uno de ellos de base -pretensión estratégica de la formación, y el otro operativa, cómo establecer la jerarquía de los vacíos de formación. Introduce en el sistema de información a disposición de los que toman decisiones, variables estratégicas a considerar más allá de las convencionales y que pueden indicar vacíos de formación sustanciales antes olvidados o difíciles de justificar. El modelo integra indicadores financieros (de pasado) con los no financieros (de futuro), y los integra en un esquema que permite entender las interdependencias entre sus elementos, así como la coherencia con la estrategia y la visión de la empresa. Dentro de cada bloque, se distinguen dos tipos de indicadores: indicadores driver (factores condicionantes de otros) e indicadores output (indicadores de resultado) (Marlery Sánchez, 2015, p. 7).

2.2.1.4 Modelos para la Gestión del conocimiento

- Modelo Technology Broker

Ilustración 7: Modelo Technology Broker (Annie Brooking)



Fuente: Inventario de modelos de GC, 2015

El modelo presenta cuatro bloques:

- **Perspectiva financiera:** contempla los indicadores financieros como el objetivo final; considera que éstos no deben sustituirse, sino complementarse con otros que reflejan la realidad empresarial.

- **Perspectiva de cliente:** identifica los valores relacionados con los clientes. Para ello, es necesario definir previamente los segmentos de mercado objetivo y realizar un análisis del valor y calidad de éstos.

- **Perspectiva de procesos internos de negocio:** Analiza la adecuación de los procesos internos de la empresa de cara a la obtención de la satisfacción del

cliente y a conseguir altos niveles de rendimiento financiero. Para alcanzar este objetivo se propone un análisis de los procesos internos desde una perspectiva de negocio y una predeterminación de los procesos clave por medio de la cadena de valor. Se distinguen tres tipos de procesos:

1.- Procesos de innovación (difícil de medir).

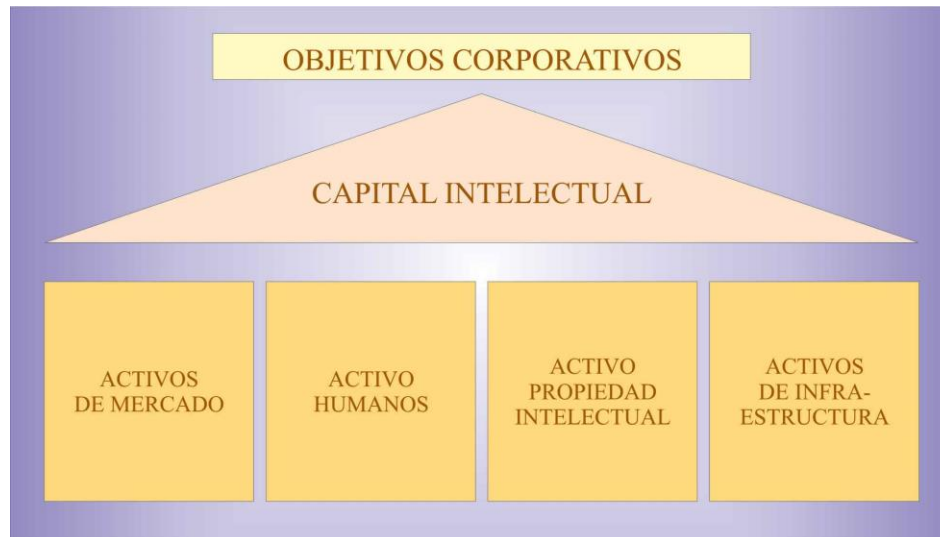
2.- Procesos de operaciones. Se desarrollan mediante los análisis de calidad y reingeniería.

3.- Procesos de servicio postventa. Critica la concepción de la formación como un gasto, no como una inversión.

- Perspectiva del aprendizaje y mejora Clasifica los activos relativos al aprendizaje y mejora en: Capacidad y competencia de las personas (gestión de los empleados); Sistemas de información; así como Cultura-clima-motivación para el aprendizaje y la acción (Marlery Sánchez, 2015, p. 10).

- Modelo Canadian Imperial Bank

Ilustración 8: Modelo Canadian Imperial Bank (Hubert Saint-Onge)



Fuente: Inventario de modelos de GC, 2015

El modelo se basa en la revisión de una lista de cuestiones cualitativas. Incide en la necesidad de desarrollar una metodología para auditar la información relacionada con el capital intelectual. Los activos intangibles se clasifican en cuatro categorías, que constituyen el capital intelectual:

- Activos de mercado: Son aquellos que se derivan de una relación beneficiosa de la empresa con su mercado y sus clientes y, por tanto, proporcionan una ventaja competitiva en el mercado. Son la causa de que algunas empresas se adquieran, en ocasiones, por sumas superiores a su valor contable. Sus indicadores son: marcas, clientes, nombre de la empresa, cartera de pedidos, distribución, capacidad de colaboración (Marlery Sánchez, 2015, p.10).

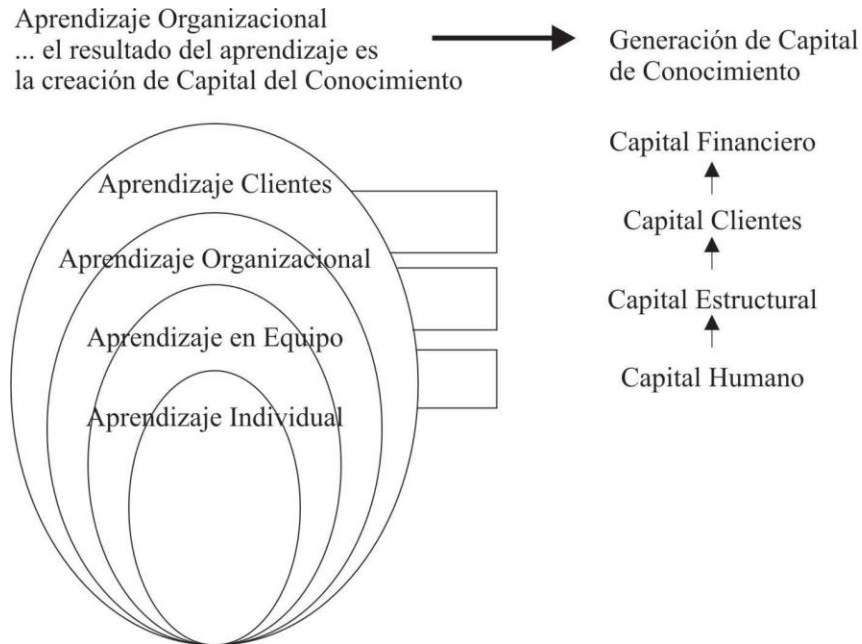
- Activos humanos: Se enfatiza la importancia que tienen las personas en las organizaciones por su capacidad de aprender y utilizar el conocimiento. El trabajador del tercer milenio será un trabajador del conocimiento, al que se le exigirá participación en el proyecto de la empresa y una capacidad para aprender continuamente. Indicadores: aspectos genéricos, educación (base de conocimientos y habilidades generales), formación profesional (capacidades necesarias para el puesto de trabajo), conocimientos específicos del trabajo (experiencia), habilidades (liderazgo, trabajo en equipo, resolución de problemas, negociación, objetividad, estilo de pensamiento, factores motivacionales, comprensión, síntesis (Marlery Sánchez, 2015, p. 7).

- Activos de propiedad intelectual: Se trata de derechos de propiedad que provienen del intelecto. Otorgan un valor adicional que supone para la empresa la exclusividad de la explotación de un activo intangible. Sus indicadores son patentes, copyright, derechos de diseño, secretos comerciales.

- Activos de infraestructuras: Incluye las tecnologías, métodos y procesos que permiten que la organización funcione. Incluye: filosofía de negocio, cultura de la organización o formas de hacer las cosas en la organización -puede ser un activo o un pasivo en función del alineamiento con la filosofía del negocio-, sistemas de información, las bases de datos existentes en la empresa (infraestructura de conocimiento extensible a toda la organización).

- Modelo Universidad de *West Notario (Bontis)*

Ilustración 9: Modelo Universidad de West Notario (Bontis)

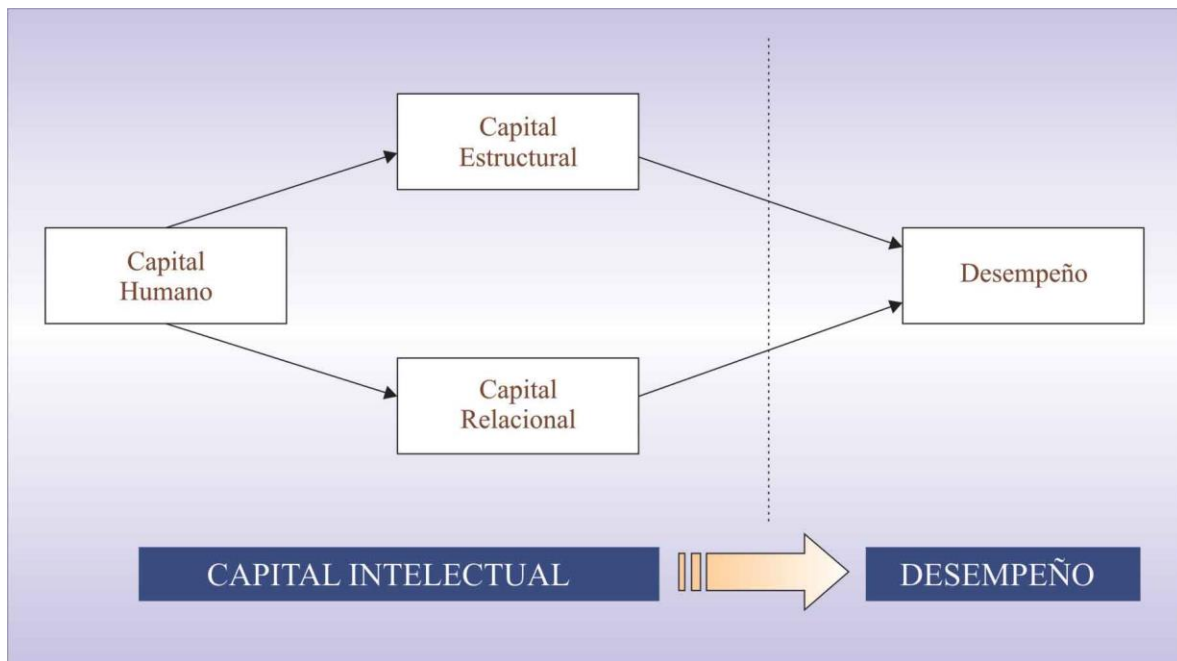


Fuente: Inventario de modelos de GC, 2015

Estudia la relación entre el capital intelectual y su medición, así como el aprendizaje organizacional. El capital del conocimiento está compuesto por un sistema holístico de tres elementos: capital humano, capital estructural y capital clientes (Marlery Sánchez, 2015, p. 12).

- Modelo Skandia Navigator (Leif and Malone)

Ilustración 10: Modelo Skandia Navigator (Leif and Malone)

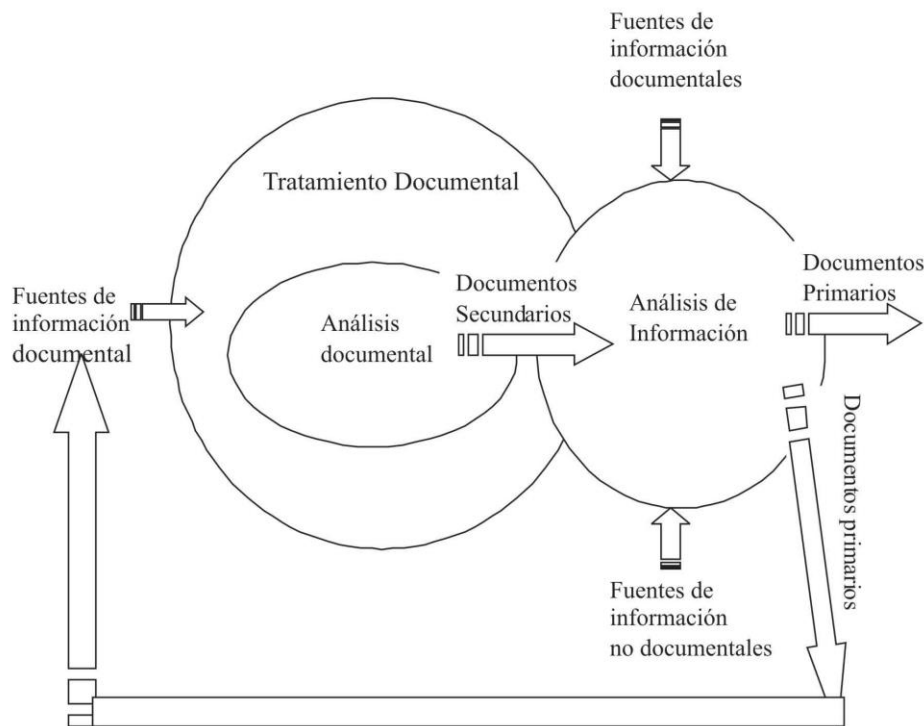


Fuente: Inventario de modelos de GC, 2015

Estudia las relaciones de causa-efecto entre los distintos elementos del capital intelectual, así como entre éste y los resultados empresariales. En este modelo, se establecen los tres bloques que son comunes a la mayoría de los modelos: capital humano, capital estructural y capital relaciona (Marlery Sánchez, 2015, p. 12).

- Modelo Nova (*Nova Care*)

Ilustración 11: Modelo Nova

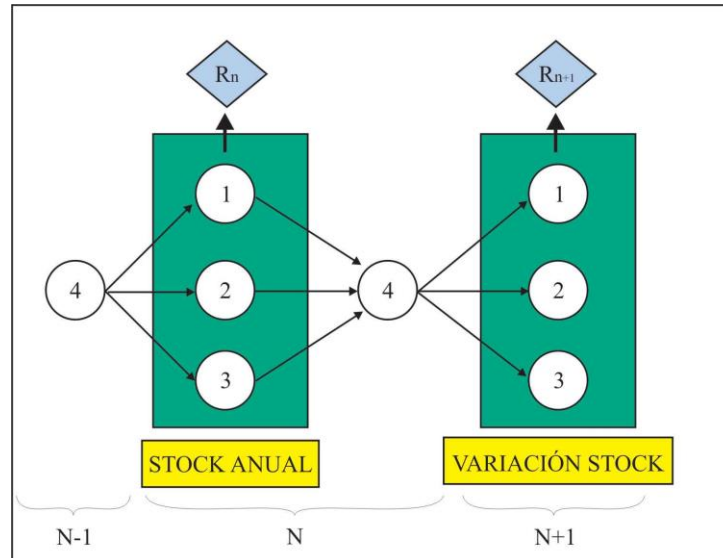


Fuente: Inventario de modelos de GC, 2015

Expone los factores que condicionan la capacidad de aprendizaje de una organización, así como los resultados esperados. Una de las características esenciales del modelo es la interacción de todos sus elementos, que se presentan como un sistema complejo en el que las influencias se producen en todos los sentidos. La estructura organizativa, la cultura, el liderazgo, los mecanismos de aprendizaje, las actitudes de las personas, la capacidad de trabajo en equipo, etc., no son independientes, sino que se conectan entre ellos (Marlery Sánchez, 2015, p. 12).

- Modelo de Andersen

Ilustración 12: Modelo Andersen



Fuente: Inventario de modelos de GC, 2015

Tiene como objetivo medir y gestionar el capital intelectual en las organizaciones. Este modelo es útil para cualquier empresa, independientemente de su tamaño. Propone dividir el capital intelectual en cuatro bloques:

- Capital humano: Incluye los activos de conocimientos (tácitos o explícitos) almacenados en las personas -conocimientos técnicos, experiencia, habilidades de liderazgo, estabilidad personal.
- Capital organizativo: Abarca los activos de conocimientos sistematizados, explícitos o interiorizados por la organización, sean en: ideas

explícitas objeto de propiedad intelectual (patentes, marcas); conocimientos materializables en activos de infraestructura susceptibles de transmitirse y compartirse por varias personas -descripción de invenciones y de fórmulas, sistema de información y comunicación, tecnologías disponibles, documentación de procesos de trabajo, sistemas de gestión, estándares de calidad-; conocimientos interiorizados compartidos en el seno de la organización de modo informal -formas de hacer de la organización: rutinas, cultura, etcétera) (Marlery Sánchez, 2015, p. 13).

- Capital social: Incluye los activos de conocimiento acumulados por la empresa como resultado de sus relaciones con agentes de su entorno - conocimiento de los clientes relevantes, alianzas estratégicas de la empresa con clientes, proveedores, universidades, etcétera.

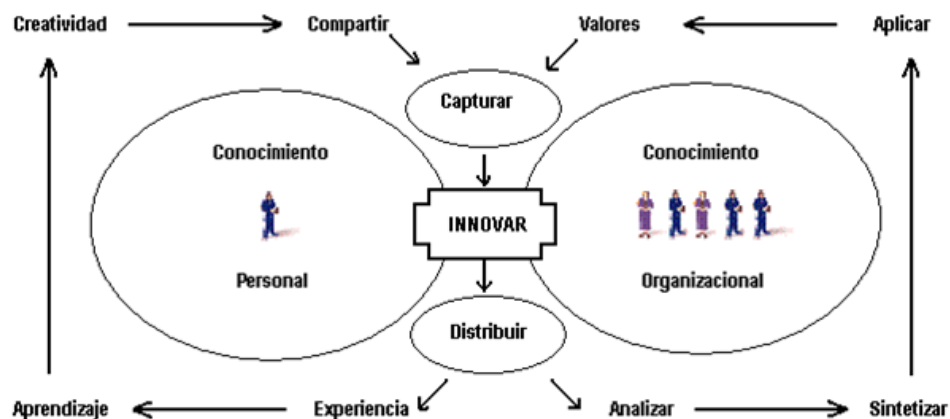
- Capital de innovación y de aprendizaje: Incluye los activos de conocimientos capaces de ampliar o mejorar la cartera de activos de conocimientos de los otros tipos, es decir, el potencial o capacidad innovador de la empresa.

El modelo tiene un carácter dinámico, en la medida en que también persigue reflejar los procesos de transformación entre los diferentes bloques de capital intelectual. La estática y la dinámica se integran en un mismo modelo. Una característica diferencial de este modelo respecto a los demás

estudiados, es que permite calcular, además de la variación de capital intelectual que se produce entre dos períodos de tiempo, el efecto que tiene cada bloque en los restantes -capital humano, organizativo, social y de innovación y de aprendizaje-, es decir, la variación de capital intelectual, el aumento o disminución de capital entre cada uno de los bloques y la contribución de un bloque al incremento/disminución de otro bloque. Para obtener los indicadores necesarios para medir el capital humano, organizativo, social y de innovación y de aprendizaje se dividen estos bloques en diferentes grupos según la naturaleza de los activos intangibles (Marlery Sánchez, 2015, p. 13).

- Modelo de Knowledge Management Assessment Tool (Arthur Andersen y APQC)

Ilustración 13: Modelo de Knowledge management



Reconoce la necesidad de acelerar el flujo de la información que tiene valor, desde los individuos a la organización y de vuelta a los individuos, de modo que ellos puedan utilizarla para crear valor para los clientes. Su novedad radica en que, desde la perspectiva individual existe una responsabilidad personal por compartir y hacer explícito el conocimiento para la organización y desde la perspectiva organizacional también implica una responsabilidad con la creación de la infraestructura de soporte para que la perspectiva individual sea efectiva, se desarrollen los procesos, la cultura, la tecnología y los sistemas que permitan capturar, analizar, sintetizar, aplicar, valorar y distribuir el conocimiento (Marlery Sánchez, 2015, p. 14).

Existen aspectos comunes entre los modelos expuestos, por ejemplo, las partes en que componen el capital intelectual o las definiciones que se hacen de cada una de las partes, pero también existe una gran cantidad de elementos diferenciadores. Sin embargo, la importancia particular de cada modelo expuesto radica precisamente en los conceptos en los que cada uno se apoya, además de las nuevas ideas que se proponen, los giros organizativos y empresariales que cada organización suponen (Marlery Sánchez, 2005, p.14).

2.2.2 Factor B, variable independiente

2.2.2.1 Definición de la Gestión del conocimiento

Al abordar el proyecto de G.C., lo primero que se debe hacer es realizar un análisis con el fin de identificar el conocimiento clave o estratégico. Esto es, el conocimiento necesario para la resolución de problemas, la asistencia en la toma de decisiones, el desarrollo de nuevos productos o servicios, para propiciar la adaptación y el desarrollo de la organización acorde con las nuevas realidades y mejoras en la oficina de registro. Por tanto, el primer paso debe orientarse a identificar los conocimientos que actualmente y en el futuro serán necesarios para la consecución de los objetivos de la institución. Existen varias inmediaciones que facilitan la identificación del conocimiento clave.

Para esto se requiere:

- Análisis de los procesos y actividades de la oficina
- Conocer las relaciones entre ellos y las tareas que los componen.
- Identificación de los problemas que se presentan.
- Análisis de las causas, que pueden identificarse mediante carencias de conocimiento que, una vez solventada, ayudará a la resolución del problema planteado.

- Propuestas de mejora que pueden poner de manifiesto aspectos que no se conocen y que deberían conocerse.
- La consulta a expertos en materias concretas.

2.2.2.2 Identificación de brechas del conocimiento

La institución debe saber de qué conocimientos dispone el departamento de registro, si quiere sacar el máximo provecho de su utilización. Al obtener esta información se puede dar una idea de la situación de la organización en base a el conocimiento existente. A partir de la comparación entre lo que se sabe y lo que se debería saber, se establecen las brechas de conocimiento tal y como se detalla en el siguiente gráfico.

Ilustración 14: Brecha del conocimiento



Fuente: La Gestión del conocimiento en las organizaciones, 2015

2.2.2.3 Localizar fuentes del conocimiento

Una vez identificado el conocimiento que se necesita, el siguiente paso es saber dónde se encuentra. Las fuentes de conocimiento pueden ser internas o externas, o lo que es lo mismo, el conocimiento que necesitamos puede estar en la propia empresa (interna) o fuera de ella (externa). Un aspecto que se debe tener en cuenta es si el conocimiento que buscamos es tácito o explícito.

Hope y Hope (1998, p. 88) distinguen, en base a su naturaleza, las siguientes fuentes de conocimiento: aprendizaje por medio de la experimentación, experiencias pasadas (especialmente errores pasados), experiencias de otros, y adquisición de individuos de alta valía o incluso negocios enteros. En una organización resulta muy difícil saber "quién sabe qué". A este respecto se propone el diseño de "Mapas de Conocimiento", los cuales señalarían dónde está el conocimiento. No obstante, habrá que tener claro que son una guía, no un almacén, y que su objetivo fundamental es mostrar a las personas a dónde deben acudir cuando necesite conocimiento, así como facilitar que se ponga en contacto quien tiene un problema con quien puede tener una solución. Portela (2000) los define como "mapas de carreteras virtuales que permiten encontrar rápida y eficientemente información relevante para la toma de decisiones y la resolución de problemas". Además, para desarrollar un mapa de conocimiento claro y coherente, es necesario tener una comprensión clara de: los procesos de negocio que se llevan a cabo, los plazos y acontecimientos que

ponen en marcha y generan dichos procesos, los datos y sistemas que apuntalan esos procesos, los objetivos y razones para llevar a cabo los procesos y las personas involucradas (Marlery Sánchez, 2015, p.142).

En el nivel de detalle se representaría cada tarea que forma parte de los procesos, indicando los conocimientos requeridos para llevarla a cabo y toda aquella información que sea de interés para una buena ejecución de esta.

2.2.2.4 Obtención del conocimiento

Cuando el conocimiento no existe es necesaria una etapa de creación o generación. La espiral existente de la generación de conocimiento diferencia cuatro agentes creadores del mismo; los individuos, los grupos, las organizaciones y el nivel inter organizacional. No obstante, en un sentido estricto, una organización no puede crear conocimiento sin personas, ya que el conocimiento sólo lo crean los individuos y, como mucho, los grupos (Marlery Sánchez, 2015, p. 142).

No obstante, la generación de conocimiento implica actividades orientadas a promover la innovación dentro de la empresa y también su obtención de fuentes externas. La capacidad de una empresa para convertirse en un sistema abierto que crea conocimiento es lo que Cohen y Levinthal (1990) definieron como "capacidad de absorción". De esta forma, se genera un proceso

de aprendizaje continuo basado en la experimentación y la repetición, que favorece la aparición de ideas nuevas y oportunidades que se transforman en nuevos conocimientos (Marlery Sánchez, 2015, p. 142).

2.2.2.5 Clasificación y almacenamiento del conocimiento

Significa traducir el conocimiento de forma que pueda ser transmitido de distintas formas: informes, bases de datos, sesiones de entrenamiento, presentaciones de video, etc. La clave está en representar el conocimiento de forma que quede accesible y entendible para todos sus miembros. Por ejemplo, las redes de trabajo (ordenadores conectados en red) resultan una herramienta adecuada para conocer las necesidades de cada uno, así como para poner a su disposición bases de datos y herramientas de búsqueda que puedan proporcionar acceso al conocimiento. La complejidad de este determinará el sistema de almacenamiento más adecuado (Marlery Sánchez, 2015, p. 143).

2.2.2.6 Transferencia del conocimiento interno y externo

Hace referencia a emprender actividades encaminadas a favorecer una dispersión inteligente del conocimiento en la organización, es decir, divulgar eficientemente el conocimiento generado o capturado. No basta, por tanto, con saber (tener algo que contar), hay que querer contarlo (motivación), saber transmitirlo, poder (disponer de medios y tecnologías) y ser oportuno (comunicarlo en el momento adecuado). La comunicación normal entre los miembros de la organización, reuniones, contactos personales y sesiones de

entrenamiento son formas distintas de transmitir el conocimiento. El conocimiento explícito puede transmitirse por medio de libros, archivos, bases de datos, groupware, etc. Sin embargo, la mejor forma de transmitir el conocimiento tácito es a través de los movimientos de las personas y la colaboración entre ellas. Por tanto, para una eficiente transmisión de conocimientos habrá que tener claro qué conocimiento se desea transmitir (explícito o implícito) y la naturaleza de la transferencia (interna o externa). Un gran inconveniente de esta etapa es la falta de interés, o incluso negativa de los individuos a compartir su conocimiento. Las razones principales de dicho comportamiento se encuentran en la falta de trabajo en equipo y la existencia de sistemas de recompensas que, por lo general, premian el individualismo y no los logros alcanzados en conjunto (Marlery Sánchez, 2015, p. 143).

Modificar esta creencia requiere de un gran cambio cultural. Ahora bien, cambiar los modelos mentales no es fácil, hay gente que no le gusta compartir sus mejores ideas, a otras no les gusta usar las ideas de otras personas porque las consideran de poca valía o porque, a menudo, se ven a sí mismos como expertos, prefiriendo no colaborar. Por tanto, mucha labor de la administración del conocimiento se centrará en hacer que la gente lo comparta, además de procurar su conversión de tácito a explícito. Boland (2001) afirma que el conocimiento se puede transmitir de forma abstracta-conceptual o concreta (hechos y datos), de forma literal (mediante palabras precisas de forma que el receptor tiene poca libertad interpretativa) y de forma figurativa (a través de

metáforas, narraciones, etc. donde el receptor tiene libertad de interpretación). A juicio del autor, en el aprendizaje empresarial resulta más eficaz la transmisión interpretativa, es decir, aquella que utiliza lo abstracto y lo concreto al mismo tiempo, y las formas de exposición figurativas (Marlery Sánchez, 2015, p. 143).

Algunos ejemplos de estrategias que algunas compañías utilizan para fomentar que sus individuos compartan conocimientos son (Canals, 2001):

- Seleccionar empleados propensos a compartir. Ya en la selección se escogen a personas que demuestren una propensión a trabajar en equipo y a compartir experiencias.
- Desarrollar un clima de confianza. Se parte de la creencia de que se va a compartir conocimiento cuando impere una atmósfera de confianza. Por tanto, se trata de fomentar una cultura de reconocimiento en la cual se premie la contribución de los individuos al bien común.
- Fomentar la "disposición a compartir" como valor central. En las actuaciones, sistemas y valoraciones de la compañía en cualquier ámbito hay que subrayar la importancia de compartir conocimiento. Cada empleado debe sentirse animado a compartir.
- Establecer programas de reconocimiento del conocimiento compartido. Resulta esencial para motivar las acciones en dicho sentido, así como para demostrar el interés y compromiso de la dirección.
- Reorganizar adecuadamente. Parece demostrado que la gente comparte en mayor medida con los integrantes de su equipo. Por tanto,

resulta aconsejable que cada empleado pertenezca a varios equipos dentro de la organización.

- Crear Comunidades de Práctica en torno a intereses comunes. Es fundamental para la transmisión del conocimiento. En este sentido, la utilización de Intranets permite crearlas sin limitaciones de espacio y tiempo.
- Fomentar la aparición de líderes. A veces, un pequeño grupo de entusiastas de la gestión del conocimiento puede actuar como catalizador arrastrando al resto. Por todo ello, puede afirmarse que el éxito de esta parte del proceso va a depender de valores que tienen que estar integrados en la cultura de la organización, como el establecimiento de un lenguaje común y del trabajo en equipo, entre otros (Marlery Sánchez, 2015, p. 144).

2.2.2.7 Aplicar el conocimiento

Se refiere a hacer un uso eficiente del conocimiento creado, almacenado y de fácil acceso. Esto es, enfocarlo hacia la solución de los problemas de cada proceso y a la creación de valor a través del establecimiento de mejoras en los servicios y métodos, integrando conocimientos de muchas personas. De nada sirve tener conocimiento si éste no se utiliza para alcanzar los fines que se pretenden. Es importante que se realicen adecuadamente una serie de funciones, como son: la socialización del conocimiento, por medio de documentos o diálogos; su exteriorización, que lo convierte en tangible; su

combinación, para crear otros nuevos; y su interiorización y asimilación, que supone integrarlo en las bases cognitivas de los trabajadores y llevarlo a la práctica.

La aplicación del conocimiento implica la reutilización de este tantas veces como sea necesario (Marlery Sánchez, 2015, p. 145).

2.2.2.8 Actualizar y Mantener el Conocimiento

El conocimiento sufre un proceso natural de obsolescencia, más o menos acelerado dependiendo del área al que pertenezca. Los conocimientos de ayer pueden no resultar útiles hoy, especialmente, aquellos referidos a ámbitos de estudio inmersos actualmente en procesos de innovación y desarrollo. De ahí la necesidad de actualizar de forma continuada los conocimientos que se poseen (Marlery Sánchez, 2015, p. 146).

2.2.2.9 Evaluación y Medición del conocimiento

Es necesario contar con indicadores que permitan visualizar los resultados logrados por la GC, ya que no basta con percepciones subjetivas. La idea es generar medidas objetivas que permitan evaluar de una forma más concreta los resultados obtenidos (Marlery Sánchez, 2015, p. 146).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad (Teórica y/o aplicada)

La finalidad de la investigación hace referencia a los aportes que dará; es decir, todo lo referente a la producción y generación de conocimiento acerca del tema estudiado.

La investigación tiene dos finalidades: la teórica y/o la aplicada. La investigación teórica, según Barrantes R. (2013) “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia” (p. 64). Por lo cual podríamos determinar, que es la investigación que parte de un conocimiento existente, pero se considera que el mismo está incompleto, no está demostrado o tiene prejuicios. En cuyo caso, el fin es producir más y mejor conocimiento a efecto de poder contribuir a depurar, ampliar y fundamentar el existente. La investigación aplicada, por su parte, busca sobre todo resolver problemas cotidianos y evidentes que ocurren en un país, empresa, institución, comunidad, ámbito de estudio o grupo de personas, mediante acciones y medidas concretas y tomando como base los datos y la información producidas por la investigación.

En palabras de Barrantes R. (2013) “la investigación aplicada tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (p. 64). Es decir, con base en la información recabada, la investigación aplicada plantea y elabora recomendaciones, planes,

lineamientos, manuales, entre otros, para resolver problemas concretos que ocurren en un determinado lugar.

De acuerdo con los conceptos mencionados, se realizará la ejecución de una investigación, orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos en relación con la gestión del conocimiento tanto interna como externa.

3.1.2 Dimensión temporal (Transversal/longitudinal)

En referencia al alcance temporal, existen básicamente dos tipos de investigaciones: la transversal y la longitudinal.

La investigación transversal según lo señala (Barrantes, 2013, p.64): “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”. Otras palabras, “acortar” el tiempo, en sentido metafórico, para investigar un tema específico y a profundidad en un momento específico. Para este tipo de investigación, lo más importante es poder analizar y comprender el tema de estudio en profundidad; es decir, con mayor detalle, más que el analizar el comportamiento del tema a lo largo del tiempo.

“Por otra parte, la investigación longitudinal analiza el desarrollo del tema investigado, tanto en diversos momentos como a lo largo del tiempo; todo con el fin de poder identificar y comparar los diversos comportamientos del tema conforme pasa el tiempo. Visto así, en la investigación longitudinal el tiempo es la variable central; es la variable que explica, pues se asume la hipótesis de que

los temas y hechos investigados se pueden explicar y entender mejor considerando la influencia que tiene sobre ello el tiempo, el cambio histórico” (González y Segura, 2018, p.35).

Tomando como referencia los conceptos antes señalados, la presente investigación contará con una dimensión temporal transversal, desarrollándose así durante el primer cuatrimestre 2019.

3.1.3 Marco (Mega-macro-micro)

“El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar. Refiere, entonces, a que tanto abarca la investigación; lo cual depende, entre otras cosas, de la existencia o no de recursos económicos, de tiempo, de cantidad de investigadores y del grado conocimiento de la temática” (González et al., 2018, p.36).

“Cuando, entonces, se pretende estudiar un gran espacio o temática, se dice que la investigación tiene un marco mega; a saber, una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional acerca de condiciones socioeconómicos y, para esto se aplica una censo en todo el país, o cuando se plantea realizar un análisis administrativo, que incluya a recursos humanos, finanzas y mercadeo, entre otras áreas, de toda la empresa o, cuando se plantea

analizar una temática amplia y compleja en el campo del derecho laboral” (González et al., 2018, p.36).

“Lo macro, en cambio, refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega, por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia, una evaluación del desempeño laboral en un departamento de una empresa o una evaluación de la didáctica que utilizan los docentes de toda una escuela, o, un análisis jurídico en un campo específico del derecho laboral, por ejemplo, acerca del salario mínimo” (González et al., 2018, p.37).

“Finalmente, el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación. Por ejemplo, puede ser una investigación de la evaluación del desempeño extrayendo una muestra de trabajadores del departamento de mercadeo de la empresa, o un estudio sobre la relación entre salario mínimo y motivación en un departamento de la CCSS” (González et al., 2018, p.37).

Al realizarse la investigación extrayendo una muestra de la población total de los funcionarios de la UNED, específicamente de la Oficina de Registro Sabanilla y sedes de Heredia y Alajuela, el marco en el que la misma se desarrollará será un marco micro.

3.1.4 Naturaleza (Cuantitativa y/o cualitativa)

En cuanto a la naturaleza de las investigaciones, las mismas pueden ser clasificadas en cuantitativa y cualitativa, las cuales se detallan a continuación:

“Una investigación con un enfoque cuantitativo recaba, sobre todo, datos, cifras, cantidades, valores numéricos que respalden la prueba de hipótesis. Los datos se recopilan por medio de; encuestas con preguntas cerradas, matrices, software, bases de datos, modelos estadísticos y más. Para el enfoque investigativo de corte cuantitativo, lo importante y necesario es poder recolectar datos que permitan realizar mediciones, cálculos, formulas y todo tipo de operaciones matemáticas y estadísticas” (González et al., 2018, p.39).

En palabras de Hernández, et al., (2014), en su texto Metodología de la investigación, la investigación cuantitativa: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en las mediciones numéricas y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y probar hipótesis” (p. 4).

Por esta razón, en estos estudios se destacan en los informes de investigación la presentación, descripción y análisis de promedios, medianas, probabilidades, coeficientes y más.

“En la investigación cualitativa lo que se recaba y analiza son opiniones, conductas, puntos de vista, actitudes, valoraciones y juicio de valor, entre otras cuestiones, sobre el tema investigado. En este sentido, el investigador recolecta sensaciones y conductas de actores, sujetos o personas investigadas, las cuales se describen e interpretan, sin mediciones, a fin de poder identificar algunos patrones de conducta o interpretación, a saber: ¿Cómo piensa un grupo sobre la

educación?, ¿Cómo se desenvuelven los clientes en un negocio de comida rápida? ¿Cuáles conductas y actitudes tienen los niños en el aula? ¿Qué ha dicho un magistrado sobre el agua como derecho humano: sus tesis, interpretaciones y argumentos?” (González et al., 2018, p.40).

En cuanto al enfoque cualitativo, dice Hernández, et al., (2014) “se considera que todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, lo cual es construido a partir de sus experiencias y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderlo en su contexto” (p.9).

“La información de corte cualitativa se suele recoger mediante entrevistas abiertas, discusión de grupos, talleres, análisis de contenido, interpretaciones de textos, interacción con comunidades en ambientes naturales y también, mediante la introspección, evaluación de experiencias personales, historias de vida, análisis de discursos, entre otros” (González et al., 2018, p.40).

Tomando como referencia las variables señaladas, inicialmente, se requiere la aplicación de un modelo cualitativo durante el desarrollo de la investigación, mediante el cual se recopilará información de gestión del conocimiento tácito y explícito, mediante entrevistas y encuestas que permitirán evaluar las diversas experiencias e historias de la población involucrada en el proceso de investigación.

3.1.5 Carácter (Exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo)

En cuanto al carácter, las investigaciones se clasifican en: exploratorias, descriptivas, correlacionales y explicativas.

“La investigación exploratoria, como su nombre lo indica, es la investigación que se realiza para conocer un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar” (González et al., 2018, p.43).

“En cuanto a la investigación descriptiva, la misma corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo” (González et al., 2018, p.43).

“La investigación correlacional, por su parte, trata de probar mediante ejercicios estadísticos el nivel de relación que existe en las causas y los efectos, con el fin de medir el nivel de intensidad de la relación. Por ejemplo, qué tanto influye la personalidad del docente en el aprendizaje de los estudiantes o el salario y los horarios flexibles en la motivación de los trabajadores” (González et al., 2018, p.44).

Según Hernández, et al., (2014) “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se

centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables” (p.95).

Con respecto al carácter de la investigación, la misma será exploratoria, ya que a la fecha no existen estudios en la oficina de registro de la UNED, sobre la gestión del conocimiento.

Por otra parte, se considera que la misma también será de carácter descriptivo, debido a que con el desarrollo de esta se pretende detallar de una manera puntual y precisa los procesos que se realizan en calidad de mejora.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1 Sujetos

Como fuentes de información Campos (2016) afirma. “Son todas las personas físicas o corporativas que aportan información para responder al problema de investigación” (p.89).

Las unidades de análisis son los sujetos a los que se enfocan el estudio. “Se especifican los elementos del universo o conjunto de individuos en

los cuales se miden o estudian las variables o tópicos de interés de la investigación” (González, 2017, p. 33).

Para la investigación los sujetos están compuestos por todos los funcionarios de la Oficina de Registro de la UNED, ubicado en Sabanilla de Montes de Oca, San José, Costa Rica y dos Centros Universitarios Heredia, ubicado en Mercedes norte y Alajuela, ubicado en Barrio Cristo Rey.

3.2.2 Primera mano

Hernández et al., (2014) afirma. “Las referencias o fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes” (p.61).

Como sujetos y fuentes de información de primera mano para la investigación, se cuenta con la participación de los (as) funcionarios (as) de la Universidad Estatal a Distancia, específicamente de la oficina de Registro, encargados de los procesos de matrícula. A los cuales se les aplicó una encuesta para la obtención de la información y los datos requeridos para el respectivo análisis y ejecución de la investigación. Así como tesis nacionales e internacionales de referencia.

3.2.3 Segunda mano

“Libros utilizados durante la investigación, tanto como fuentes de consulta como bibliográficos. En este apartado se pueden incluir documentos tomados de sitios

Web siempre y cuando cuenten con su autor, título y año de publicación” (González, 2017, p.35).

Para la presente investigación se utiliza una variedad de libros relacionados con la información del Gestión del conocimiento, así como revisión de la información institucional UNED.

Cuadro 1. Fuentes de Segunda mano

AUTOR O AUTORES	NOMBRE DEL DOCUMENTO	AÑO	País
Barrantes Echeverría Rodrigo	Investigación: Un camino al conocimiento: Enfoque cuantitativo y cualitativo	2013	Costa Rica
Campos Céspedes Jency.	Como hacer un trabajo final de graduación: Lineamientos para la Escuela de Ciencias de la Educación	2016	Costa Rica
González Vallejo, L.; Guerra Vargas, G. y Segura Jiménez, A.	Manual: Normas de A.P.A Citas y Referencias Bibliográficas.	2018	Costa Rica
Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P	Metodología de la investigación	2014	México
Universidad Estatal a Distancia	Misión, Visión e Historia UNED	1977	Costa Rica
Robbins Stephen y Judge Timothy	Comportamiento organizacional	2013	México
Alfonso Vargas Sánchez Doctor en Ciencias Empresariales	La Gestión del conocimiento en las organizaciones	2015	España
Doris Elena Toro Maya, Universidad Católica	Gestión del conocimiento: Medio para sistematizar las ideas y el pensamiento en la educación	2015	Brasil

Fuente: Elaboración propia

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

La definición que muestra Hernández et al., (2014) afirma que el muestreo es un “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p.173).

3.3.1 Población

Hernández, et al (2014) define la población como. “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). Es decir, la población constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones u organizaciones.

Tomando como referencia el concepto mencionado previamente, para el desarrollo de la presente investigación la población que será tomada en cuenta para la misma, son los funcionarios de la UNED, específicamente los y las funcionarias (os) de la Oficina de Registro Sabanilla, Heredia y Alajuela, durante el primer cuatrimestre 2019 que desarrollen funciones de matrícula.

Cuadro 2. Población Para Investigar

Funcionarios	Cantidad
Mujeres	20
Hombres	29
Inter sex	1
Total	50

3.3.2 La muestra

La muestra es un subgrupo de la población total, de la que se extraen datos por medio de instrumentos estadísticos y que se utiliza con el fin de brindar datos relevantes de la población total a estudiar. Debido a la alta demanda de tiempo y dinero que un estudio de la población conllevaría, se recurre a una muestra más pequeña identificada previamente que logre generalizar de cierta manera las características de la población meta.

Acorde con Sampieri (2014) Describe el concepto de muestra como: "...un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse" (p.173).

Para realizar un estudio estadístico de muestra existen dos formas de seleccionarla: muestras probabilísticas y muestras no probabilísticas o dirigidas.

Según Sampieri (2014), la muestra es “el subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido al que llamamos población” (p.175). Debido a esta razón, se deben de aplicar una serie de fórmulas matemáticas y estadísticas para su selección. A su vez el tamaño de esta dependerá de lo homogénea o no que sea la población total.

Para calcular el tamaño de la muestra se acude a la siguiente fórmula matemática estadística:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{i^2}$$

En donde:

n: Es el tamaño de la muestra.

Z: valor correspondiente a la distribución de Gauss (nivel de confianza)

p: prevalencia esperada del parámetro a evaluar, (p =0,5), que hace mayor el tamaño muestral

q: 1 – p. En este caso por desconocerse (binomial a normal).

i: margen de error

3.3.3. Probabilística o no probabilística

En cuanto a la muestra probabilística, Hernández, et al (2014) indica “Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p.175). Es decir, este tipo de muestra se obtiene definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y por medio de una

selección aleatoria. Por otra parte, las muestras probabilísticas son de suma importancia para las investigaciones descriptivas y correlacionales-causales, en las cuales se pretende hacer estimaciones de variables en la población, las cuales suelen ser medidas y analizadas con pruebas estadísticas de las muestras.

En lo que concierne a la muestra no probabilística, Hernández, et al., (2014) señala “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p.176). De esta manera en las muestras no probabilísticas, el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

Para efectos de la investigación y de acuerdo a las características de la misma, se utilizará una muestra probabilística, en la cual se tomará una muestra de la población de los (as) funcionarios (as) que laboran en la Oficina de Registro encargados de los procesos de matrícula, específicamente oficinas central Sabanilla y dos sedes Heredia y Alajuela, ya que se involucrarán únicamente los funcionarios de dicha dependencia y procesos de matrícula, en otras palabras, es requisito ser funcionario de la Oficina de Registro en los procesos de matrícula para formar parte de la muestra.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Para la recolección de datos es importante seleccionar el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada de acuerdo con el problema del estudio y la hipótesis (si se establecieron), debido a que en esta etapa se deben reunir y ordenar los datos pertinentes a los atributos, conceptos y variables de las unidades de muestreo/ análisis o casos.

Dicho plan de recolección de datos debe nutrirse de diversos elementos:

- Las variables, conceptos o atributos a medir contenidos en el planteamiento del estudio.
- Las definiciones operacionales, la manera como se han operacionalizado las variables es crucial para determinar el método para medirlas y para realizar las inferencias de los datos.
- La muestra.
- Los recursos disponibles, tales como el tiempo, apoyo institucional, recursos económicos entre otros.

Las técnicas más comunes para recolectar la información son la entrevista y la observación.

3.4.1 Técnica de entrevista

Según Barrantes (2013) la entrevista. “Es una conversación, generalmente oral, entre dos personas de los cuales uno es el entrevistador y el otro entrevistado. El papel de ambos puede variar según sea el tipo de entrevista” (p.194).

Las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro. El primer contexto que se revisará de una entrevista es el personal (“cara a cara”). Normalmente se tienen varios entrevistadores, quienes deberán estar capacitados en el arte de entrevistar y conocer a fondo el cuestionario. (Hernández, et al., 2014, p.235).

3.4.1.1 Instrumento de cuestionario

Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo, por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad (Hernández, et al., 2014, p.235).

Barrantes (2013) afirma. “Puede decidirse que el cuestionario es un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas para ser resuelto sin intervención del investigador” (p.188).

Para Barrantes (2013) el cuestionario “Debe obtener información pertinente, valida y confiable”. Adicionalmente, “el investigador debe conocer muy bien el problema por investigar, los objetivos propuestos (o hipótesis), las variables y sus indicadores o la operacionalización de estas” por otra parte, “El contenido de las preguntas de un cuestionario pueden ser tan variado como los aspectos que se midan por medio de este” (p.188).

El cuestionario se divide en dos tipos de preguntas. Hernández et al., (2014) afirma:

- Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas.
- Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado (p.253).

La recolección de datos e información para la actual investigación se recurrirá al cuestionario como instrumentos con un total de 32 preguntas, 2 son preguntas abiertas y 30 son preguntas cerradas. Con el objetivo de medir cada uno de los indicadores correspondientes a la gestión del conocimiento de cada uno de los colaboradores, y así obtener una muestra probabilística de la Oficina de registro, UNED.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables consiste en desarrollar los conceptos e indicadores correspondientes a las variables. “Se elaboran conceptos, definiciones e indicadores para explicar la manera como se van a contrastar las variables” (González, 2017, p.39).

La definición conceptual según Barrantes (2013). “Son definiciones de diccionario, de libro especializado y describen la esencia o las características reales de un objeto o fenómeno” (p.139).

La definición operacional indica Barrantes (2013). “Es la que describe las actividades que un observador debe realizar para indicar la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado” (p.139).

Por último, en la definición instrumental, “se especifican las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información; según las variables abordadas y los resultados esperados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables” (González y Segura, 2018, p.35).

3.5.1. Variable independiente: Satisfacción laboral.

3.5.1.1. Definición conceptual

“La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (Fuentes Silvia, 2012, p. 12).

3.5.1.2 Definición operativa

Es una demostración de un proceso, en este caso se demostrará los resultados de la satisfacción laboral de los funcionarios del Despacho del Ministro de

Educación Pública, se establecerá una escala del 35 al 100, donde se tomará como positivo mayor a 75.

0 _____ Negativo _ - 75 + _ Positivo _____ 100

Cuadro 3. Definición Operativa de la Gestión del conocimiento

Valor	Definición
1 (5 puntos)	Deficiente: Gestión del conocimiento muy por debajo del básico esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99
2 (10 puntos)	Regular: Satisfacción laboral básica conforme al mínimo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99
3 (15 puntos)	Buena: Satisfacción laboral promedio por encima de la satisfacción laboral básica esperada. Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99
4 (20 puntos)	Muy buena: Satisfacción laboral promedio conforme a lo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99
5 (25 puntos)	Excelente: Satisfacción laboral que excede extraordinariamente lo esperado. Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100

Fuente: Elaboración Propia

3.5.1.3 Definición instrumental

Para la recolección de información referente al factor A o variable independiente se utilizará como instrumento de medición la encuesta, específicamente con los datos obtenidos de las preguntas que van del número 9 al número 32.

3.5.3 Cuadro de operacionalización de las variables.

Cuadro 4. Operacionalización de las variables

Objetivo Especifico	Variable	Indicadores	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
<p>1. Identificar los procesos de matrícula y admisión que aplica la oficina de registro de la UNED en Sabanilla y los centros de Alajuela y Heredia.</p>	<p>Factor A Identificar</p>	<p>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</p> <p>1. Aplicabilidad de las funciones y reconocimiento de los procesos que se realizan en la oficina de registro Sabanilla y los dos centros de Heredia y Alajuela pre-matricula, durante matrícula y pos matrícula.</p>	<p>Factor A</p> <p>“Identificar” es Establecer, demostrar o reconocer la identidad de una cosa o persona. (Fuente: https://diccionarioactual.com)</p>	<p>Factor A Deficiente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99.</p> <p>Regular: Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99.</p> <p>Buena: Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99.</p> <p>Muy buena: Si la frecuencia relativa se</p>	<p>Factor A</p> <p>Para la recolección de información referente al factor A o variable independiente se utilizará como instrumento de medición la encuesta, específicamente con los datos obtenidos de las preguntas que van del número 9 a la número 14.</p>

Objetivo Especifico	Variable	Indicadores	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
				<p>encuentra de 85 a 94.99.</p> <p>Excelente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100.</p>	
<p>2. Determinar la razonabilidad que aplica cada funcionario de la institución en los procesos administrativos de la oficina de Registro en los centros universitarios en relación con el control interno.</p>	<p>Factor B Razonabilidad</p>	<p>CONTROL INTERNO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación 2. Actualización 3. Procedimientos 4. Seguimiento 5. Limitaciones 6. Aplicabilidad de las normativa y cumplimiento 7. Realización de informe de resultados. 	<p>Factor B</p> <p>“Razonabilidad” según Perelman nos explica que en ausencia de cualquier criterio a priori de razonabilidad, cada persona debe considerarse razonable hasta que no se demuestre lo contrario. Sin embargo, destaca que la razón es la capacidad del ser humano de reflexionar y analizar para obtener una conclusión (Wintgens, 2014, p. 12.)</p>	<p>Factor B Deficiente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99.</p> <p>Regular: Si la frecuencia relativa se encuentra de 60 a 74.99.</p> <p>Buena: Si la frecuencia relativa se encuentra</p>	<p>Factor B</p> <p>Para la recolección de información referente al factor A o variable independiente se utilizará como instrumento de medición la encuesta, específicamente con los datos obtenidos de las preguntas que van del número 15 al número 24.</p>

Objetivo Especifico	Variable	Indicadores	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
				<p>de 75 a 84.99.</p> <p>Muy buena: Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99.</p> <p>Excelente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100.</p>	
<p>3. Analizar el cumplimiento de las Normas internas del área de Registro en los procesos de admisión y matrícula.</p>	<p>Factor C Cumplimiento</p>	<p>NORMAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza de manera adecuada los procesos según el SCI de la UNED. 2. Adquisición de conocimientos 	<p>Factor C</p> <p>El concepto de cumplimiento se asocia a la responsabilidad, a la correcta ejecución de una determinada obligación para con terceros en el plazo acordado, según los requisitos previamente establecidos (página webb de fifco: Gardey, 2011-2014).</p>	<p>Factor C Deficiente:</p> <p>Si la frecuencia relativa se encuentra de 35 a 59.99.</p> <p>Regular: Si la frecuencia relativa se</p>	<p>Factor C</p> <p>Para la recolección de información referente al factor B o variable dependiente se utilizará como instrumento de medición la encuesta, específicamente con los datos obtenidos de las preguntas que van de la pregunta número 25 al número 32.</p>

Objetivo Especifico	Variable	Indicadores	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
				<p>encuentra de 60 a 74.99.</p> <p>Buena: Si la frecuencia relativa se encuentra de 75 a 84.99.</p> <p>Muy buena: Si la frecuencia relativa se encuentra de 85 a 94.99.</p> <p>Excelente: Si la frecuencia relativa se encuentra de 95 a 100.</p>	
3. Evaluar los procesos actuales de matrícula en donde se aplique la	Factor D Procesos	ESTANDARIZACIÓN 1. Analizar la información recopilada.	Factor D La evaluación de procesos brinda información para contribuir a la mejora de la gestión		Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas.

Objetivo Especifico	Variable	Indicadores	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
estandarización del conocimiento.		2. Análisis comparativo de los datos obtenidos. 3. Propuesta de estandarización de los procesos administrativos en los procesos de admisión y matrícula. Factor de resultados 1. Hallazgos 2. Indicadores de servicios y gestión 3. Instrumentos de recolección de información.	operativa de los programas. La evaluación de procesos analiza mediante trabajo de campo si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión (CONEVAL, 2017, p. 2).		
4. Elaborar una propuesta que ayude a mejorar el modelo de gestión del conocimiento en los procesos administrativos en las oficinas de registro					

Objetivo Especifico	Variable	Indicadores	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
para las cuatro sedes investigadas.					

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

.1.1 Descripción de los datos

Una vez obtenida la información a través de los cuestionarios, entrevistas o cualquier otro instrumento o medio utilizado, el análisis se debería desarrollar a través de una descripción de los datos, la interpretación de los mismos y ahondar en la causa, razón o juicio de la situación que ocurre.

4.1.1.1 Gráficos

Los gráficos se utilizan para ilustrar los resultados que arrojan los instrumentos de una manera que resulte más comprensible para los lectores.

4.1.1.1.1 Gráficos circulares

Denominadas también gráfica de pastel o gráficas del 100%. “Se utilizan para mostrar porcentajes y proporciones” (González, 2018, p.58).

4.1.1.1.2 Gráficos de barras

Corresponde a barras horizontales o verticales para ilustrar los resultados. “Se emplean, en la mayoría de las ocasiones, las gráficas verticales para las series estadísticas cuantitativas o cronológicas. En el caso de las gráficas horizontales, se usan para las series de datos cuando la investigación es cualitativa o geográfica” (González, 2018, p.60).

Para la interpretación de los datos recolectados durante la presente investigación, se utilizará gráficos circulares para las preguntas cuyas respuestas sean sí o no, mientras que los gráficos de barras serán utilizados para aquellas

preguntas que cuentan con múltiples opciones de respuesta, y en las cuales las personas entrevistadas deben brindar una serie de información que justifique su contestación.

4.1.2 Interpretación o explicación de los gráficos

“Sin importar las herramientas utilizadas, es relevante que cada detalle de interés o bajo estudio, quede documentado en este capítulo, con información que sustente el análisis. La información, además de un texto orientador, se presenta en tablas, cuadros, gráficos o figuras con la intención de comunicarla de manera comprensible para el público de interés” (González, 2017, p.43).

I. Datos generales

Tabla 1. Personal encuestado

Número de registros en esta consulta:	50
Total de registros en esta encuesta:	50
Porcentaje del total:	100,00%

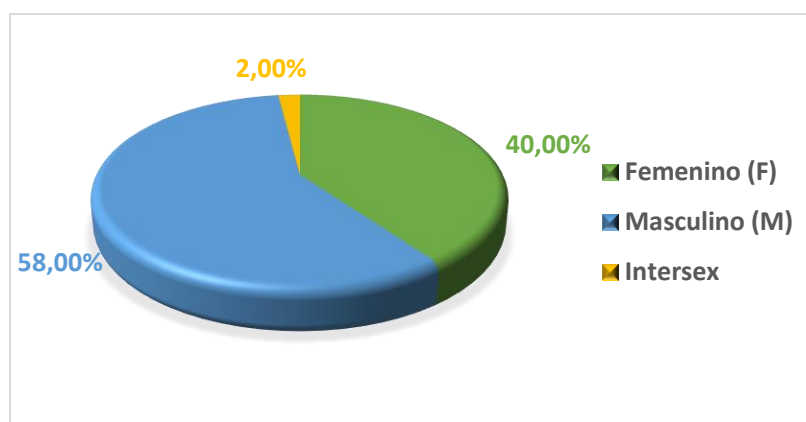
Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula.

En oficina de registro sabanilla se realizan tres líneas de trabajo, en este caso la investigación se proyecta directamente en los procesos de admisión y matrícula.

Tabla 2. Género

<i>Opción</i>	Cuenta	Porcentaje
Femenino (F)	20	40.00%
Masculino (M)	29	58.00%
Inter sex	1	2.00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula.

**Gráfico 1. Género**

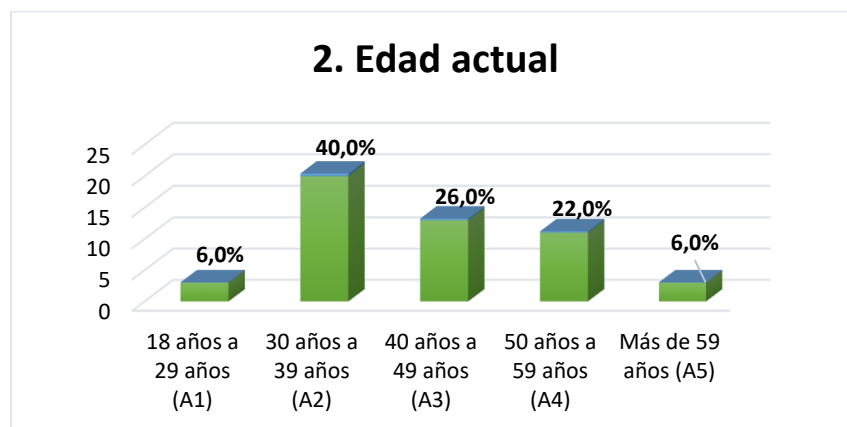
Fuente: Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula.

La primera consulta realizada capta la información del género de la población en estudio y se observa que el 58% de las personas encuestadas son hombres mientras que el 40% son mujeres y únicamente un 2% se auto identifica inter sex.

Tabla 3. Edad

Opción	Cuenta	Porcentaje
18 años a 29 años (A1)	4	6.00%
30 años a 39 años (A2)	20	40.00%
40 años a 49 años (A3)	12	26.00%
50 años a 59 años (A4)	11	22.00%
Más de 59 años (A5)	3	6.00%
Total, de funcionarios encuestados	50	100%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula.

*Gráfico 2. Edad Actual*

Fuente: Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula.

La pregunta dos muestra los rangos de edad de los funcionarios UNED que realizan procesos de admisión y matrícula dando como resultado que:

- 40% de las personas oscilan entre los 30 a 39 años.

- 26% de las personas oscilan entre los 40 a 49 años.
- 22% de las personas oscilan entre los 50 a los 59 años.

Tabla 4. Instancia en la que Labora

Opción	Cuenta	Porcentaje
Centro Universitario de Alajuela (A1)	13	26.00%
Centro Universitario de Heredia (A2)	24	48.00%
Oficina de Registro Sabanilla (A3)	12	24.00%
Otro (DIREXTU)	1	2.00%
Total, de funcionarios	50	100%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

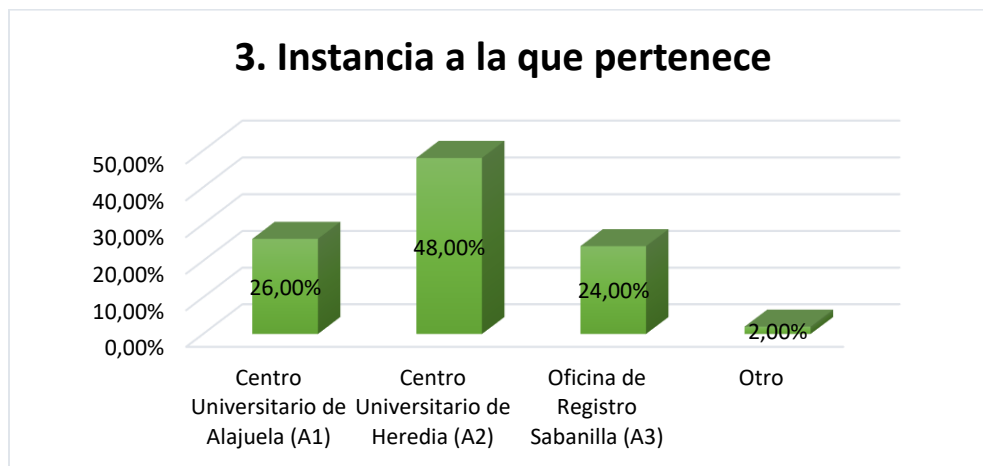


Gráfico 3. Instancia a la que pertenece

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula.

En cuanto a la instancia en que labora específicamente cada colaborador, se capta:

- El 48% labora en el Ce.U. Heredia
- Un 26% labora en Alajuela
- Por otro lado, un 24% labora en Sabanilla, Oficina de registro
- Un 2% se auto identifica en Ce.U. de Alajuela, sin embargo, la instancia a la que pertenece es Dirección de Extensión que de igual manera realiza procesos de admisión y matrícula.

Tabla 5. Puesto que ocupa actualmente

Opción	Cuenta	Porcentaje
Auxiliar Administrativo I (A1)	6	12,00%
Auxiliar Administrativo II (A2)	10	20,00%
Auxiliar Administrativo III (A3)	3	6,00%
Asistente Universitario I (A4)	2	4,00%
Asistente Universitario II (A5)	4	8,00%
Técnico Universitario A (A7)	8	16,00%
Técnico Universitario B (A8)	3	6,00%
Técnico Universitario C (A9)	1	2,00%
Profesional Universitario A (A10)	2	4,00%
Administrador de Centro Universitario (A11)	3	6,00%
Trabajador misceláneo-a (A13)	5	10,00%
Extensionista (A14)	1	2,00%
Otro * Analista de Servicios Universitarios * Misceláneo	2	4,00%

Total, de funcionarios	50	100%
------------------------	----	------

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

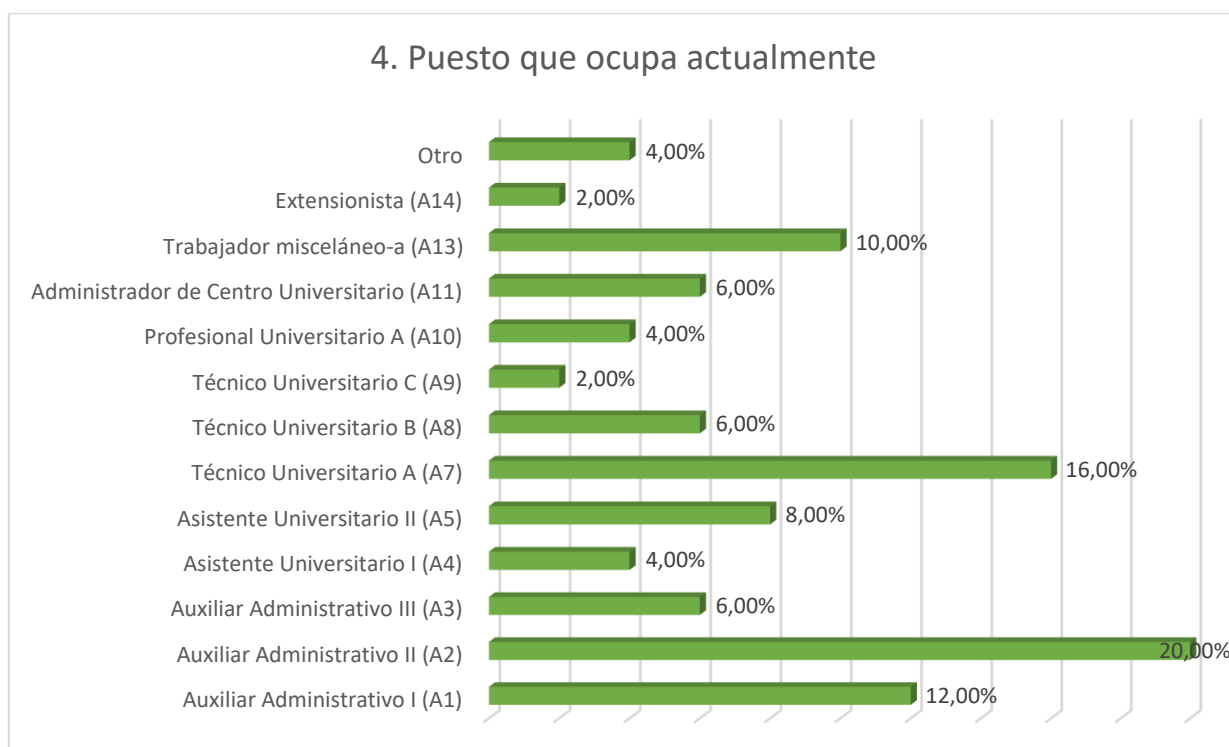


Gráfico 4. Puesto que ocupa

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula.

Actualmente, el 20% del personal que realiza procesos de admisión y matrícula tienen el puesto de Auxiliar Administrativo II, el 16% cuentan con un puesto de Técnico Universitario A y un 12% obtiene el puesto de Auxiliar Administrativo I. Si se aclara, que este rango de puesto varía al recargo de funciones adicionales o responsabilidad que cada persona tiene.

Tabla 6. Tipo de nombramiento

Opción	Cuenta	Porcentaje
Plazo fijo (A1)	10	20,00%
Propiedad (A3)	34	68,00%
Servicios especiales (A4)	3	6,00%
Otro	3	6,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

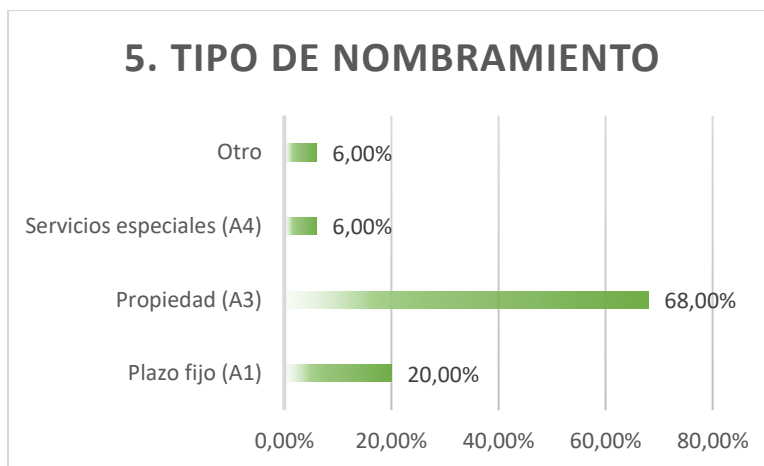


Gráfico 5. Tipo de nombramiento

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula.

Según lo señalado en el gráfico que antecede, el 68% de los encuestados afirma que cuentan con propiedad (UNED, Estatuto de Personal, 2013) y un 20% se encuentran a plazo fijo.

Tabla 7. Tiempo de Laborar en la UNED

Cálculo	Resultado
Años de laborar en la UNED	4
Años de laborar en la UNED	12
Años de laborar en la UNED	24

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

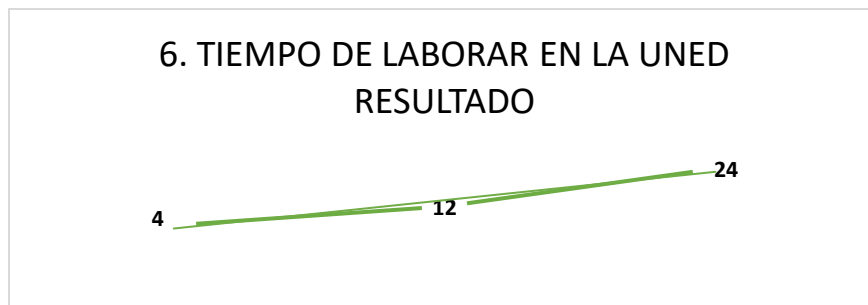


Gráfico 6. Tiempo de laborar en la UNED

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula.

Se capta en el gráfico 6, que el tiempo de laborar en la institución de la población encuestada oscila entre los 4 años a los 24 años. Tiempo prudencial para ser objetivo en las diversas opiniones del conocimiento obtenido de los procesos que realizan de admisión y matrícula.

Tabla 8. Tiempo de Laborar en Procesos de admisión y matrícula, UNED

7. Tiempo de laborar en procesos de Admisión y matrícula		
Opción	50	100,00%
No completada o No mostrada	0	0,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

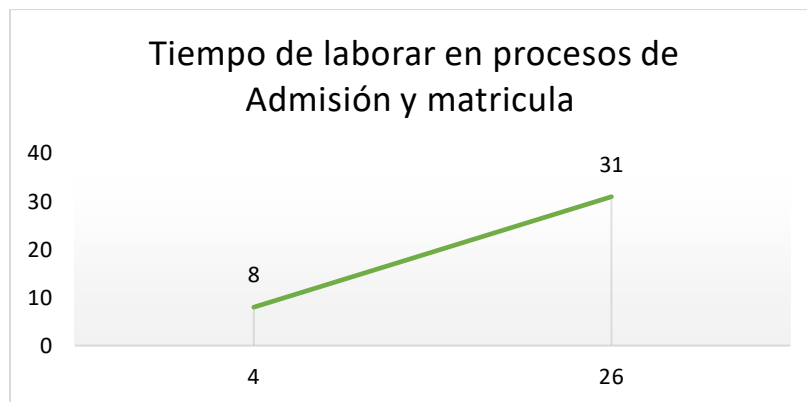


Gráfico 7

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula.

En el gráfico 7 demuestra que el 100% de los y las funcionarias encuestadas realizan o han realizado procesos de admisión y matrícula en el transcurso de los años laborados en la institución.

Tabla 9. Grado académico obtenido

Grado académico obtenido		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Bachiller en secundaria (A1)	6	12,00%
Estudios universitarios inconclusos, ¿indique la carrera? (A2)	13	26,00%
Grado Profesional, ¿indique la carrera? (A3)	31	62,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

Tabla 10. Carreras con las que cuentan los funcionarios

Carreras con las que cuentan los funcionarios
Administración con Énfasis en Dirección de Empresas.
Licenciatura en Educación en I y II ciclo
Administración de empresas Mag Administración educativa. Administración de empresas con énfasis en Banca y finanzas y comercio internacional
Diplomado en Bibliotecología
Diplomado en Secretariado Administrativo
Licenciatura en Ingeniería en informática
Lic. Ingeniería en informática
Bachillerato concluido en Administración de empresas con énfasis en Banca y Finanzas. Finalizando Bachillerato de administración de Empresas con énfasis en Dirección de Empresas. Finalizando Licenciatura de Administración de empresas con énfasis en Banca y Finanzas.
Bachillerato en la Enseñanza de los Estudios Sociales Licenciatura en Educación Cívica Magíster en Administración Educativa

Carreras con las que cuentan los funcionarios
Licenciatura en Educación Preescolar con Énfasis en Estimulación y Corrección del Lenguaje.
Lic. Ingeniería en Informática
Ingeniería Agroquímica
Bachillerato en educación I y ciclo
Secretariado administrativo
Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos
Licenciatura y Bachiller en Educación Preescolar.
Licenciatura en Ingeniería en Informática
Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en dirección de negocios
Administración de empresas
Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos
Derecho
Ciencias Naturales
Maestría en Administración educativa
Diplomado en Bibliotecología
Ingeniero Agrónomo, Licenciatura en manejo de recursos naturales, Maestría en manejo de vida silvestre y maestría en administración educativa

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

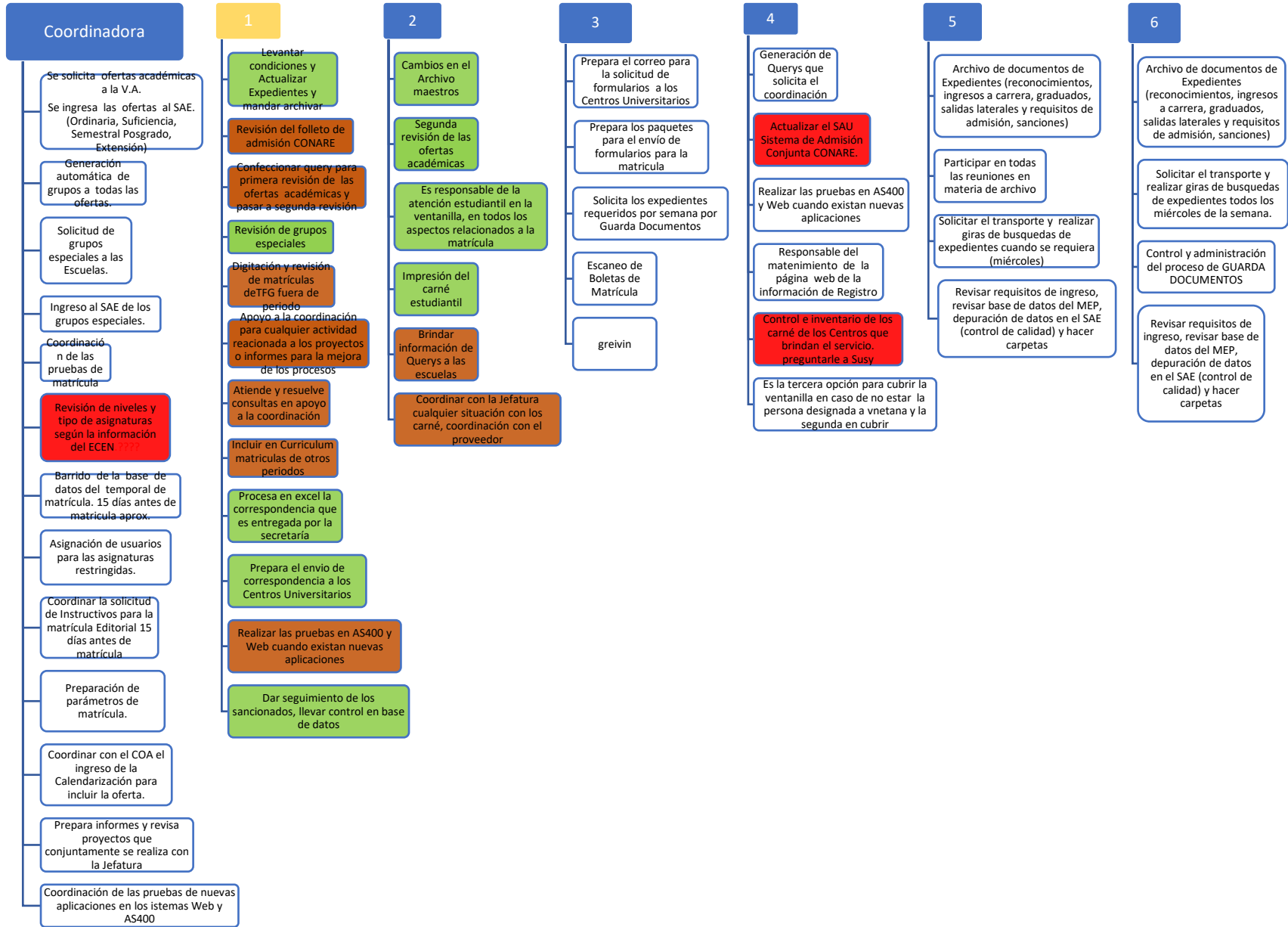
Con respecto a la tabla 13, se aprecia que el 62% de los funcionarios cuentan con mínimo un título de carrera universitaria, seguido por un 26% que se encuentra en proceso de finalizar o se encuentra en proceso de estudio y un 121% que cuenta únicamente con el título de bachillerato en secundaria.

Adicional se complementa la información con el cuadro 1, mencionando las carreras que han estudiado los funcionarios UNED encuestados.

I. Variable 1: Identificar**Procesos Administrativos**

Se consulta en la pregunta 10, cuáles son los procesos que identifica cada uno de los funcionarios que se realizan en los procesos de admisión y pre matrícula de la UNED, de la Oficina de Registro Sabanilla.

Ilustración 15. Funciones



Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla que realizan procesos de admisión y matrícula

Tabla 11. Conocimiento de procesos por experiencia o capacitación

Opción	Cuenta	Porcentaje
Por experiencia (A1)	5	71,43%
Por capacitación (A2)	2	28,57%
Total	7	100%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla que realizan procesos de admisión y matrícula

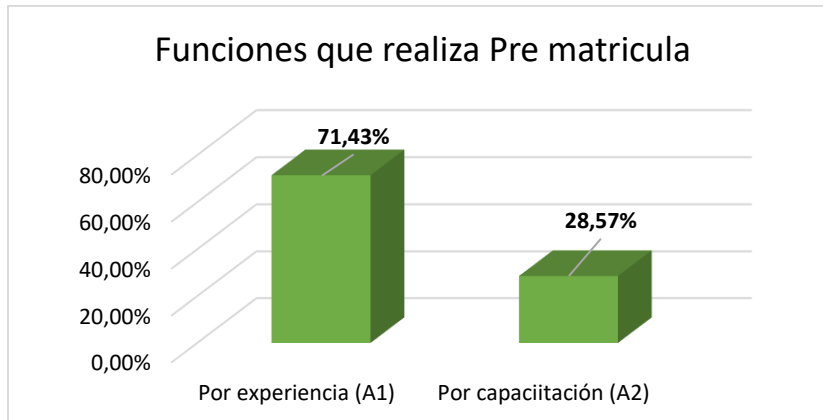


Gráfico 8. Funciones Que realiza pre- matrícula

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla que realizan procesos de admisión y matrícula

Posterior al reconocimiento de las funciones que realiza cada funcionario en la oficina de registro sabanilla, se consulta si obtienen el aprendizaje de estos

procesos por medio de capacitaciones o por experiencia adquirida en el transcurso del tiempo, obteniendo que un 71,43% del personal lo aprende por experiencia y únicamente un 28,57% indica que el conocimiento lo adquiere por capacitaciones brindadas por la oficina de registro.

De igual manera que en la pregunta anterior se realiza la consulta a los funcionarios de los centros Universitarios, y auto identifican los siguientes procesos de admisión y matrícula:

Funciones

- ✓ *Pruebas en el sistema AS400 y pruebas de datafonos*
- ✓ *Solicitud de material de matrícula (hojas de impresión de recibos, datafonos, entre otros)*
- ✓ *Impresión de oferta cuatrimestral (cursos generales o cursos nuevos, cambios de incorporación de materias)*
- ✓ *Preparación del área de trabajo (revisión y mantenimiento de equipo computo e impresión a utilizar)*
- ✓ *Solicitud de material para carné*
- ✓ *Impresión de información de cambios en cobros*
- ✓ *Impresión de autorizaciones en admisión para TFG, Tesis o carreras.*
- ✓ *Impresión de oferta de cursos generales*
- ✓ *Actualización de los cambios por cuatrimestre (carreras y curso)*
- ✓ *Actualización de información enviada por oficina de registro Sabanilla*
- ✓ *Instalación del sistema AS400 en los equipos a utilizar para la realización de la matrícula*
- ✓ *Solicitud de ingreso a carrera para estudiantes (según requisitos de la Universidad)*
- ✓ *Empadronamiento, según carrera*
- ✓ *Generación de certificaciones para convalidación*
- ✓ *Generación de carné durante y pos matrícula*
- ✓ *Revisión de documentos a estudiantes de primer ingreso*

- ✓ *Ingreso de información al AS400 (carrera, datos personales, póliza, datos tarjeta, cobro e impresión de recibo, firma y aceptación de estudiante de la información).*
- ✓ *Cierre por día de c/u de los datafonos (CR y BNCR (se cobran todos los bancos)*
- ✓ *Impresión de cierres en sistema*
- ✓ *Revisión y coincidencia de datos en sistema y datafonos*
- ✓ *Separación de recibos*
- ✓ *Separación de voucher, boletas de matrícula por día*
- ✓ *Cierre del día se envía a contabilidad Sabanilla*

- ✓ *Boletas de matrícula con documentos de primer ingreso se envían a convalidación de información y documentación previo al envío a oficina de registro sabanilla*
- ✓ *Digitador-a se deja resguardo boleta de datos incluidos por el estudiante contra impresión de datos por día de matrículas realizadas (por cuatrimestre)*
- ✓ *Cierre de matrícula (envío de cierres generados en semana de matrícula)*
- ✓ *Semanas de matrícula se realizan correcciones de datos, asignaturas.*
- ✓ *Digitador-a pueden realizar cambios de centro universitario, durante la matrícula*
- ✓ *Digitador-a pueden realizar cambios de centro universitario, durante la matrícula únicamente*
- ✓ *Cobros con tarjeta credix se realizan únicamente en la sede*
- ✓ *Cobro de exámenes de ubicación de inglés*
- ✓ *Generación de certificaciones de la Caja (trabajo, seguro, etc.)*
- ✓ *Reubicación del puesto (oficina de atención del centro)*
- ✓ *Solicitud a DTIC de reinstalación del sistema AS400 en oficina*
- ✓ *Correcciones detectadas por tesorería*
- ✓ *Retención de recibos de estudiantes que no realizan los pagos, hasta que se solucione el pago*
- ✓ *Realiza matrícula de extensión*
- ✓ *Matrículas extraordinarias de casos especiales o cursos de pos grado (únicamente con autorización de oficina de Registro sabanilla)*
- ✓ *Boletas de matrícula por orden alfabético*
- ✓ *Envío de boletas contra lista a oficina de registro sabanilla*
- ✓ *Impresión de estadísticas de matrícula de primer ingreso, regular y extensión*
- ✓ *Generación de certificaciones para convalidación a otras universidades*
- ✓ *Solicitud de reconocimiento de otras Universidades para la UNED (ser estudiante activo)*
- ✓ *Trasiego de Cambios en el archivo maestro (carrera)*

- ✓ *Trasiego de boletas de retiro justificado para envío a oficina de registro sabanilla*
- ✓ *Generación de claves para ingreso a entorno estudiantil UNED*
- ✓ *Actualización de datos (teléfono y correo)*
- ✓ *Solicitud de papelería para matrícula (boleta primer ingreso, boleta de asignaturas y boleta de información general)*
- ✓ *Impresión de información de aranceles*
- ✓ *Recepción de libros de instrucciones para matrícula (información del cuatrimestre)*
- ✓ *Distribución e información a estudiantes de primer ingreso*
- ✓ *Revisión de documentos a estudiantes de primer ingreso (según requisitos de la universidad y documentos originales)*
- ✓ *Revisión de documentos estudiantes extranjeros (títulos acreditados, pasaporte al día)*
- ✓ *Impresión de información de cursos generales*
- ✓ *Distribución de citas de orientación (para inducción a estudiantes primer ingreso)*
- ✓ *Aclaración al estudiante sobre retiro de materiales contra recibo de matrícula*
- ✓ *Ordenar boletas de matrícula (orden alfabético)*
- ✓ *Preparación del área de entrega de materiales para las asignaturas*
- ✓ *Impresión de cursos ofertados por cuatrimestre (según Extensión Sabanilla)*
- ✓ *Distribución de horarios de oferta de cursos*
- ✓ *Asignación de aulas en coordinación con el Administrador de la sede*
- ✓ *Seguimiento de cupos por curso (cupos limitados)*
- ✓ *Entrega de certificaciones a estudiantes*
- ✓ *Información de oferta de cursos de extensión*

Adicionalmente complementan la lista anterior con procesos que son convenientes de incluir y se realizan en los procesos de admisión y matrícula.

Tabla 12. Funciones

- ✓ **Atención al público (interesado, estudiantes primer ingreso y regulares) a través del centro de llamadas.**
 - ✓ **Ordenar revisar los expedientes de los Centros Universitario**
 - ✓ **Colaborar en los procesos previos de entrega de materiales didácticos a los estudiantes.**
 - ✓ **Detectar posibles "errores" de digitación de nombres o apellidos de estudiantes.**
-
- ✓ **Algunas de las funciones en los cuadros anteriores están asignadas a los diferentes funcionarios, según el área de trabajo y el proceso que se de en diferentes fechas, mi papel es velar de que se cumplan, dar seguimiento, control y supervisión. Otras funciones por no decir la mayoría corresponden a Registro San José u otra dependencia.**
-
- ✓ Digitalización de expedientes
 - ✓ Funciones del Administrador, son más de dependencias de Sabanilla y unas pocas al personal a mi cargo.

Tabla 13. Conocimiento de procesos por experiencia o capacitación

Opción	Cuenta	Porcentaje
Por experiencia (A1)	35	70,00%
Por capacitación (A2)	15	30,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

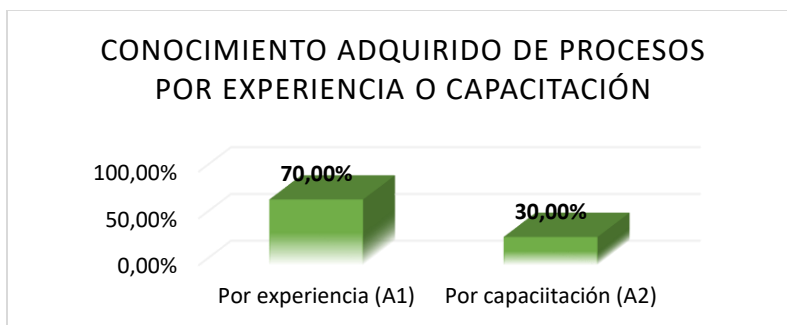


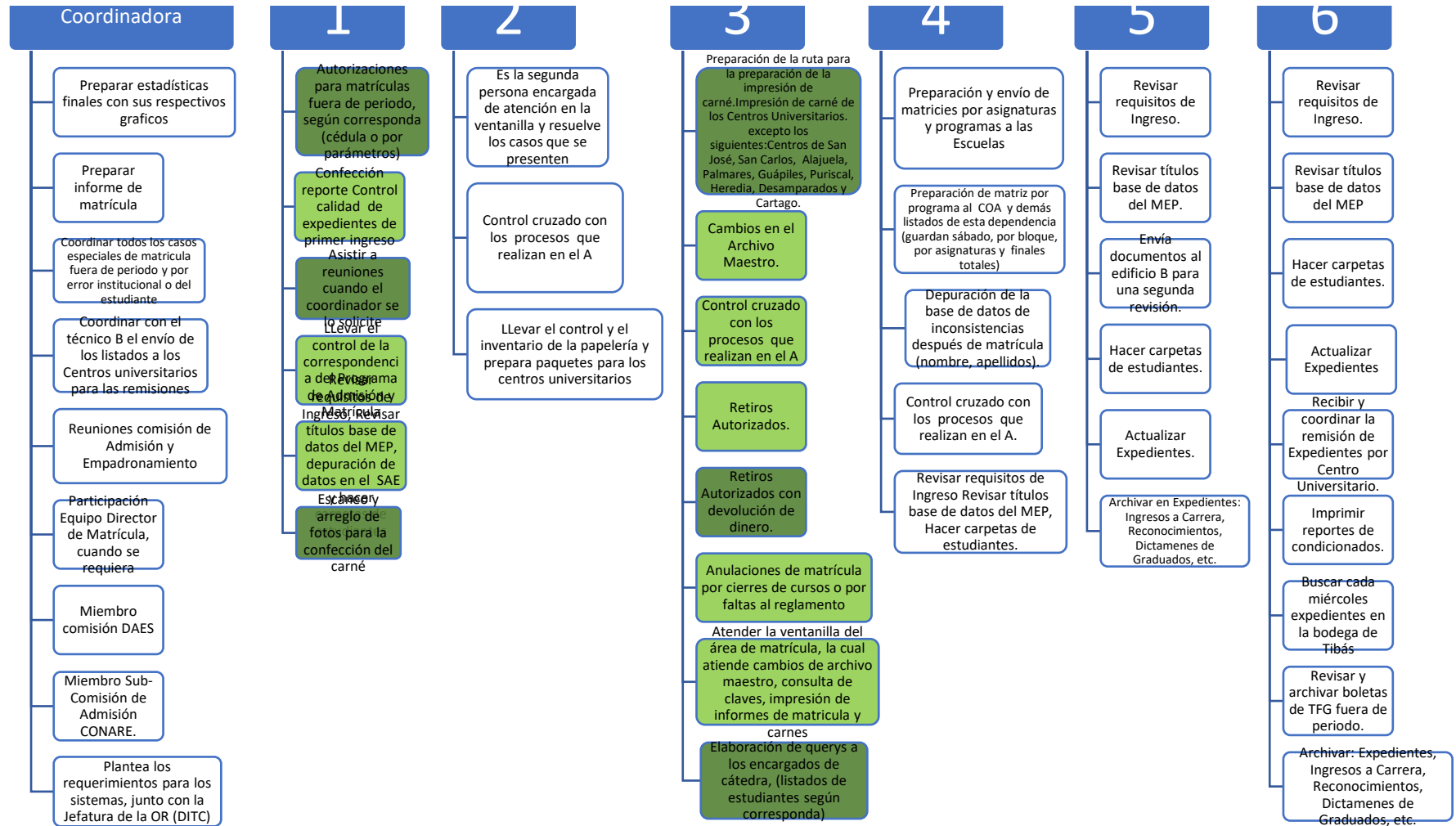
Gráfico 9. Conocimiento adquirido de procesos por experiencia o capacitación

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

Al igual que a los compañeros de la oficina de registro en sabanilla, se consulta a los funcionarios de los centros de Heredia y Alajuela cuáles de estas funciones mencionadas se conocen por experiencia adquirida o por capacitaciones atrayendo que un 70% d la población encuestada obtiene su conocimiento por experiencia adquirida y un 30% por capacitación.

Posteriormente, se solicita al personal de la oficina de registro en sabanilla realice un reconocimiento de los procesos que se realizan pos-matrícula, la cual se identifican en la ilustración 15.

Ilustración 16. Funciones



Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla que realizan procesos de admisión y matrícula

Tabla 14. Conocimiento de procesos por experiencia o capacitación

Opción	Cuenta	Porcentaje
Por experiencia (A1)	38	76,00%
Por capacitación (A2)	12	24,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

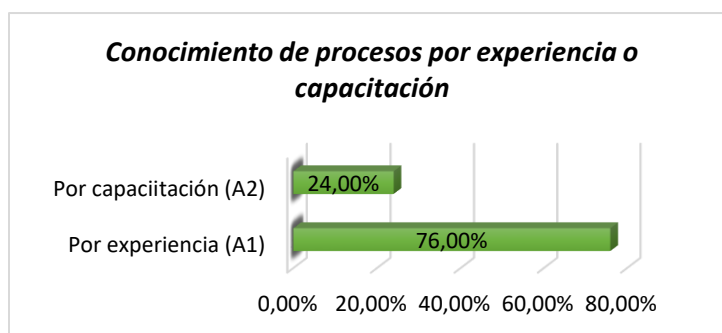


Gráfico 10. Conocimiento de procesos por experiencia o capacitación

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla que realizan procesos de admisión y matrícula

De igual manera se consulta cuáles de los procesos pos matrícula se aprenden por experiencia y cuáles por capacitación, hallando que un 76% adquiere el conocimiento por experiencia y un 24% por capacitación.

II. Variable 2: Razonabilidad

Control Interno

Tabla 15. Capacitación de los procedimientos que se realizan en la Oficina de Registro

15. Recibió capacitación de los procedimientos que se realizan en la Oficina de Registro		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (A1)	20	40,00%
No ¿Por qué? (A2)	30	60,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

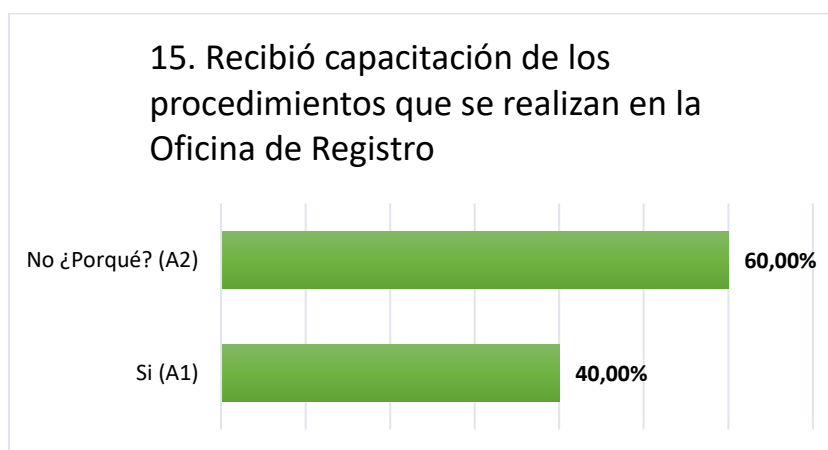


Gráfico 11. Recibió capacitación de los procedimientos que se realizan en la oficina de registro

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

Según las respuestas obtenidas en la encuesta, se aprecia que el 60% no recibe capacitación, ya que según indican la mayor parte de los procesos los conocen por información emitida vía correo electrónico de la oficina de registro que sirve de apoyo o capacitaciones muy breves de nuevos sistemas implementados. Además, mencionan algunos funcionarios el no estar tan siquiera enterados de estos procedimientos ya que realizan procesos indirectos de matrícula como entrega de exámenes y promedios para que los estudiantes puedan matricular o se encargan de la organización de los materiales que requiere cada asignatura (libros, Cds, orientaciones de cursos).

Por otra parte, también funcionarios de centros indican la no solicitud de capacitaciones por parte de la administración a oficina de registro Sabanilla llevando al aprendizaje por experiencia o por comunicación de otros compañeros omitiendo si estos son correctos o no, adicional que no existe documentación de estos procesos dejando a veces pendiente mucha información importante para el servicio al estudiante y minimización de errores.

Tabla 16. Recibe actualización de los procedimientos que se realizan en la Oficina de Registro

16. Recibe actualización de los procedimientos que se realizan en la Oficina de Registro		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí ¿cuáles? (A1)	19	38,00%
No (A2)	31	62,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

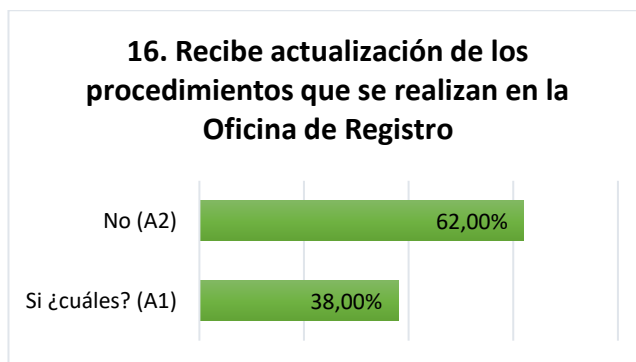


Gráfico 12. Recibe actualización de los procedimientos que se realizan en la oficina de registro

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us., de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

Según resultados obtenidos en el gráfico 12 se indica que el 62% de los funcionarios no recibe actualización de los procesos de matrícula o cambios que existan de cada carrera, sino, cuando existe algún cambio específico de un proceso lo notifican vía correo electrónico.

Tabla 17. Conoce los procedimientos a realizar para la ejecución de cada uno de los procesos administrativos en el área de admisión y matrícula en la oficina de Registro

17. ¿Conoce los procedimientos a realizar para la ejecución de cada uno de los procesos administrativos en el área de admisión y matrícula en la Oficina de Registro?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (A1)	11	22,00%
No ¿Por qué? (A2)	39	78,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

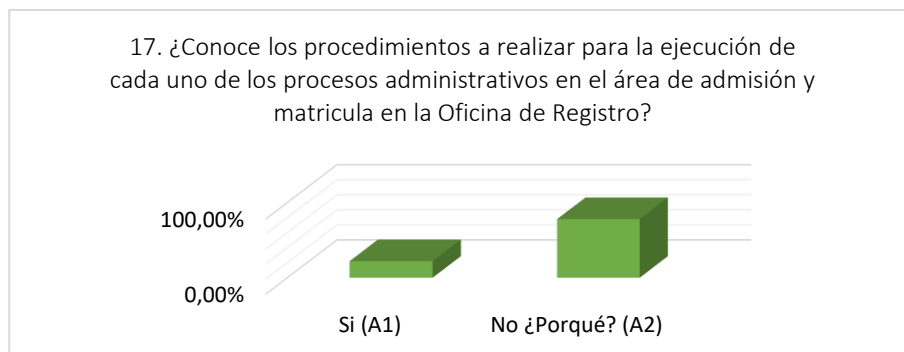


Gráfico 13. Procedimientos para realizar

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

Del gráfico 13 se obtiene que el 78% de funcionarios no tiene conocimiento de los procedimientos a realizar para la ejecución de cada proceso administrativo en el área de admisión y matrícula, esto debido a:

- En las visitas que realizan por parte de Oficina de registro sabanilla, solo dan una leve inducción de nuevos procedimientos.
- Capacitaciones pocas, todo lo envían por correo.
- Existen muchos cambios en la oficina de registro y por margen de error los conocemos.
- Como jefatura se conocen procesos, más no los servicios que se realizan de la oficina de registro en Sabanilla.

Tabla 18. Realiza de manera oportuna el seguimiento de los procesos de admisión y matrícula

18. Realiza de manera oportuna el seguimiento de los procesos de admisión y matrícula		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (A1)	40	80,00%
No ¿Por qué? (A2)	10	20,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

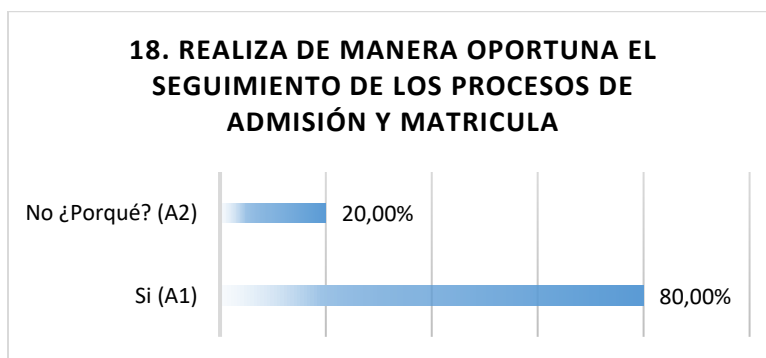


Gráfico 14. Seguimiento de los procesos

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us., de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

Como funcionarios UNED, existe gran compromiso a pesar de la poca capacitación que se recibe por parte de las diferentes instancias de oficinas centrales, tratando de realizar las labores de una mejor manera y brindando un buen servicio. Por eso en el gráfico anterior 14 indica que el 80% de los funcionarios dan seguimiento a

cada uno de los procesos y así poder tener certeza que se dio solución a cada uno de estos.

Tabla 19. Reporta a su jefatura las limitaciones presentadas en cada proceso de admisión y matrícula

19. ¿Reporta a su jefatura las limitaciones presentadas en cada proceso de admisión y matrícula?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (A1)	42	46,00%
No ¿Por qué? (A2)	8	10,00%
Total	50	56,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

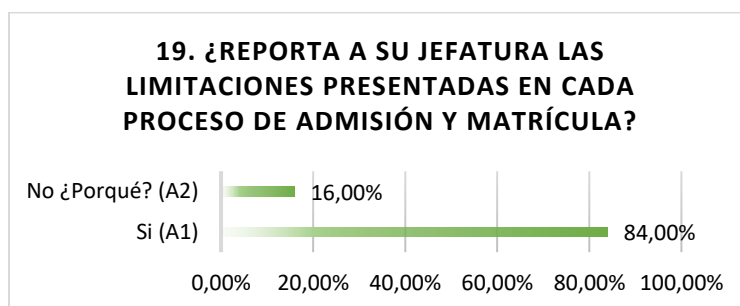


Gráfico 15. Reporte de limitaciones

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us., de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

En el gráfico 15 se capta que el 84% de los funcionarios Si reportan a su jefatura directa las limitaciones que se generan de los procesos de admisión y matrícula mediante correos o comunicación directa ya que debe de existir retroalimentación

por ambas partes en pro de mejora y solución de cada una de las situaciones. Sin embargo, si se destaca el generar informes por parte de cada área al cierre de cada matrícula para una comunicación constante y un servicio eficaz y eficiente.

Tabla 20. Mejoras ante limitaciones

20. Propone mejoras ante estas limitaciones		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (A1)	44	88,00%
No ¿Por qué? (A2)	6	12,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

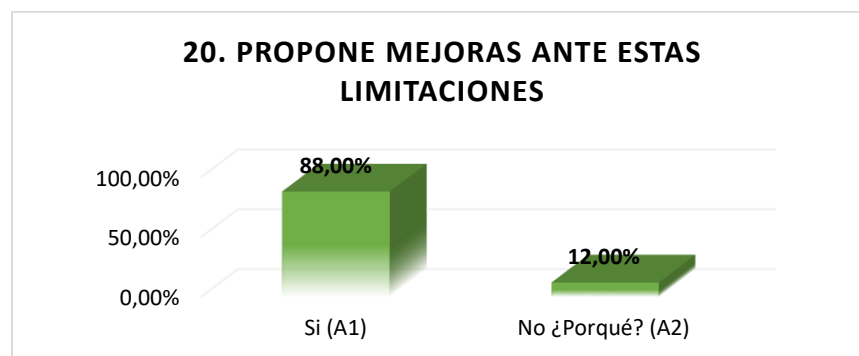


Gráfico 16. Propuestas de mejora

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us., de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

Por parte de los funcionarios indican dar su punto de vista, buscando mejorar el trabajo en equipo y mejora en las decisiones generando eficacia y eficiencia en los

procesos. Sin embargo, se conoce que existe un comité de matrícula limitando a algunos funcionarios a brindar propuestas de mejora, pero como funcionarios si se debiese realizar un FODA en cada cuatrimestre buscando empoderar las fortalezas y disminuir las limitaciones.

Tabla 21. Valoración de la aplicabilidad de la normativa y el cumplimiento

21. Realiza en cada uno de los procesos de matrícula la valoración de la aplicabilidad de la normativa y el cumplimiento		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (A1)	38	76,00%
No ¿Por qué? (A2)	12	24,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

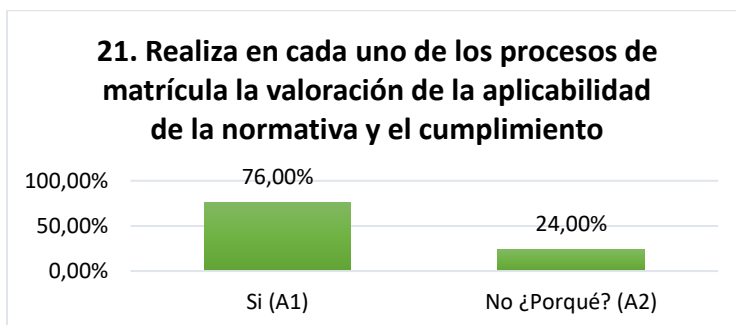


Gráfico 17. Aplicabilidad de la normativa

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. , de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

El 76% del personal exterioriza el aplicar la normativa UNED en cada proceso y para que todo marche según normas institucionales. Adicional, existen funcionarios que buscan capacitarse por sus propios medios en cuanto a Reglamento internos, por ejemplo, Reglamento estudiantil UNED.

Tabla 22. Su jefatura solicita un informe de los procesos de admisión y matrícula

22. Su jefatura solicita un informe de los procesos de admisión y matrícula		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	40	80,00%
No (N)	10	20,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

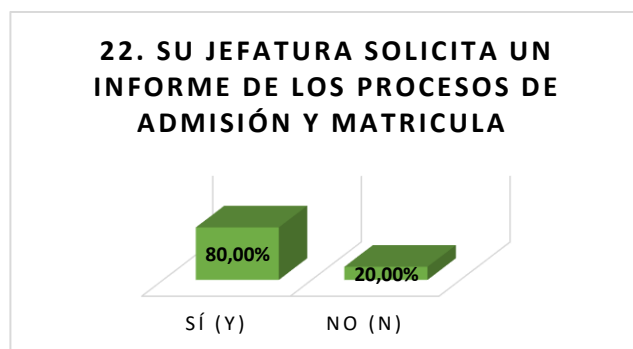


Gráfico 18. Solicitud de informe

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us., de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

Se capta que el 80% del personal si conoce que a la jefatura le solicitan un informe de los procesos de matrícula, y, por otro lado, se conoce que en la

oficina de registro Sabanilla constantemente se solicita el seguimiento de cada situación presentada.

Tabla 23. Frecuencia con que solicita su jefatura el informe de cada uno de los procesos de admisión y matrícula

23. Con qué frecuencia solicita su jefatura el informe de cada uno de los procesos de admisión y matrícula		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Semanal (A1)	14	28,00%
Quincenal (A2)	5	10,00%
Mensual (A3)	9	18,00%
Trimestral (A4)	10	20,00%
Semestral (A5)	5	10,00%
Anual (A6)	0	0,00%
Ninguna de las anteriores (A7)	7	14,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

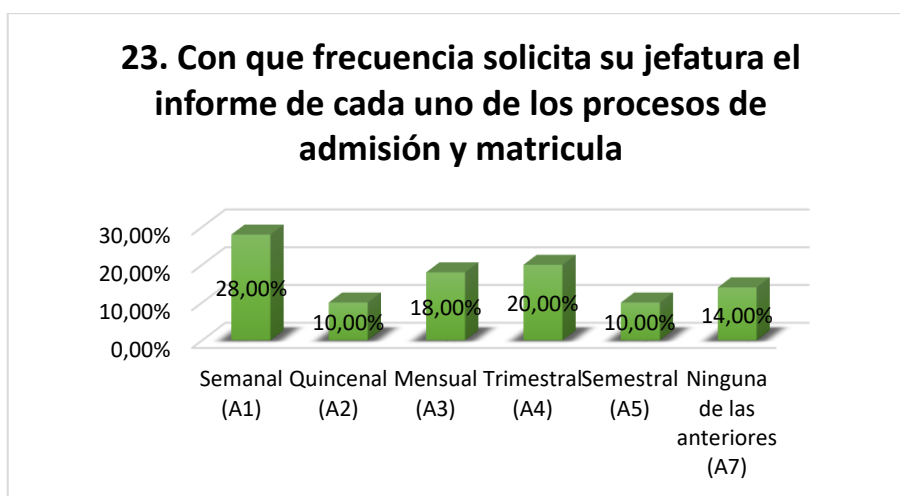


Gráfico 19. Frecuencia de solicitud de informe

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. , de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

- Se atrae que un 28% se le solicita por parte de la jefatura un informe semanal de los procesos de admisión y matrícula.
- Un 10% indica que este informe se solicita quincenal posterior al cierre de admisión y matrícula.
- Un 18% expresa que se solicita mensual, debido al seguimiento de cada una de las situaciones presentadas.
- Un 20% indica se le solicita este informe trimestralmente.
- El 10% semestral, ya que en esta se contempla la matrícula por cuatrimestre y semestre.
- Y un 14% menciona que ninguna de las anteriores, esto debido a que esta solicitud se realiza únicamente al cierre de cada matrícula por cuatrimestre o semestre.

Tabla 24. Estaría dispuesto a realizar informes, en pro de mejora e innovación

24. Estaría dispuesto a realizar informes, en pro de mejora e innovación		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (A1)	40	80,00%
No ¿Por qué? (A2)	10	20,00%
No completada o No mostrada	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

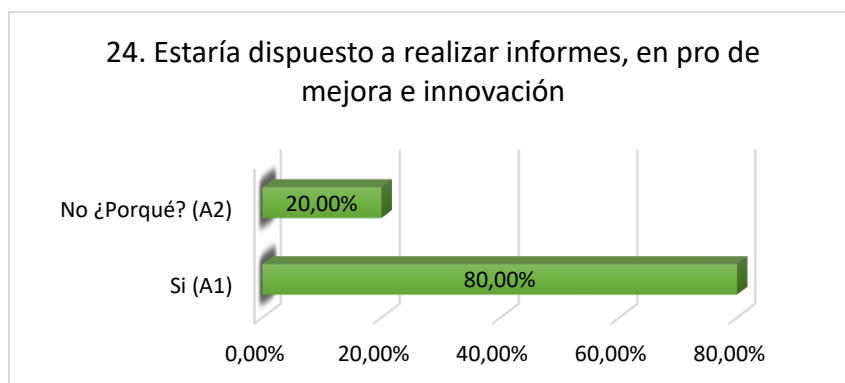


Gráfico 20. Realización de informes

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. , de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

El 80% de los funcionarios indican estar dispuestos a documentar al cierre de cada matrícula de acuerdo con su área de trabajo cada situación presentada, esto con el fin de captar los procesos realizados buscando mejoraras e innovación de los procedimientos.

Variable 3: Cumplimiento

Normas

Tabla 25. Tiene conocimiento de la normativa de Sistema de control interno

25. Tiene conocimiento de la normativa del sistema de control interno		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (A1)	40	80,00%
No ¿Por qué? (A2)	10	20,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

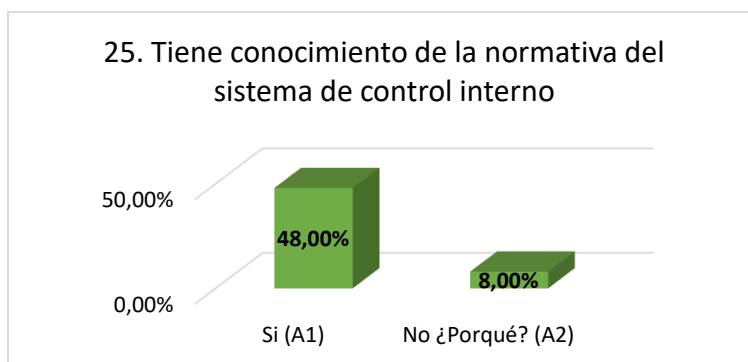


Gráfico 21. Conocimiento de la normativa

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. , de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

El 48% de funcionarios indican conocer la normativa del sistema de control interno de la UNED y únicamente un 8%, no esto debido a que al momento no han realizado el curso que la institución imparte a nivel nacional aclarando que cuando se da la oferta de estos cursos se brindan en días que los centros no laboran y cuando realizan el ingreso ya no hay cupos disponibles.

Tabla 26. Cuenta con el curso de Sistema de control interno

26. Cuenta con el curso del sistema de control interno de la UNED		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (A1)	40	80%
No ¿Por qué? (A2)	10	20%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

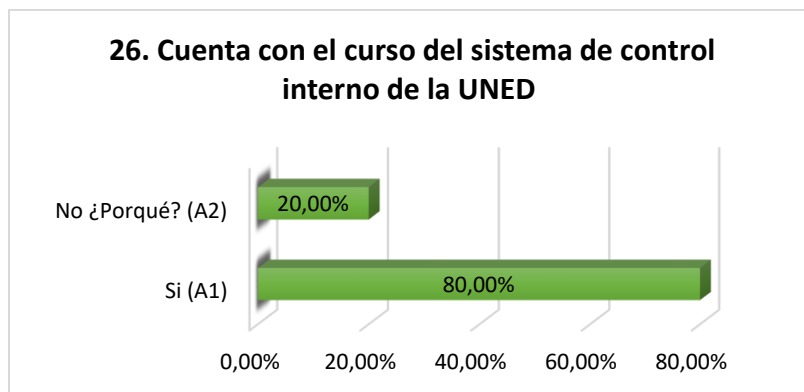


Gráfico 22. Cursos SCI

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us., de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

Al igual que en el grafico anterior el 80% ha llevado el curso de sistema de control interno y un 20% no por tiempos, espacio o situaciones familiares.

Tabla 27. Realizaría mejoras en el curso impartido

27. Realizaría mejoras en el curso impartido		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí ¿cuáles? (A1)	18	36,00%
No (A2)	32	64,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

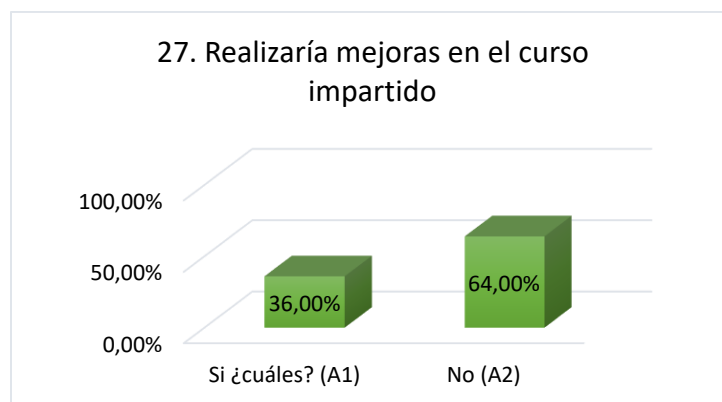


Gráfico 23. Mejoras en el curso

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us., de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

Se capta que un 64% no realizaría mejoras en el curso impartido por la UNED de sistema de control interno y un 36% indican que sí, dentro de estos:

- Seguimiento de lo aprendido y aplicabilidad en cada área de trabajo.
- Mejora continua de procesos
- El curso debe realizarse más práctico
- Actualización de los cambios realizados en el curso.

Tabla 28. Realizaría mejoras en el curso impartido

28. Los procesos administrativos de admisión y matrícula, los realiza según la normativa del SCI		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (A1)	39	78,00%
No ¿Por qué? (A2)	11	22,00%
Total	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

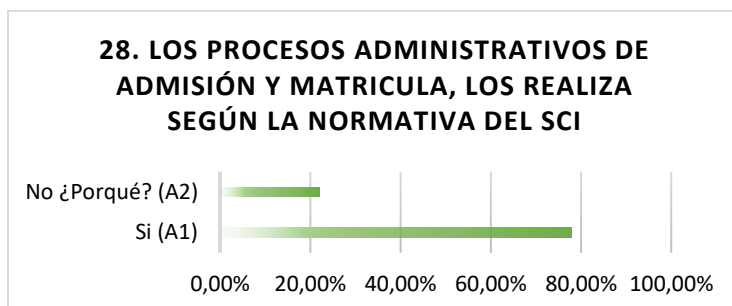


Gráfico 24. Procesos administrativos de admisión y matrícula

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us., de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

Según menciona el personal, encargado de los procesos de admisión y matrícula indican que el 78% si realiza los procesos administrativos según la normativa, sin embargo, comentan el no tener la información actualizada y toman de referencia información que emiten otros compañeros que han llevado el curso en el último período 2019.

Tabla 29. Realizaría mejoras en el curso impartido

29. Vela porque se cumpla la normativa del SCI		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (A1)	42	84,00%
No ¿Por qué? (A2)	8	16,00%
No completada o No mostrada	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

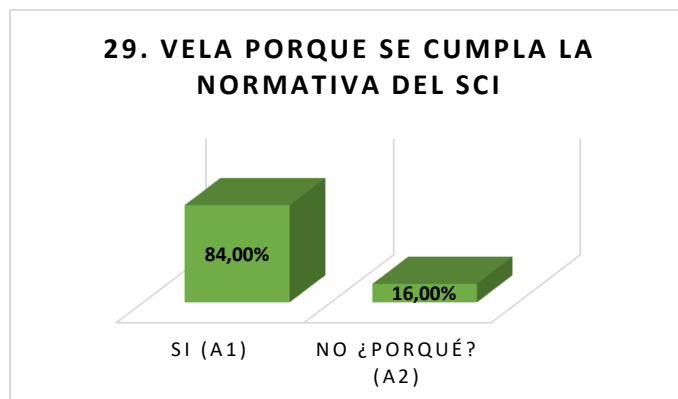


Gráfico 25. Cumplimiento de SCI

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. , de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

En el gráfico 25 se aprecia que el 84% expone que, si velan por el cumplimiento de la norma, pero cabe destacar que se debe mantener a cada funcionario actualizado, además del seguimiento posterior al curso y un 16% indica que no por desconocimiento.

Tabla 30. Funciones que realiza las aprende por capacitaciones obtenidas por compañeros-as del área

30. Las funciones que realiza las aprende por capacitaciones obtenidas por compañeros (as) del área		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí. Indique por parte de quién (A1)	39	78,00%
No (A2)	11	22,00%

Total	50	100,00%
-------	----	---------

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

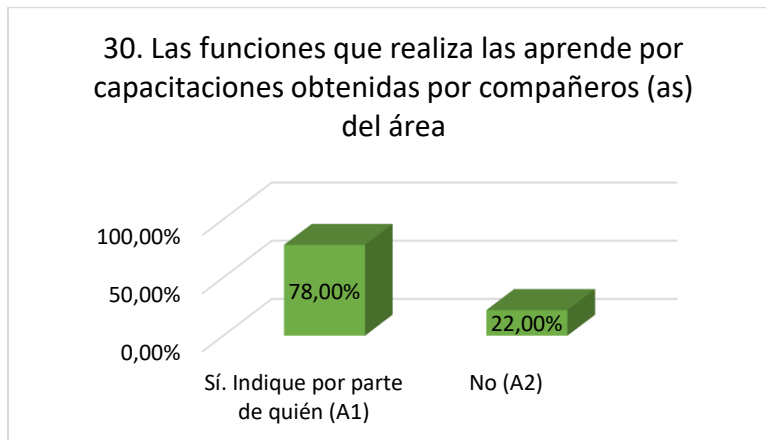


Gráfico 26. Funciones aprendidas por experiencia o capacitación

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. , de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

El 78% de funcionarios expone que las funciones que realizan sean en oficina de registro Sabanilla o en los centros Universitarios es asignado por cada Administrador-a o coordinador de departamento según necesidad y en el proceso el aprendizaje se da por experiencia en el trabajo en conjunto con compañeros de área. Para cuando se generan capacitaciones se solicita a los participantes de estas transfieran lo aprendido al resto de los compañeros.

Tabla 31. Adquiere los conocimientos de cada uno de los procesos que realiza por experiencias laborales adquiridas en el tiempo

31. ¿Adquiere los conocimientos de cada uno de los procesos que realiza por experiencias laborales adquiridas en el tiempo?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (A1)	45	90,00%
No ¿Por qué? (A2)	5	10,00%
No completada o No mostrada	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

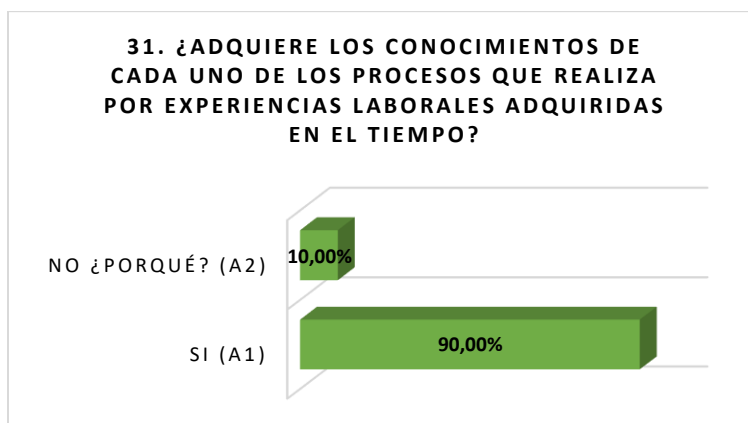


Gráfico 27. Conocimientos adquiridos por experiencias

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. , de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

El 90% del personal externa adquirir su conocimiento de los procesos debido a la rutina de las labores, adquiriendo con los años experiencia de estos. Por otro, lado un 10% indica que no, sino, lo adquieren por capacitación.

Tabla 32. Adquiere los conocimientos de cada uno de los procesos que realiza por parte de algún o alguna compañera del programa de admisión y matrícula

32. ¿Adquiere los conocimientos de cada uno de los procesos que realiza por parte de algún o alguna compañera del programa de admisión y matrícula?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	39	78,00%
No (N)	11	22,00%
Sin respuesta	50	100,00%

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

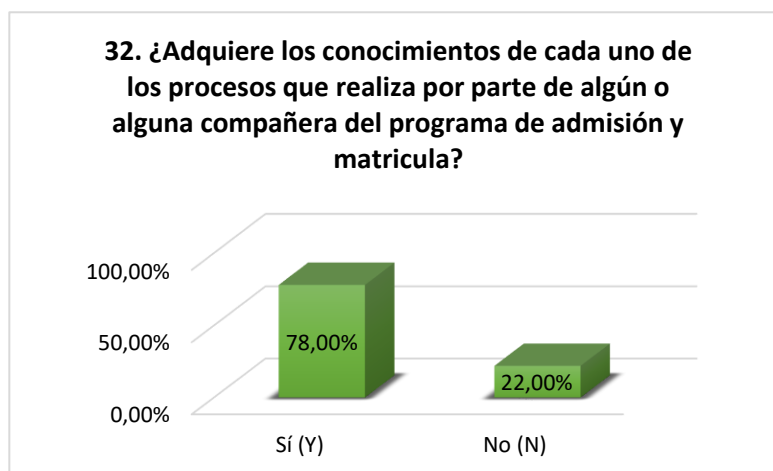


Gráfico 28. Conocimientos de cada proceso

Fuente Cuestionario aplicado al personal de Oficina de Registro de Sabanilla y funcionarios de los Ce.Us. , de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula

Debido a la falta de manuales de procesos en la oficina de registro en los procesos de admisión y matrícula, el 78% del personal que ingresa conoce cada uno de los procesos por transferencia de conocimiento de compañeros-as de departamento

(boca a boca) sin percatarse de que está información sea o no correcta o el proceso sea el más ágil.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis de los datos y la información generada de la encuesta aplicada a los funcionarios de oficina de Registro en Sabanilla y centros Universitarios de Heredia y Alajuela, se logra obtener una serie de conclusiones y recomendaciones que permitirán a las autoridades tomar acciones necesarias para la Gestión del conocimiento de los funcionarios que permitan generar mayores y mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la institución, además de promover una constante mejora en la satisfacción laboral y la calidad de vida de los colaboradores. Dentro de dichas conclusiones y recomendaciones podemos mencionar:

Datos generales

- La mayor cantidad de los colaboradores que realizan procesos de admisión y matrícula son de género masculino.
- Un poco menos de la mitad de los encuestados están en un rango de edad de los 30 a los 39 años.
- El puesto que más cubre la población encuestada es el de Auxiliar Administrativo II.
- Más de la mitad de los funcionarios encuestados se encuentran nombrados en propiedad.
- La mayor parte de los colaboradores tienen de 4 a 24 años de laborar en la institución, lo cual es un indicador de ser un equipo de trabajo con una amplia experiencia en el funcionamiento de dicha dependencia.

- Los colaboradores UNED, según resultados indican que desde que inician labores en la institución realizan procesos de admisión y matrícula.
- Más de la mitad de los encuestados hoy en día cuentan con un grado profesional, sin embargo, no quiere decir que cubran un puesto profesional en la institución.

A continuación, se presentan el estudio de las variables:

Cuadro 5. Objetivo 1

Objetivo Número 1 Identificar los procesos de matrícula y admisión que aplica la oficina de registro de la UNED en Sabanilla y los centros de Alajuela y Heredia	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>1. Identificar</p> <p>Indicador 1. Aplicabilidad de las funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los funcionarios encuestados indican no tener conocimiento de un manual de procesos administrativos a seguir para ejecutar sus funciones. Sin embargo, los funcionarios de oficina de registro Sabanilla realizan una descripción de las funciones que realizan pre-matrícula y pos-matrícula, por experiencias adquiridas al igual que los funcionarios de los centros. 	<p>1. Identificar</p> <p>Indicador 1. Aplicabilidad de las funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un manual de procesos administrativos en el área de admisión y matrícula, adecuado a la oficina de registro Sabanilla y otro estandarizado para los centros universitarios.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ La mayor cantidad de la población encuestada oficina de registro Sabanilla y funcionarios de Heredia y Alajuela, indican conocer los procesos por experiencias adquiridas en el tiempo laborado dentro de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se recomienda realizar procesos de inducción a los funcionarios que realizan procesos de admisión y matrícula.
---	--

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 6. Objetivo 2

Objetivo Número 2 Determinar la razonabilidad que aplica cada funcionario de la institución en los procesos administrativos de la oficina de Registro en los centros universitarios en relación con el control interno.	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>1. Razonabilidad</p> <p>Indicador 1. Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La mayor cantidad de la población encuestada indica no recibir capacitación en los procesos que realizan de admisión y matrícula. 	<p>1. Razonabilidad</p> <p>Indicador 1. Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar procesos de capacitación a cada uno de los funcionarios de los centros que realizan procesos de admisión y matrícula, como: <ul style="list-style-type: none"> a. Procesos de empadronamiento ➤ Establecer procesos de capacitación a cada uno de los funcionarios de la oficina de registro sabanilla, como: <ul style="list-style-type: none"> a. Control y administración del proceso de guarda documentos

Indicador 2. Actualización

- Se logra determinar que más de la mitad del personal menciona no recibir actualización de los procedimientos que se realizan en la oficina de registro.
- Se obtiene que el personal de centros universitarios no recibe seguimiento de la actualización o cambios que realicen los programas de cada Escuela.

Indicador 3. Procedimiento

- De acuerdo con la información obtenida, más de la mitad de los colaboradores no tiene conocimiento de los procedimientos a realizar para la ejecución de cada proceso administrativo en el área de admisión y matrícula.

Indicador 4. Seguimiento

- A pesar de no conocer bien los procedimientos que realizan, la mayor parte de los funcionarios indican si realizar de manera oportuna cada procedimiento.

Indicador 5. Limitaciones

- Se destaca en los resultados obtenidos que la mayor parte de la población reporta a su jefatura directa las limitaciones que se generan de los procesos de admisión y matrícula mediante correos o comunicación

Indicador 2. Actualización

- Dar seguimiento semanal de los procedimientos que realiza cada uno de los funcionarios respecto a los procesos de admisión y matrícula, hasta dar solución a situaciones registradas.
- Generar una base de datos por Escuela y compartirla en la nube institucional (office 365) actualizada, en la que los funcionarios puedan ingresar y obtener la información real de ingreso por programa.

Indicador 3. Procedimiento

- Se recomienda a la oficina de registro Sabanilla, divulgar ante los colaboradores de los centros universitarios encargados de admisión y matrícula los procedimientos a ejecutar según requerimientos.

Indicador 4. Seguimiento

- Aprovechamiento del compromiso existente por parte de los funcionarios al realizar en cada procedimiento y generar lineamientos mediante acuerdos del Consejo, estandarizados para todos los funcionarios.

Indicador 5. Limitaciones

- Realizar un informe de admisión y matrícula cada cierre de cuatrimestre o semestre según corresponda, por área de servicio. Además de replicar las limitaciones encontradas para mejorarlas y empoderar las situaciones positivas ejecutadas y transmitir a jefatura de Oficina de registro

<p>directa ya que debe de existir retroalimentación por ambas partes, sin embargo, se aclara que esta información no trasciende del Administrador del Ce.U.</p> <p>Indicador 6. Aplicabilidad de las normativa y cumplimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se capta que la mayor parte de la población encuestada indica realizar cada uno de los procesos de admisión y matrícula aplicando la normativa y su cumplimiento <p>Indicador 7. Realización de informe de resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Más de la mitad de los funcionarios encuestados comentan, si reportar un informe a su jefatura y estar anuentes a realizarlos, sin embargo, no tienen claridad de los tiempos de entrega, manera en que deben realizar el informe y el contenido que debe llevar. 	<p>en busca de retroalimentación y mejora constante.</p> <p>Indicador 6. Aplicabilidad de las normativa y cumplimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar seguimiento por parte de auditoría interna la aplicabilidad de la normativa en cada proceso de admisión y matrícula. <p>Indicador 7. Realización de informe de resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Por parte de las jefaturas dar seguimiento y unificar todos los informes enviados por cada área de admisión y matrícula, con el objetivo de retroalimentar a todo el Ce. U y oficina de registro sabanilla buscando mejoras e innovación en el desarrollo de los procesos.
--	--

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 7. Objetivo 3

Objetivo Número 3

Analizar el cumplimiento de las Normas internas del área de Registro en los procesos de admisión y matrícula.

Conclusiones	Recomendaciones
<p>1. Cumplimiento</p> <p>Indicador 1. Realiza de manera adecuada los procesos según el SCI de la UNED.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casi la totalidad del personal encuestado tiene conocimiento de la normativa del SCI, aclarando que existe un grupo que indica no conocerlo debido a que la disponibilidad de espacios para los centros es poco. ➤ Gran parte del personal encuestado externa no realizar mejoras en el curso realizado por el departamento de Sistema de control interno de la UNED. <p>Indicador 2. Adquisición de conocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casi la totalidad de los encuestados menciona, adquirir los conocimientos de cada uno de los procesos que realiza por experiencias laborales en el tiempo. 	<p>1. Cumplimiento</p> <p>Indicador 1. Realiza de manera adecuada los procesos según el SCI de la UNED.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación constante por parte del departamento de SCI con los centros y habilitar cursos en los horarios de los centros. ➤ Dar seguimiento de lo aprendido por parte del departamento de Sistema de control interno de la UNED, al personal que ya llevo el curso y la aplicabilidad que puedan realizar en los procedimientos, además de realizar el curso más práctico aplicándolo al diario vivir de los procesos que se realizan. <p>Indicador 2. Adquisición de conocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprovechamiento de la experiencia del personal para la creación del manual de procesos de la oficina de Registro en los procesos de Admisión y matrícula para sabanilla y los centros Universitarios.

Fuente: Elaboración Propia

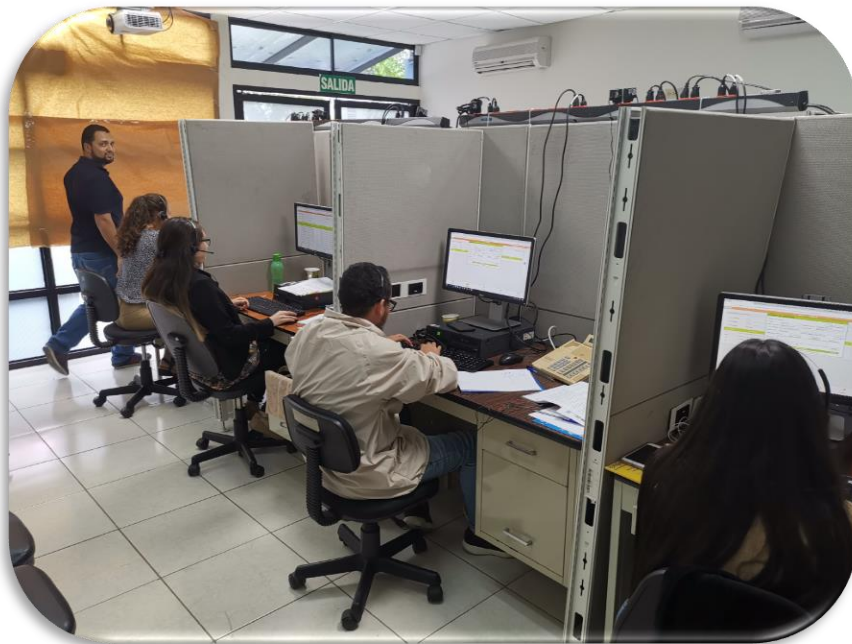
Objetivo Número 4	
Evaluar los procesos actuales de matrícula en donde se aplique la estandarización del conocimiento	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>1. Procesos</p> <p>Indicador 1. Analizar la información recopilada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Con base a los resultados obtenidos, que se presentan en el gráfico 27 se determina que los colaboradores de la oficina de registro Sabanilla y los funcionarios de los Ce. Us de Alajuela y Heredia obtienen conocimiento de los procesos de admisión y matrícula por experiencias adquiridas. <p>Indicador 2. Análisis comparativo de los datos obtenidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se capta en general que el personal tanto de oficina de registro sabanilla como de los centros no recibe procesos de inducción o capacitación, 	<p>1. Procesos</p> <p>Indicador 1. Analizar la información recopilada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposición de las experiencias adquiridas del personal de oficina de registro sabanilla y realizar un manual de procesos de admisión y matrícula. ➤ Utilización de las experiencias adquiridas del personal de Ce. Us y realizar un manual de procesos estandarizado de admisión y matrícula. ➤ Evaluar semestralmente por parte de la jefatura de cada Ce.U. los resultados obtenidos y hacerlos llegar a la jefatura de Oficina de registro Sabanilla para retroalimentación de ambas partes y continua mejora. <p>Indicador 2. Análisis comparativo de los datos obtenidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La administración de cada centro, debe notificar a oficina de registro sabanilla el ingreso de nuevo personal a los procesos de admisión y

<p>únicamente por implementación de nuevos sistemas o por medio de correo se notifica sobre nuevos procesos.</p>	<p>matrícula para realizar procesos de inducción y capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se recomienda a la oficina de registro sabanilla dar seguimiento de las capacitaciones realizadas. ➤ Con la implementación o cambios de procesos y procedimientos de admisión y matrícula sean remitan por medio de oficios o acuerdos en el que se anexen a el manual de procesos propuesto anteriormente.
<p>Indicador 3. Propuesta de estandarización de los procesos administrativos en los procesos de admisión y matrícula</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se capta que cada centro universitario realiza diferente los procesos de admisión y matrícula, a pesar de que todos deben de obtener la misma meta, en el cual se manifiesta que en un centro se generan más errores que en el otro. 	<p>Indicador 3. Propuesta de estandarización de los procesos administrativos en los procesos de admisión y matrícula</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estandarización de los procesos de admisión y matrícula en los centros universitarios.

Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se ilustran los procesos que realizan de admisión y matrícula:

Ilustración 17. Cal I Center atención a estudiantes o personas interesadas a ingresar a la UNED



Fuente. Elaboración propia

Ilustración 18. Orientación estudiantes primer ingreso



Fuente. Elaboración propia

Ilustración 19. Digitación y matricula



Fuente. Elaboración propia

Ilustración 20. Acomodo boletas de matricula



Fuente. Elaboración propia

Ilustración 21. Entrega de material por asignatura



Fuente. Elaboración propia

Ilustración 22. Cita orientación estudiantes primer ingreso



Fuente. Elaboración propia

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 INTRODUCCIÓN

Con base en la interpretación de los resultados que arrojó la investigación de gestión del conocimiento del personal en los procesos administrativos en la Oficina de Registro Sabanilla y centros Universitarios de las sedes de Heredia y Alajuela, y su impacto en la gestión que desempeñan en la Oficina de registro específicamente en los procesos de admisión y matrícula de la UNED, se determina que la población analizada conoce de los procesos y procedimientos que se realizan en el departamento por medio de experiencias adquiridas o transmisión de conocimiento por compañeros del área (de boca a boca). Dado que el tema de gestión del conocimiento tiene muchas variables cualitativas y estas al combinarse con las limitaciones que se tuvieron que afrontar en la investigación, se presenta impacto en los servicios que se puedan generar a los estudiantes y personas interesadas en ingresar a la institución, debido a que se puede dar mala información afectando al estudiante o entorpeciendo procesos, pero el simple hecho que se haya presencia de esto es un insumo suficiente para tomar medidas preventivas y correctivas para

minimizar el impacto y mejorar en los procesos que se ejecutan. Afortunadamente, la tendencia de los resultados muestra que el impacto actual puede aprovecharse, para el mejoramiento del departamento y estandarización de los procesos en los centros universitarios valorando que existen focos de vulnerabilidad presentes que si no se toman acciones oportunas se generaran más errores y personal desmotivado por la falta de conocimiento en los procesos que realizan, se diseña una propuesta que va alineada con las exceptivas y limitaciones.

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

Los resultados obtenidos nos proyectan la necesidad por parte de cada uno de los colaboradores de la Oficina de Registro Sabanilla y los funcionarios de los centros Universitarios de Heredia y Alajuela, UNED de recibir procesos de inducción, capacitación y un manual de procesos administrativos en el área, esto debido a que el manual de puestos es muy general a los requerimientos de cada procedimiento y logro de objetivos.

Es por eso que considera que las acciones a tomar deben tener prioridad para el mejoramiento de los servicios por:

- Mejor atención a estudiantes regulares y de primer ingreso

- Motivación por parte de los y las funcionarios que realizan estos procesos, al tener amplio conocimiento y aporte ante los procedimientos que ejecutan.
- Reducción de tiempo en la resolución de situaciones que se generen.
- Claridad y seguimiento de los procesos mediante informes.
- Reducción de gastos
- Eliminación de la duplicidad de procesos

6.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.3.1. Objetivo General

Elaborar una propuesta que ayude a mejorar el modelo de gestión del conocimiento en los procesos administrativos en las oficinas de registro Sabanilla que realizan procesos de admisión y matrícula, y los Ce.Us., de Alajuela y Heredia.

6.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar procesos de capacitación a cada uno de los funcionarios de la oficina de registro Sabanilla y centros universitarios de Heredia y Alajuela que realizan procesos de admisión y matrícula.
- Generar una base de datos por Escuela y compartirla en la nube institucional (office 365) actualizada, en la que los funcionarios puedan ingresar y obtener la información real de ingreso por programa.

- Dar seguimiento por parte de la coordinadora de Admisión y matrícula en cuanto a la aplicabilidad de la normativa de SCI en cada proceso de admisión y matrícula.
- Implementar un nuevo sistema de respuesta en las redes sociales de la UNED que ayuden a minimizar la carga al personal permitiendo el seguimiento de informes y situaciones generadas en procesos de admisión y matrícula.

6.4. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA PROPUESTA

6.4.1. Alcances

- Se busca la eliminación en duplicidad de procesos.
- Reducir el margen de error en los procedimientos que se realizan de admisión y matrícula.
- Mejorar los servicios que se ofrecen de admisión y matrícula
- Capacitar a todo el personal de la oficina de registro Sabanilla y centros universitarios de Heredia y Alajuela encargados de admisión y matrícula.

- Sensibilizar a las jefaturas en cuanto a dar seguimiento a los informes que se deben generar por parte de las diferentes áreas de admisión y matrícula.
- Se busca que todo el personal haya llevado el curso de sistema de control interno que la UNED brinda.
- Dar a conocer a las jefaturas de la necesidad de crear un manual de procesos y procedimientos para los procesos que se realizan de admisión y matrícula.

6.4.2. Limitaciones

- Falta de compromiso por parte de las jefaturas, de dar el seguimiento respectivo, en cuanto a informes y capacitaciones requeridas por el personal.
- Debido a que los centros se encuentran en diferentes áreas geográficas, la falta de tiempo para coordinación de las capacitaciones.
- Resistencia al cambio por parte del personal.
- Disponibilidad y acuerdo por las diferentes jefaturas para la creación de un manual de procesos, ya que la oficina de registro y los centros universitarios dependen de diferentes vicerrectorías.

6.4.3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La aplicación del cuestionario confeccionado al personal, generaron insumos para diagnosticar cuales son los puntos más sensibles en los procesos de admisión y matricula en centros universitarios y oficina de sabanilla, además que los recorridos hechos en algunos puntos de trabajos y conversatorios con algunos-as integrantes de la oficina de registro dan contundencia a la investigadora para poder desarrollar una propuesta de valor aplicando un modelo dinámico sobre la creación de conocimiento contextualizando tal proceso en un entorno social en la que se produce la transformación del conocimiento, obtenido como producto la interacción de las personas.

El papel que juega la institución en este proceso de creación del conocimiento es proporcionar un contexto adecuado para facilitar actividades grupales para compartir la creación del conocimiento y acumulación del conocimiento individual:

- **Intención:** se definen los objetivos de la institución, la parte más crítica de la estrategia es clasificar el tipo de conocimiento que debería operativizarse en la gestión.
- **Autonomía:** a nivel individual, los funcionarios deben de gozar de autonomía que les permita negociar en algunas circunstancias, permitiendo incrementar la motivación de los individuos y creación de nuevo conocimiento.

- **Fluctuación y caos creativo:** estimula la interacción entre el contexto interno y externo de la organización. Este se relaciona con obligar al personal a salir de la zona de confort y reconsiderar los enfoques y perspectivas habituales. La jefatura como encargado, se ve forzado a crear una atmosfera de crisis externo, planteando nuevos retos. Enfatizando la importancia del problema, así como la solución y esta para llevarla a cabo es importante la participación de los miembros respecto a sus acciones y propuestas.
- **Redundancia:** se comparte la información redundante promoviendo el intercambio de conocimiento tácito. Existen varias formas de crear redundancia en la institución, creando equipos de compiten entre sí o mediante la rotación del personal.
- **Variedad de requisitos:** se relaciona con la variedad de requisitos, que se produce en ambientes dinámicos por la necesidad de interpretarlos rápidamente, adaptándolos de forma flexible y facilitando el acceso a la información a través de la organización.

Además, se promueve la aplicación del proceso de creación del conocimiento en cinco fases:

1. Compartir conocimiento tácito
2. Creación de conceptos
3. Justificar los conceptos

4. Construcción de arquetipos
5. Nivelación transversal del conocimiento.

6.5. Propuesta

Se propone realizar procesos de capacitación, ya que es uno de los factores importantes dentro de cada empresa, debido a que mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, eleva la moral de la fuerza de trabajo, ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización, mejora la relación jefes-subordinados, es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.

De aquí la importancia de reforzar este tema entre las jefaturas, el equipo de trabajo y de manera interna a lo largo de toda la empresa para alcanzar los objetivos deseados logrando cumplir la misión y visión institucional haciendo más fácil además la convivencia laboral, lo cual se va a ver reflejado en la cultura organizacional, contagiando la pasión y entusiasmo en el trabajo y motivando a los colaboradores.

Por consiguiente, se puede hallar la necesidad de capacitación esto debido a que surgen diferencias entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Por lo general, estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

6.5.1. Donde aplicar la capacitación

Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes (página webb fifco, foro de seguridad):

a) Inducción

Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

b) Entrenamiento:

Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

c) Formación básica:

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

d) Desarrollo de Jefes

Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros.

En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento.

6.5.2. Beneficios de la capacitación

La capacitación reconoce el evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre el personal más antiguo. También, permite adaptarse a los cambios sociales, como el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Además, permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

A continuación, se detalla propuesta para capacitación en el proceso de empadronamiento a los funcionarios de Heredia y Alajuela para mejora de los

servicios, disminución de tiempos de respuesta, duplicidad de procesos y buscando promover la actualización y capacitación constante de los procesos.

6.5.2.1 Procesos de empadronamiento

Todo funcionario y funcionaria de la UNED debe de tener amplio conocimiento sobre el proceso que debe realizar todo estudiante para realizar el proceso de admisión y matrícula, aclarando que adicional al proceso de admisión y matrícula deben de realizar el proceso de empadronamiento según la carrera que matricule.

Carreras que oferta la UNED

Ilustración 23. Carreras UNED

Carreras de grado



Escuela Ciencias de la Administración

[Administración de Empresas \(Diplomado\)](#)
[Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos](#)
[Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas](#)
[Administración de Empresas con Énfasis en Contaduría](#)
[Administración de Empresas con Énfasis en Dirección de Empresas](#)
[Administración de Empresas con Énfasis en Mercadeo](#)
[Administración de Empresas con Énfasis en Producción](#)
[Administración de Empresas con Énfasis en Negocios Internacionales](#)



Escuela de Ciencias Exactas y Naturales

[Administración de Empresas Agropecuarias](#)
[Administración de Servicios de Salud](#)
[Enseñanza de la Matemática](#)
[Enseñanza de las Ciencias Naturales](#)
[Ingeniería Agroindustrial](#)
[Ingeniería Agronómica](#)
[Ingeniería Industrial](#)
[Ingeniería Informática](#)
[Ingeniería en Telecomunicaciones](#)
[Manejo de Recursos Naturales](#)
[Registros y Estadísticas de Salud](#)

Fuente: www.uned.ac.cr

Ilustración 24. Carreras UNED

 Escuela Ciencias de la Educación	 Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades
<ul style="list-style-type: none">Administración EducativaDocenciaInformática EducativaEducación EspecialEducación General Básica I y II ciclosEducación PreescolarEstudios Sociales y Educación Cívica	<ul style="list-style-type: none">Bibliotecología y Nuevas Tecnologías de Información y ComunicaciónBibliotecología, Bibliotecas Educativas y Centros de Recursos para el AprendizajeCiencias CriminológicasCiencias PolicialesEjecución y Docencia Musical con Énfasis en InstrumentoEnseñanza del FrancésEnseñanza del Inglés para I y II ciclosEstudios GeneralesEstudios UniversitariosGestión Secretarial de la OficinaGestión Turística Sostenible

Fuente: www.uned.ac.cr

Ilustración 25. Carreras UNED

  Maestrías	  Doctorados
<ul style="list-style-type: none">Maestría Profesional en Administración de NegociosMaestría Profesional en Auditoría GubernamentalMaestría Profesional en Auditoría EmpresarialMaestría Profesional en Administración de Servicios de Salud SostenibleMaestría Profesional en Administración EducativaMaestría Profesional en Administración Medios de ComunicaciónMaestría Profesional en CriminologíaMaestría Profesional en Derecho ConstitucionalMaestría Profesional en Derecho del Trabajo y Seguridad SocialMaestría Profesional en Derecho Económico con énfasis en Comercio InternacionalMaestría Profesional en Derechos HumanosMaestría Académica en Educación a DistanciaMaestría Profesional en el Estudio de las AdiccionesMaestría Profesional en Estudio de la Violencia Social y FamiliarMaestría Profesional en Estudios Europeos e Integración (En proceso de revisión)Maestría Académica en Extensión AgrícolaMaestría Profesional en Gerencia y Negociaciones InternacionalesMaestría Académica en Manejo de Recursos NaturalesMaestría Profesional en Manejo de Recursos NaturalesMaestría Profesional en Mercadeo Agropecuario (En proceso de revisión)Maestría Profesional en Propiedad IntelectualMaestría Profesional en PsicopedagogíaMaestría Profesional en Tecnología EducativaMaestría Profesional en Valuación	<ul style="list-style-type: none">Doctorado en DerechoDoctorado en Ciencias Naturales para el DesarrolloDoctorado en EducaciónDoctorado en Ciencias de la Administración

Fuente: www.uned.ac.cr

Propuesta de capacitación procesos de empadronamiento

Se propone realizar el proceso de capacitación en dos líneas de trabajo: 1. Con el personal de oficina de registro Sabanilla y 2. Con los funcionarios de centros, esto debido a que los procesos de trabajo que se ejecutan son diferentes, pero se debe de obtener un mismo resultado; información atinente, estudiantes matriculados y satisfechos con el proceso y servicio brindado, cero errores en los procesos y aumento en la matrícula.

¿Quién realiza convocatoria?

Se recomienda que la convocatoria debe realizarla la coordinadora de los procesos de admisión y matrícula.

¿Dónde se realizan las capacitaciones?

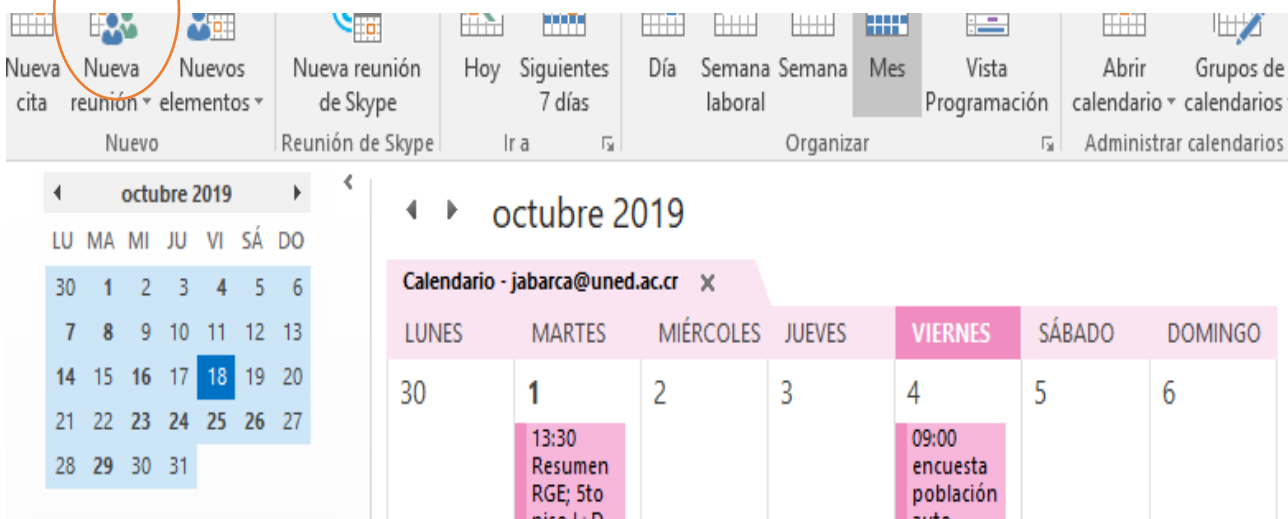
La UNED cuenta con diversas salas de reuniones y salas virtuales las cuáles facilitan al personal realizar diferentes actividades y acortar distancias, ya sea con el personal de centros, estudiantes o empresas vinculadas con proyectos de investigación o extensión. Aunado a esto, se recomienda solicitar espacio en las salas de videoconferencia de Heredia y Sabanilla y para la capacitación de Alajuela realizarla por medio del Teams o Zoom acortando brechas entre sabanilla y los centros.

¿Dónde se realiza la reservación de salas?

1. Si la capacitación la realizan de manera presencial la solicitud de reservación de sala la realiza al correo sramirezp@uned.ac.cr con Shirley Ramírez, adicional a esto por medio del calendario institucional, se agenda y reserva la sala, por ejemplo:

- a. Se ingresa al Outlook institucional, específicamente en el calendario y se ingresa a nueva reunión.

Ilustración 26. Calendario institucional



Fuente: www.uned.ac.cr

- b. Posterior se incluyen las personas
- c. Se indica el asunto
- d. Especificación de la hora y el día
- e. Por último, se indica la ubicación de la sala, el cual ya el sistema como tal tiene incluidas todas las salas existentes de la institución.

Ilustración 27. Calendario institucional

Seleccionar salas: All Rooms

Buscar: solo nombre Más columnas Libreta de direcciones

ir All Rooms - jabarca@uned.ac.cr Búsqueda avanzada

Nombre	Ubicación	Teléfono del trabajo	Capacidad	Descripción
Casa AMI	Casa AMI	2234-3236 ext 3954	8	Room
Paraninfo Aula 02	Paraninfo Daniel Od...	2527-2311		Room
Paraninfo Aula 03	Paraninfo	2527-2311		Room
Paraninfo Aula 04	Paraninfo	2527-2311		Room
Paraninfo Comedor	Paraninfo	2527-2311		Room
Paraninfo Lobby	Paraninfo	2527-2311		Room
Paraninfo Sala Magna	Paraninfo	2527-2311		Room
Sala A VAU	Cuarto Piso Edificio A			Room
Sala B VAU	Paraninfo			Room
Sala Casa de Recursos Humanos	Casa de Recursos Hu...	2234-3236 ext 3368	8	Room
Sala CIEI			8	Room
Sala DPMD i-D	3 Piso Edificio D	3540	10	Room
Sala DTIC i-D	Edificio I-D	2234-3236	10	Room
Sala PAL i-D	Edificio I-D		10	Room
Sala Planificación	Segundo Piso i-D	4635	10	Room

Salas -> Aceptar Cancelar

Fuente: www.uned.ac.cr

2. Si la capacitación deciden realizarla por medio de las salas virtuales Zoom, Teams se reserva únicamente con disponibilidad de los asistentes, por otro lado las salas de videoconferencias se coordinan según disponibilidad y previa coordinación al correo vau@uned.ac.cr, ya que se requiere de las personas facilitadoras de las salas físicas donde se encuentran estos equipos.

Ilustración 28. Salas virtuales UNED



Fuente: www.uned.ac.cr

Ilustración 29. Skype



Fuente: www.uned.ac.cr

Ilustración 30. Teams



Fuente: www.uned.ac.cr

Ilustración 31. Zoom



Fuente: www.uned.ac.cr

Ilustración 32, Share point



Fuente: www.uned.ac.cr

Ilustración 33. Formulario solicitud sala de videoconferencia UNED

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA PROGRAMA DE VIDEOCONFERENCIA Y AUDIOGRÁFICA SOLICITUD DE SERVICIOS DE VIDEOCOMUNICACIÓN		SOLICITUD NÚMERO: ESPACIO VAU																																			
*NOMBRE SOLICITANTE:		*EXPOSITOR O TUTOR:																																			
*DEPENDENCIA SOLICITANTE:		*NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:																																			
*TELÉFONO DE CONTACTO UNED:		**NOMBRE Y CÓDIGO DE MATERIA:																																			
*CORREO ELECTRÓNICO:		*FECHA DE ENVÍO DE SOLICITUD:																																			
TIPO DE SERVICIO: 1. () VIDEOCONFERENCIA 2. () TELETUTORÍA 3. () VIDEO TUTORÍA 4. () CONEXIÓN CON CENTROS UNIVERSITARIOS 5. () INDUCCIÓN 6. () TELERUNIÓN 7. () ENSAYO 8. () PRUEBAS TÉCNICAS		FECHAS PROPUESTAS: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">FECHA</th> <th colspan="2">Sala (A) (B)</th> <th rowspan="2">Observaciones de Fechas</th> </tr> <tr> <th>FECHA</th> <th>HORA</th> <th>FECHA</th> <th>HORA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		FECHA		Sala (A) (B)		Observaciones de Fechas	FECHA	HORA	FECHA	HORA																									
FECHA		Sala (A) (B)		Observaciones de Fechas																																	
FECHA	HORA	FECHA	HORA																																		
OBSERVACIONES:																																					
NOTA: ESTA SOLICITUD ES SUJETA A LA DISPONIBILIDAD DE ESPACIO DEL PROGRAMA DE VIDEOCONFERENCIA. SE LES SOLICITA LLENAR TODOS LOS CAMPOS, DE NO SER ASI LA BOLETA SERA DEVUELTA																																					
<small>Videoconferencia: Videocomunicación sincrónica de video y voz entre salas y/o computadoras de escritorio. Teletutoría: Transmisión que se realiza a través de la internet donde la comunicación profesor-estudiantes es por medio del chat. Videotutoría: Videos grabados que son colgados en nuestros canales de YouTube para ser accedados en el espacio y tiempo que el estudiante lo requiera.</small>																																					

Fuente. VAU-UNED

Presupuesto


- Al ser una necesidad de la oficina de registro, la institución asume las reuniones generadas como propuestas de mejora e innovación de procesos y estas se realizan dentro de la jornada laboral con la debida justificación y objetivo.

- No se requiere presupuesto para el uso de las plataformas, ya que la UNED cuenta con estas.
- Se solicita partida presupuestaria a la jefatura para la contratación de refrigerio.

Refrigerio

- Solicitud previa de cotización para contratación de alimentos
- La empresa debe contar con factura electrónica y cédula jurídica.
- Indicación de cantidad de personas participantes del taller
- Solicitud de envío de factura electrónica, cuenta bancaria a depositar, nombre de dueño de la cuenta y número de cédula física o jurídica según requerimiento.
- Para el pago se llena el siguiente formulario, el cual se adjuntan los documentos indicados anteriormente.

Ilustración 34. Formulario pago gastos menores

 UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA OFICINA DE TESORERIA		+		
FORMULARIO PARA LIQUIDACIONES		DÍA	MES	AÑO
Nombre del Funcionario: N		Cédula:		
Firma:				
SOLO DEBE LLENAR LOS DATOS DEL GASTO QUE DESEA LIQUIDAR				
LIQUIDACIÓN DE GASTOS MENORES				
Programa:		Subprograma:		Actividad:
<input type="checkbox"/> Con adelanto No.		<input type="checkbox"/> Sin adelanto		
Monto adelantado c	*Suma por reintegrar:		Monto utilizado t	
Monto utilizado c	Al Funcionario c	A la UNED c		
Fin institucional para el cual requerí efectuar el gasto:				
LIQUIDACIÓN DE COMBUSTIBLE Y OTROS				
Programa:		Subprograma:		Actividad:
<input type="checkbox"/> Con adelanto No.		<input type="checkbox"/> Sin adelanto		
Monto adelantado c	Suma por reintegrar:		Monto utilizado t	
Monto utilizado c	Al Funcionario c	A la UNED c		
Fin institucional para el cual requerí efectuar el gasto:				
Autorizado por (nombre de quien autoriza presupuestariamente el gasto):		Recibido Conforme del bien o servicio:		
		Nombre:		
		Firma:		
		Fecha:		
*Recibido Conforme del dinero:		Deposito efectuado a:		
Nombre:		Nombre:		
Firma:		Cédula:		
Fecha:		Número de depósito:		
		Monto t:		
		Fecha:		
Pagado por:				
Nombre:		Firma:		

**Si la suma por reintegrar es cero no se debe llenar esta sección del formulario*

Fuente. UNED

➤ **Proceso de inducción y capacitación Oficina de Registro Sabanilla**

Para la realización de la capacitación se propone trabajar en 2 grupos, dividiendo al personal en dos y así quede cubierta la oficina de registro en los procesos de admisión y matrícula. Se contempla realizar el proceso de capacitación en el siguiente horario:

- Primer grupo de 8:00am a 12:00md
- Segundo grupo de 1:00pm. A 4:00pm

Propuesta de agenda

Agenda

Oficina de Registro, encargados de procesos de admisión y matrícula en Sabanilla

Cuadro 9. Agenda de Taller

Objetivo:	Dar a conocer a los funcionarios los diferentes procesos de empadronamiento que se realizan según Escuela y programa al que se pertenece.
Participantes:	Personal encargado de procesos de admisión y matrícula
Facilitadoras:	Coordinador-a de Admisión y matrícula
Duración:	4:00 horas

Fuente. Elaboración propia

El taller abordará temas vinculados a procesos de empadronamiento, requisitos según programa, capacitación y uso de la plataforma a utilizar y proceso de actualización de la información.

Cuadro 10. Programa

Tiempos	Actividad	Participantes
15 minutos	Presentación: objetivos y metodología de trabajo	Coordinadora
45 minutos	Procesos de empadronamiento	Coordinadora oficina de registro Sabanilla
45 minutos	I Etapa, trabajo en grupo "Identificación de los posibles errores más frecuentes encontrados de los procesos de empadronamiento"	Personas participantes
15 minutos	Refrigerio	
45 minutos	II Etapa, trabajo en grupo Uso de la plataforma	Mediadora Dirección de Centros
45 minutos	III Etapa, Permisos y proceso de actualización de la información	Mediadora Dirección de Centros
45 minutos	Plenaria de consultas Resultados obtenidos de la I etapa	Personas participantes

Fuente. Elaboración propia

Agenda

Oficina de Registro, encargados de procesos de admisión y matrícula en los Centros Universitarios de Heredia y Alajuela

Cuadro 11. Programa centros

Objetivo:	Dar a conocer a los funcionarios los diferentes procesos de empadronamiento que se realizan según Escuela y programa al que se pertenece.
Participantes:	Personal encargado de procesos de admisión y matrícula
Facilitadoras:	Coordinador-a de Admisión y matrícula
Duración:	4:00 horas

Fuente. Elaboración propia

El taller abordará temas vinculados a procesos de empadronamiento, requisitos según programa, capacitación y uso de la plataforma a utilizar y proceso de actualización de la información.

Cuadro 12. Programa

Tiempos	Actividad	Participantes
---------	-----------	---------------

15 minutos	Presentación: objetivos y metodología de trabajo	Coordinadora
45 minutos	Procesos de empadronamiento	Coordinadora oficina de registro Sabanilla
45 minutos	I Etapa, trabajo en grupo "Identificación de los posibles errores más frecuentes encontrados de los procesos de empadronamiento"	Personas participantes
15 minutos	Refrigerio	
45 minutos	II Etapa, trabajo en grupo Uso de la plataforma	Mediadora Dirección de Centros
45 minutos	III Etapa, Permisos y proceso de actualización de la información	Mediadora Dirección de Centros
45 minutos	Plenaria de consultas Resultados obtenidos de la I etapa	Personas participantes

Fuente. Elaboración propia

La coordinadora de los procesos de admisión y matrícula de la oficina de registro en Sabanilla coordinará con los administradores de los centros para realizar capacitación con el personal de los centros encargados de los procesos de admisión y matrícula, con el objetivo de que se compartan los conocimientos tácitos.

¿Cómo se hará y cuánto tiempo se tardará?

1. A partir de la aprobación por parte del director de centros y coordinación con la jefatura de la Oficina de registro se dispone espacio con el personal, contando con las siguientes opciones:
 - i. Realizar el taller virtual

- ii. Realizar el taller en uno de los centros con personal de Alajuela y Heredia.
 - iii. Realizar talleres en diferentes fechas, uno en Heredia y otro en Alajuela.
2. Según acuerdo del punto anterior, se realiza convocatoria por parte del administrador de cada Ce.U. por correo electrónico a los funcionarios de cada centro.
 3. El taller se realiza a partir de las 9:00am. Según jornada laboral de los centros

6.5.3. Consideraciones para la Capacitación

Como funcionario-a UNED previamente para realizar cualquier solicitud de capacitación se debe de conocer el “Reglamento de Becas para Formación y Capacitación del personal de la UNED”, el cuál puede encontrar en la página oficial de la institución: <https://www.uned.ac.cr/images/ami/documentos/Reglamento%20COBI.PDF>.

Inicialmente valorar el artículo 2 de dicho reglamento. Financiamiento

“El financiamiento total o parcial de la participación de los funcionarios de la UNED en las facilidades y beneficios otorgados en el presente Reglamento que se lleven a cabo en el país o en el extranjero, queda sujeto a que existan las disponibilidades presupuestarias correspondientes. No obstante, la UNED destinará anualmente al menos el 1.5% de los recursos provenientes del FEES para cumplir con los fines del presente reglamento, siendo parte de este porcentaje las exoneraciones de pago de matrícula y de materias a favor

de los funcionarios a quienes se les hubiese otorgado beca para cursar programas académicos en la UNED”.

Además, según el artículo 7 del reglamento capítulo II de los beneficios de estudio, se indica que la UNED por medio del COBI.

6.5.4. Solicitud de capacitación por parte de la Jefatura

Por parte de las jefaturas, deben de realizar un oficio con la debida justificación de solicitud de capacitación al personal dirigida al COBI, adicional cada persona participante en este proceso de capacitación debe de cumplir con los requerimientos que se indican más adelante.

Requisitos para solicitar una beca institucional

- El funcionario(a) que desee optar por una beca institucional debe tener un nombramiento vigente y continuo de al menos 2 años en la UNED.
- Presentar a la Unidad de Capacitación y Becas el formulario de becas para formación o capacitación y la documentación solicitada en éste.


Causales de suspensión de la beca otorgada

- No presentar el beneficiario(a) oportunamente los informes que solicita la Unidad de Capacitación y Becas o el Consejo de Becas Institucional.
- Imposibilidad del becario de concluir con su Plan de Estudio en el plazo proyectado.

- Expulsión del centro de estudios, plan de estudios o de especialidad para la cual le otorgaron la beca.
- Cambiar de centro de estudio, plan de estudios o de especialidad para la cual le fue otorgada la beca sin la autorización previa del COBI.

Formulario solicitud de beca

Ilustración 35. Formulario solicitud de beca

Solicitud	OFICINA DE RECURSOS HUMANOS UNIDAD DE CAPACITACIÓN Y BECAS	Número:	 UNED <small>UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA</small>
Nombre de la persona que recibe en UCAB: _____			
Fecha de recepción: _____ Hora de recepción: _____			
FORMULARIO PARA SOLICITAR BECA PARA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL ÁMBITO NACIONAL			
1. Datos personales			
Nombre completo:			
Número identificación			
Puesto			
Dependencia			
Estado civil			
Teléfono oficina		Número celular	
Correo electrónico UNED (medio oficial de notificación)			
Tipo de nombramiento:			
<input checked="" type="checkbox"/> Plazo fijo			
Fecha de ingreso a la Institución: _____ Número de acción de su primer nombramiento _____			
Período del último nombramiento: Del _____ al _____ Año _____			
<input type="checkbox"/> Propiedad			
Jornada Laboral: () Tiempo completo () ½ tiempo () ¼ de tiempo () Otro _____			

Fuente. www.uned.ac.cr/COBI

Ilustración 36. Formulario solicitud de beca

¿Labora usted para otra organización?			
□			
<input checked="" type="checkbox"/> Sí Nombre de la organización: _____ Jornada _____ <input type="checkbox"/> No			
2. Información de la actividad académica			
Nombre de la actividad académica			
Provincia	Cantón	Distrito	
Organización que promueve			
Fecha de inicio		Fecha conclusión	
Horario en que se desarrollará la actividad académica.			
3. Beneficio que solicita			
a. Costo de inscripción			
b. Permiso con goce de salario		Indique la fecha de inicio:	
*Debe presentar la hoja de matrícula con el horario respectivo.		Indique la fecha de conclusión:	
		Jornada de tiempo requerido:	
c. Otros (Especifique).			

Hago constar que la información suministrada en este formulario es fidedigna y doy fe que este beneficio es para mejorar el desempeño de las funciones y proyectos que desarrollo en la dependencia.

Firma de la persona ~~petente~~: _____ fecha: _____

Firma de la jefatura: _____ fecha: _____

Nombre de la jefatura _____

Fuente. www.uned.ac.cr/COBI

Requisitos para optar por la beca:

- Dos años continuos o tres años alternos de trabajar para la UNED.
- Estar al día con las obligaciones contraídas, según lo establece el Reglamento para la Formación y Capacitación del Personal de la UNED.

Documentos que debe adjuntar a esta solicitud:

- Nota de la jefatura, en la que se indique la importancia de la actividad con relación al puesto que desempeña la persona petente.
- Programa de la actividad académica (costo, inicio, conclusión, lugar, horario, entre otros aspectos).
- Fotocopia del reporte de la evaluación de desempeño.
- Si se solicita permiso con goce de salario y se labora para otro patrono adicional a la UNED, debe aportar el permiso respectivo o la aprobación de las vacaciones.
- Declaración de Jornada laboral:
<http://www.uned.ac.cr/ejecutiva/recursoshumanos/unidades/servicios-alpersonal#documentación>

Estos documentos deben presentarse mínimo 22 días naturales antes de que inicie la actividad académica, de conformidad con el artículo 19 del Reglamento

de Becas para la Formación y la Capacitación del Personal de la Universidad Estatal a Distancia.

1. El tema seleccionado se define según prioridades y necesidades.
2. Un profesional en la ejecución de los procesos y procedimientos de admisión y matrícula.
3. La capacitación tendrá una duración de 4 horas.
4. La capacitación será grabada en vídeo y se habilitará en carpeta compartida por medio del one drive institucional, para quien quiera repasar algo o ingrese personal nuevo.
5. No se imprimirá documentos todo será digital, para no impactar el medio ambiente, además que la Universidad se encuentra dentro del proyecto Bandera azul cero papeles.

Recursos

- Sala disponible para la realización de la capacitación
- El refrigerio que se ofrecerá ya está presupuestado con anticipación por parte de la administración por lo cual no genera un costo incremental, el rubro a utilizar por persona es de ₡4.500.
- Solicitud a recursos didácticos UNED para la grabación de cada capacitación.

Presupuesto Personal oficina de registro Sabanilla

Cuadro 13. Recursos

Descripción	Cantidad de Personas	Costo por persona	Costo total
Alimentación	7	₡4.500	₡31.500
Oficina de registro Sabanilla			

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto Personal de los Centros Universitarios

Cuadro 14. Recursos

Descripción	Cantidad de Personas	Costo por persona	Costo total
Alimentación	22	₡4.500	₡99.000
Personal de Ce.U. Alajuela			
Alimentación	21	₡4.500	₡94.500
Personal de Ce.U. Heredia			

Fuente: Elaboración propia

Proceso de Admisión y empadronamiento para estudiantes de nuevo ingreso

Como segunda propuesta se propone generar una base de datos por Escuela y compartirla en la nube institucional (office 365) actualizada, en la que los funcionarios puedan ingresar y obtener la información real de ingreso por programa.

Actualmente la institución ofrece la siguiente información en la página oficial de la UNED, aclarando que es de allí donde los funcionarios parten para tomar la información y brindarla a los estudiantes o personas interesadas a ingresar:

Requisitos:

- La admisión se realiza únicamente durante el período de matrícula
- El empadronamiento dependerá de la carrera:
 - Si la carrera tiene requisitos adicionales a los establecidos para el ingreso a la universidad, el estudiante debe presentar los requisitos específicos de la carrera en el momento de la matrícula y esperar la respuesta durante el período, esta información.
 - Si los requisitos de empadronamiento en la carrera son iguales a los de ingreso a la UNED, los presentará en el momento de la matrícula y quedará empadronado.

Guía Propuesta para Funcionarios de los centros

Se aplicará de conformidad al artículo 3, del RGE. Inciso b)

Empadronamiento: acto obligatorio, contenido en el trámite de admisión mediante el cual el estudiante se inscribe en uno de los programas o carreras de la oferta académica, previa comprobación de los requisitos de ingreso establecidos en el programa.

El o la funcionaria deben de conocer que posterior a que el estudiante haya sido ingresado al sistema AS400 y haya presentado y validado los documentos por personal de la UNED los requisitos solicitados por la Universidad, debe de indicar a él o la estudiante que deben de ingresar al entorno estudiantil (<https://entornoestudiantil.uned.ac.cr/>) y llenar el formulario de empadronamiento que aparece en el sistema.

Procedimiento:

- El estudiante ingresa a www.uned.ac.cr
- Ingresar donde indica **Estudiantes**
- Se redirige a página nueva en la que el estudiante ingresa con el número de cédula y la contraseña que es la fecha de nacimiento dd/mm/últimos dígitos de año de nacimiento.

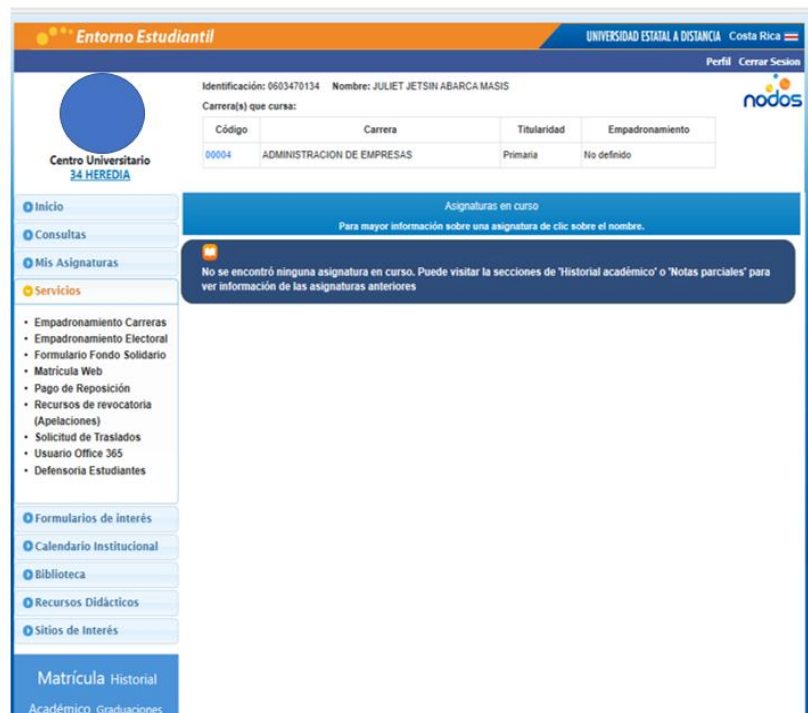
Ilustración 37. Entorno estudiantil



Fuente: www.uned.ac.cr

- Ingresa a Servicios, empadronamiento Carreras

Ilustración 38. Servicios empadronamiento



Fuente: www.uned.ac.cr

- Solicitud de empadronamiento

Ilustración 39. Solicitud empadronamiento

Solicitud de empadronamiento

Cédula:
Nombre: Juliet Jetsin Abarca Masis

Carreras Empadronadas					
Codigo	Nombre Carrera	Tipo Carrera	Año	Periodo	Estado
00004	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	Principal	2008	Segundo Cuatrimestre	

Pág: 1 de 1 3

Datos de la solicitud de empadronamiento carrera

Datos requisitos carrera a empadronar

Carrera a solicitar empadronamiento:

Seleccione la carrera

Establecer carrera como:

Grado Académico de ingreso:

Requisitos Carrera

Descripción

Pág: 0 de 5

Derechos Reservados UNED-DTIC. Aviso legal y derechos de copia, Costa Rica

Fuente: www.uned.ac.cr

- Se selecciona la carrera
- Indicar si esta carrera es primaria o secundaria, (esto por cuanto hay estudiantes que llevan 2 carreras paralelas).
- Establecer el grado académico
- Guardar

Ilustración 40. Empadronamiento

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA Costa Rica

Salir

Solicitud de empadronamiento

Cédula: 0603470134
Nombre: Juliet Jetsin Abarca Masis

Codigo	Nombre Carrera	Tipo Carrera	Año	Periodo	Estado
00004	ADMINISTRACION DE EMPRESAS	Principal	2008	Segundo Cuatrimestre	

Pág: 1 de 1

Datos de la solicitud de empadronamiento carrera

Datos requisitos carrera a empadronar

Carrera a solicitar empadronamiento:

Selección la carrera

Establecer carrera como: Primaria

Grado Académico de ingreso: Diplomado

Guardar Cancelar

Requisitos Carrera	Descripción
--------------------	-------------

Pág: 0 de 5

Derechos Reservados UNED-DTIC. Aviso legal y derechos de copia, Costa Rica

Fuente: www.uned.ac.cr

Adicional a este proceso todo funcionario debe de conocer que ciertas carreras requieren proceso de empadronamiento adicional, y para esto cada funcionario inmerso en los procesos de admisión y matrícula deben de realizar el envío de la documentación por medio del correo institucional a cada programa según escuela y requerimiento de la persona solicitante para ser aceptado o rechazado según resultado de estudio.

Actualmente, los funcionarios para conocer esta información de requisitos por programa deben de ingresar a la página de la UNED y realizar revisión de una a una de las carreras con la limitación de que en algunos casos no haya internet o acceso a la página. Es por esto que se propone, compartir en one drive institucional una tabla por escuela en la que cada funcionario tendrá acceso para visualizar y poder descargar la información, permitiendo al personal tener información a la mano y actualizada.

A continuación, propuesta de tablas por escuela en la que se detalla cada requisito de empadronamiento y links para descarga de formularios.

Tabla 33. Escuela Administración requisitos empadronamiento

Escuela Ciencias de la Administración	
Carrera	Requisitos para empadronamiento
<u>Administración de Empresas (Diplomado)</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Únicamente requiere del empadronamiento en entorno estudiantil.
<u>Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Haber completado el plan de estudios de la carrera del Diplomado en Administración de Empresas de la UNED. • Para estudiantes que deseen ingresar con un título universitario de otra Universidad, debe solicitar un plan de nivelación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 11, del Reglamento General Estudiantil.
<u>Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Haber completado el plan de estudios de la carrera del Diplomado en Administración de Empresas de la UNED. • Para estudiantes que deseen ingresar con un título universitario de otra Universidad, debe solicitar un plan de nivelación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 11, del Reglamento General Estudiantil.
<u>Administración de Empresas con Énfasis en Contaduría</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Haber completado el plan de estudios de la carrera del Diplomado en Administración de Empresas de la UNED. • Para estudiantes que deseen ingresar con un título universitario de otra Universidad, debe solicitar un plan de nivelación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 11, del Reglamento General Estudiantil.
<u>Administración de Empresas con Énfasis en Dirección de Empresas</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Haber completado el plan de estudios de la carrera del Diplomado en Administración de Empresas de la UNED. • Para estudiantes que deseen ingresar con un título universitario de otra Universidad, debe solicitar un plan de nivelación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 11, del Reglamento General Estudiantil.
<u>Administración de Empresas con Énfasis en Mercadeo</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Haber completado el plan de estudios de la carrera del Diplomado en Administración de Empresas de la UNED. • Para estudiantes que deseen ingresar con un título universitario de otra Universidad, debe solicitar un plan de nivelación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 11, del Reglamento General Estudiantil.
<u>Administración de Empresas con Énfasis en Producción</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Haber completado el plan de estudios de la carrera del Diplomado en Administración de Empresas de la UNED. • Para estudiantes que deseen ingresar con un título universitario de otra Universidad, debe solicitar un plan de nivelación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 11, del Reglamento General Estudiantil.
<u>Administración de Empresas con Énfasis en Negocios Internacionales</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Haber completado el plan de estudios de la carrera del Diplomado en Administración de Empresas de la UNED. • Para estudiantes que deseen ingresar con un título universitario de otra Universidad, debe solicitar un plan de nivelación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 11, del Reglamento General Estudiantil.

Fuente: elaboración propia

Tabla 34. Escuela exactas y naturales empadronamiento

Escuela Ciencias Exactas y Naturales	
Carrera	Requisitos para empadronamiento
<p><u>Administración de Empresas Agropecuarias</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> Tener aprobado el Ciclo de Educación Diversificada (Bachillerato) o su equivalente, cuando se trata de estudiantes que desean ingresar al Nivel de Diplomado. Aprobación del Encargado de Programa en caso de estudiantes con estudios superiores afines que desean ingresar a niveles intermedios.
<p><u>Administración de Servicios de Salud</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> Únicamente requiere del empadronamiento en entorno estudiantil.
<p><u>Enseñanza de la Matemática</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> Únicamente requiere del empadronamiento en entorno estudiantil.
<p><u>Enseñanza de las Ciencias Naturales</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> Únicamente requiere del empadronamiento en entorno estudiantil.
<p><u>Ingeniería Agroindustrial</u></p>	<p><i>Empadronamiento directo (sin estudios universitarios previos)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los requisitos generales de admisión establecidos por esta Universidad. No encontrarse en condición de privado (a) de libertad. <p><i>Empadronamiento con estudios universitarios</i></p> <p>Lo gestiona cada estudiante que proviene de una institución de educación superior y se puede gestionar por dos vías:</p> <p>1. Ingreso a carrera: presentar un título universitario afín a la carrera y los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El diploma en original y aportar una fotocopia. La certificación de notas originales. Los programas de estudios de cada asignatura firmados y sellados por la oficina o el ente emisor, para el estudio correspondiente. <p>Con base en los documentos anteriores, la Encargada de Programa le diseñará el plan de estudios correspondiente a cursar. Este trámite se deberá realizar por medio del Centro Universitario o directamente en la oficina de la Encargada del Programa en la sede central, edificio Escuela Ciencias Exactas y Naturales, carretera a Sabanilla, San José.</p>

	<p>1. Reconocimiento de asignaturas: hasta un 50% del plan de estudios y debe seguir el proceso ya establecido por la UNED para tal efecto en el Centro Universitario.</p>
<u>Ingeniería Agronómica</u>	<p>Requisitos de ingreso a nivel de bachillerato</p> <p>Título de bachillerato de secundaria</p> <p>No encontrarse en condición de privado (a) de libertad (debe viajar a diferentes fincas y empresas en todo el país)</p> <p>Nota para estudiantes de primer ingreso:</p> <p>Deben empadronarse en la carrera en su respectivo Centro Universitario.</p> <p>Requisitos de ingreso a nivel de licenciatura</p> <p>Bachillerato en Ingeniería Agronómica de la UNED</p> <p>Bachillerato en carreras afines procedentes de otras universidades estatales:</p> <p>Las solicitudes de ingreso a carrera con títulos afines provenientes de otras universidades para realizar el estudio respectivo, se recibirán:</p> <p>Para ingresar en el I cuatrimestre, fecha límite 15 de octubre. Para ingresar en el II cuatrimestre, fecha límite 15 de abril. Para ingresar en el III cuatrimestre, fecha límite 15 de julio.</p> <p>Estudiantes egresados de bachillerato o licenciatura de carreras afines de otras instituciones de Educación Superior, que deseen continuar estudios en el nivel de Bachillerato o de Licenciatura, deben de realizar una solicitud de ingreso a la Carrera, llenando la siguiente boleta. Boleta de Ingreso a carrera: https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ingenieria-agronomica/empadronamiento-y-boleta-de-ingreso</p> <p>Para solicitar ingreso con un diploma, debe de presentar un título universitario que sea a fin a la carrera en la cual solicita empadronamiento. El diploma debe ser presentado en original y aportar una fotocopia.</p> <p>Adjuntar la certificación de notas originales.</p> <p>Los programas de cada asignatura firmados y sellados por la oficina o el ente emisor, para el estudio correspondiente.</p> <p>Para cada uno de los solicitantes se realizará un estudio y se diseñará un plan de materias que serán las que debe continuar en la UNED para graduarse en el nivel solicitado. Cualquier información comunicarse con el programa al 2202-1910 o al 2202-1837</p>
<u>Ingeniería Industrial</u>	<ul style="list-style-type: none"> Únicamente requiere del empadronamiento en entorno estudiantil.
<u>Ingeniería Informática</u>	<p>Diplomado</p> <ul style="list-style-type: none"> Los establecidos por la Universidad para los efectos de admisión. Contar con acceso periódico a una computadora con internet (más de cuatro horas por semana)

- Tener cuenta de correo electrónico activa (la carrera mantiene comunicación permanente con los estudiantes vía correo electrónico).
- Contar con el software y el equipo de cómputo para realizar sus deberes (tareas, proyectos, etc.).
- Tener un dominio básico del idioma inglés. (La prueba de diagnóstico es para auto-evaluar su conocimiento en el idioma inglés, la misma es de carácter opcional y no determinará su oportunidad de matrícula) Puede realizarla siguiendo el siguiente link:
 - Prueba: <https://www.uned.ac.cr/ecsh/images/documentos/ingTec/997ExamenDiagnostico.doc>
 - Solucionario <https://www.uned.ac.cr/ecsh/images/documentos/ingTec/997ExamenDiagnosticoSolucionario.doc>

Bachillerato

Podrán ingresar al nivel de bachillerato únicamente aquellas personas que cuenten con grado de Diplomado de las siguientes instituciones:

- Diplomado en Informática o Diplomado en Informática Administrativa de la UNED.
- Diplomado afín al área, otorgado por universidades estatales o privadas (reconocidas por Consejo Nacional de Rectores (CONARE) o el Consejo Nacional de Enseñanza Superior (CONESUP).
- Diplomado de los colegios universitarios: Colegio Universitario de Alajuela, Colegio Universitario de Puntarenas, Colegio Universitario de Cartago, Colegio Universitario de Limón y Colegio Universitario del Riego y Desarrollo Trópico Seco. Los diplomados de otras instituciones para universitarias, no son reconocidos, ya que no pertenecen al convenio de CONARE- Colegios Universitarios.

Las personas que cuenten con alguno de los Diplomados antes mencionados, y desean ingresar a nivel de Bachillerato, deben realizar obligatoriamente el proceso de Ingreso a carrera que aplica para postulantes externos y el cambio de archivo maestro para los estudiantes que concluyan el plan de estudios o se gradúen del Diplomado en Informática de la UNED, con la Encargada de la Carrera presentando la siguiente documentación:

Requisitos para estudiantes de la UNED

- Realizar la solicitud de empadronamiento a la carrera mediante el Entorno Estudiantil – Servicios- Empadronamiento Carreras.
- Se sugiere que los estudiantes regulares posean un dominio intermedio del idioma inglés

Requisitos postulantes externos

- Fotocopia del título de Diplomado, se debe llevar el título original para que el funcionario de la UNED que recibe los documentos de visto bueno (firma y sello) que es una copia fiel del título original.
- Certificación original y vigente de las asignaturas aprobadas en la carrera respectiva, sí la certificación incluye asignaturas reconocidas de otra Universidad, deberá presentar la certificación original de notas que correspondan a éstas, una certificación de la Universidad de procedencia con

un cuadro comparativo que indique las asignaturas que se le reconocieron en la institución. De ser necesario se aplicará un plan de nivelación.

- Copia de la cédula
- La Certificación no puede tener más de 3 meses de emitida.
- Formulario de ingreso, que puede encontrar en <https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/88/requisitos-para-empadronamiento>
- Los estudiantes que realicen la solicitud de un Colegio Universitario que esté dentro del Convenio de Articulación deben presentar los programas de estudio firmados y sellados.
- Se sugiere que los postulantes posean un dominio intermedio del idioma inglés
- Una vez realizado el proceso de admisión en el centro universitario en periodo de matrícula, deberá proceder en el mismo centro universitario con los Requisitos para estudiantes de la UNED.

Esta documentación debe ser enviada por medio del correo de la UNED a través del centro universitario (tarda de 5 a 8 días en llegar) o ser entregada en las oficinas de la Carrera en Mercedes de Montes de Oca, carretera a Sabanilla, Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, Segundo Piso.

Verificar los períodos de recepción en

<https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/88/requisitos-para-empadronamiento>

Licenciatura

Requisitos para empadronamiento en la carrera

Podrán ingresar al nivel de licenciatura únicamente las personas que cuenten con grado de Bachillerato de las siguientes instituciones:

- Bachillerato en Ingeniería Informática y Bachillerato en Informática Administrativa de la UNED.
- Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática, otorgado por universidades estatales o privadas reconocidas por Consejo Nacional de Rectores (CONARE) o el Consejo Nacional de Enseñanza Superior (CONESUP)

Para realizar el proceso de ingreso a la carrera el estudiante debe presentar:

Requisitos para estudiantes de la UNED

- Realizar la solicitud de empadronamiento a la carrera mediante el Entorno Estudiantil – Servicios- Empadronamiento Carreras.
- Formulario para la propuesta del plan de estudio 89 de esta licenciatura. Las asignaturas a cursar son seleccionadas por el estudiante a partir de las asignaturas de las otras 3 licenciaturas de la carrera de Ingeniería Informática. El plan de estudios será analizado por la Encargada de la Carrera, deberá incluir al menos una asignatura de cada licenciatura.
- Se sugiere que los estudiantes regulares posean un dominio avanzado del idioma inglés.

Requisitos para postulantes **estudiantes que provienen de otras Universidades**

Entregar en el centro universitario más cercano, en las fechas publicadas en el sitio web de la licenciatura en Requisitos para empadronamiento, los siguientes documentos:

- Fotocopia del título de bachillerato universitario a fin a la carrera, se debe llevar el título original para que el funcionario de la UNED que recibe los documentos de visto bueno (firma y sello) que es una copia fiel del título original.
- Certificación original y vigente de las asignaturas aprobadas, si la certificación incluye asignaturas reconocidas de otra Universidad, deberá presentar la certificación original de notas que correspondan a éstas, una certificación de la Universidad de procedencia con un cuadro comparativo que indique las asignaturas que se le reconocieron en la institución. De ser necesario se aplicará un plan de nivelación. La Certificación no puede tener más de 3 meses de emitida.
- Copia de la Cédula
- Los egresados de instituciones privadas, deben presentar el contenido de cada una de las asignaturas aprobadas, con firma y sello de la dependencia correspondiente; y la certificación del CONESUP, en donde se reconoce la Institución y la carrera Universitaria como tal.
- Formulario de Ingreso a carrera: <https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/89-l/requisitos-para-empadronamiento>
- Formulario para la propuesta del plan de estudio 89 de esta licenciatura. <https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/89-l/requisitos-para-empadronamiento>
Las asignaturas a cursar son seleccionadas por el estudiante a partir de las asignaturas de las otras 3 licenciaturas de la carrera de Ingeniería Informática. El plan de estudios será analizado por la Encargada de la Carrera.
- Se sugiere que los postulantes posean un dominio avanzado del idioma inglés

Una vez realizado el proceso de admisión en el centro universitario en periodo de matrícula, deberá proceder con los **Requisitos para estudiantes de la UNED, antes de finalizar el periodo de matrícula.**

Ingeniería Informática y Administración de proyectos

Podrán ingresar al nivel de licenciatura únicamente las personas que cuenten con grado de Bachillerato de las siguientes instituciones:

- Bachillerato en Ingeniería Informática y Bachillerato en Informática Administrativa de la UNED.
- Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática, otorgado por universidades estatales o privadas reconocidas por Consejo Nacional de Rectores (CONARE) o el Consejo Nacional de Enseñanza Superior (CONESUP)
- Las personas que cuenten con alguno de los Bachilleratos antes mencionados, y desean ingresar a nivel de Licenciatura, deben realizar obligatoriamente el proceso de Ingreso a carrera que aplica para postulantes externos y el cambio de archivo maestro para los estudiantes que concluyan el plan de estudios o se gradúen del Bachillerato en Ingeniería Informática de la UNED, la aprobación de este proceso le brindará al estudiante la autorización de matrícula ordinaria, en caso de no realizarlo no podrá matricular, ya que el ingreso a la licenciatura requiere de la comprobación del nivel de bachillerato. No se aceptan

documentos durante el periodo de matrícula, cada postulante debe presentar la siguiente documentación ante la Encargada de Carrera:

Requisitos para estudiantes de la UNED

- Realizar la solicitud de empadronamiento a la carrera mediante el Entorno Estudiantil – Servicios- Empadronamiento Carreras.
- Se sugiere que los estudiantes regulares posean un dominio avanzado del idioma inglés

Requisitos para postulantes externos

- Fotocopia del título de bachillerato universitario a fin a la carrera, se debe llevar el título original para que el funcionario de la UNED que recibe los documentos de visto bueno (firma y sello) que es una copia fiel del título original.
- Certificación original y vigente de las asignaturas aprobadas, si la certificación incluye asignaturas reconocidas de otra Universidad, deberá presentar la certificación original de notas que correspondan a éstas, una certificación de la Universidad de procedencia con un cuadro comparativo que indique las asignaturas que se le reconocieron en la institución. De ser necesario se aplicará un plan de nivelación.
- Copia de la Cédula
- Los egresados de instituciones privadas, deben presentar el contenido de cada una de las asignaturas aprobadas, con firma y sello de la dependencia correspondiente; y la certificación del CONESUP, en donde se reconoce la Institución y la carrera Universitaria como tal.
- La Certificación no puede tener más de 3 meses de emitida.
- Formulario de Ingreso a carrera:
<https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/90/requisitos-para-empradronamiento>
- Se sugiere que los postulantes posean un dominio avanzado del idioma inglés

- Una vez realizado el proceso de admisión en el centro universitario en periodo de matrícula, deberá proceder en el mismo centro universitario con los **Requisitos para estudiantes de la UNED**.

Esta documentación puede ser enviada por medio del correo de la UNED a través del centro universitario (tarda de 5 a 8 días en llegar) o ser entregada en las oficinas del programa en Mercedes de Montes de Oca, carretera a Sabanilla, Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, Segundo Piso.

- Revisar período de recepción de documentos
<https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/90/requisitos-para-empradronamiento>

[Licenciatura en Ingeniería Informática y Administración de Proyectos](#)

Podrán ingresar al nivel de licenciatura únicamente las personas que cuenten con grado de Bachillerato de las siguientes instituciones:

- Bachillerato en Ingeniería Informática y Bachillerato en Informática Administrativa de la UNED.
- Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática, otorgado por universidades estatales o privadas reconocidas por Consejo Nacional de

Rectores (CONARE) o el Consejo Nacional de Enseñanza Superior (CONESUP).

Las personas que cuenten con alguno de los Bachilleratos antes mencionados, y desean ingresar a nivel de Licenciatura, deben realizar obligatoriamente el proceso de Ingreso a carrera que aplica para postulantes externos y el cambio de archivo maestro para los estudiantes que concluyan el plan de estudios o se gradúen del Bachillerato en Ingeniería Informática de la UNED, la aprobación de este proceso le brindará al estudiante la autorización de matrícula ordinaria, en caso de no realizarlo no podrá matricular, ya que el ingreso a la licenciatura requiere de la comprobación del nivel de bachillerato. No se aceptan documentos durante el periodo de matrícula, cada postulante debe presentar la siguiente documentación ante la Encargada de Carrera:

Requisitos para estudiantes de la UNED

- Realizar la solicitud de empadronamiento a la carrera mediante el Entorno Estudiantil – Servicios- Empadronamiento Carreras.
- Se sugiere que los estudiantes regulares posean un dominio avanzado del idioma inglés

Requisitos para postulantes externos

- Fotocopia del título de bachillerato universitario a fin a la carrera, se debe llevar el título original para que el funcionario de la UNED que recibe los documentos de visto bueno (firma y sello) que es una copia fiel del título original.
- Certificación original y vigente de las asignaturas aprobadas, si la certificación incluye asignaturas reconocidas de otra Universidad, deberá presentar la certificación original de notas que correspondan a éstas, una certificación de la Universidad de procedencia con un cuadro comparativo que indique las asignaturas que se le reconocieron en la institución. De ser necesario se aplicará un plan de nivelación.
- Copia de la Cédula
- Los egresados de instituciones privadas, deben presentar el contenido de cada una de las asignaturas aprobadas, con firma y sello de la dependencia correspondiente; y la certificación del CONESUP, en donde se reconoce la Institución y la carrera Universitaria como tal.
- La Certificación no puede tener más de 3 meses de emitida.
- Formulario de Ingreso a carrera:
<https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/92/requisitos-para-empradronamiento>
- Se sugiere que los postulantes posean un dominio avanzado del idioma inglés
- Una vez realizado el proceso de admisión en el centro universitario en periodo de matrícula, deberá proceder en el mismo centro universitario con los **Requisitos para estudiantes de la UNED**.

Esta documentación puede ser enviada por medio del correo de la UNED a través del centro universitario (tarda de 5 a 8 días en llegar) o ser entregada en las oficinas del programa en Mercedes de Montes de Oca, carretera a Sabanilla, Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, Segundo Piso.

	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar período de recepción de documentos https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/92/requisitos-para-empradronamiento
<p><u>Licenciatura en Ingeniería Informática y Desarrollo de Aplicaciones Web</u></p>	<p>Podrán ingresar al nivel de licenciatura únicamente las personas que cuenten con grado de Bachillerato de las siguientes instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato en Ingeniería Informática y Bachillerato en Informática Administrativa de la UNED. • Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática, otorgado por universidades estatales o privadas reconocidas por Consejo Nacional de Rectores (CONARE) o el Consejo Nacional de Enseñanza Superior (CONESUP). <p>Las personas que cuenten con alguno de los Bachilleratos antes mencionados, y desean ingresar a nivel de Licenciatura, deben realizar obligatoriamente el proceso de Ingreso a carrera que aplica para postulantes externos y el cambio de archivo maestro para los estudiantes que concluyan el plan de estudios o se gradúen del Bachillerato en Ingeniería Informática de la UNED, la aprobación de este proceso le brindará al estudiante la autorización de matrícula ordinaria, en caso de no realizarlo no podrá matricular, ya que el ingreso a la licenciatura requiere de la comprobación del nivel de bachillerato. No se aceptan documentos durante el periodo de matrícula, cada postulante debe presentar la siguiente documentación ante la Encargada de Carrera:</p> <p>Requisitos para estudiantes de la UNED</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la solicitud de empadronamiento a la carrera mediante el Entorno Estudiantil – Servicios- Empadronamiento Carreras. • Se sugiere que los estudiantes regulares posean un dominio avanzado del idioma inglés <p>Requisitos para postulantes externos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia del título de bachillerato universitario a fin a la carrera, se debe llevar el título original para que el funcionario de la UNED que recibe los documentos de visto bueno (firma y sello) que es una copia fiel del título original. • Certificación original y vigente de las asignaturas aprobadas, si la certificación incluye asignaturas reconocidas de otra Universidad, deberá presentar la certificación original de notas que correspondan a éstas, una certificación de la Universidad de procedencia con un cuadro comparativo que indique las asignaturas que se le reconocieron en la institución. De ser necesario se aplicará un plan de nivelación. • Copia de la Cédula • Los egresados de instituciones privadas, deben presentar el contenido de cada una de las asignaturas aprobadas, con firma y sello de la dependencia correspondiente; y la certificación del CONESUP, en donde se reconoce la Institución y la carrera Universitaria como tal. • La Certificación no puede tener más de 3 meses de emitida. • Formulario de Ingreso a carrera: https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/92/requisitos-para-empradronamiento

	<ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere que los postulantes posean un dominio avanzado del idioma inglés • Una vez realizado el proceso de admisión en el centro universitario en periodo de matrícula, deberá proceder en el mismo centro universitario con los Requisitos para estudiantes de la UNED. <p>Esta documentación puede ser enviada por medio del correo de la UNED a través del centro universitario (tarda de 5 a 8 días en llegar) o ser entregada en las oficinas del programa en Mercedes de Montes de Oca, carretera a Sabanilla, Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, Segundo Piso.</p> <p>Revisar período de recepción de documentos: https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/92/requisitos-para-empadronamiento</p>
<p><u>Licenciatura en Ingeniería Informática y Calidad de Software</u></p>	<p>Podrán ingresar al nivel de licenciatura únicamente las personas que cuenten con grado de Bachillerato de las siguientes instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato en Ingeniería Informática y Bachillerato en Informática Administrativa de la UNED. • Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática, otorgado por universidades estatales o privadas reconocidas por Consejo Nacional de Rectores (CONARE) o el Consejo Nacional de Enseñanza Superior (CONESUP). <p>Las personas que cuenten con alguno de los Bachilleratos antes mencionados, y desean ingresar a nivel de Licenciatura, deben realizar obligatoriamente el proceso de Ingreso a carrera que aplica para postulantes externos y el cambio de archivo maestro para los estudiantes que concluyan el plan de estudios o se gradúen del Bachillerato en Ingeniería Informática de la UNED, la aprobación de este proceso le brindará al estudiante la autorización de matrícula ordinaria, en caso de no realizarlo no podrá matricular, ya que el ingreso a la licenciatura requiere de la comprobación del nivel de bachillerato. No se aceptan documentos durante el periodo de matrícula, cada postulante debe presentar la siguiente documentación ante la Encargada de Carrera:</p> <p>Requisitos para estudiantes de la UNED</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la solicitud de empadronamiento a la carrera mediante el Entorno Estudiantil – Servicios- Empadronamiento Carreras. • Se sugiere que los estudiantes regulares posean un dominio avanzado del idioma inglés <p>Requisitos para postulantes externos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia del título de bachillerato universitario a fin a la carrera, se debe llevar el título original para que el funcionario de la UNED que recibe los documentos de visto bueno (firma y sello) que es una copia fiel del título original. • Certificación original y vigente de las asignaturas aprobadas, sí la certificación incluye asignaturas reconocidas de otra Universidad, deberá presentar la certificación original de notas que correspondan a éstas, una certificación de la Universidad de procedencia con un cuadro comparativo que indique las asignaturas que se le reconocieron en la institución. De ser necesario se aplicará un plan de nivelación. • Copia de la Cédula

	<ul style="list-style-type: none"> • Los egresados de instituciones privadas, deben presentar el contenido de cada una de las asignaturas aprobadas, con firma y sello de la dependencia correspondiente; y la certificación del CONESUP, en donde se reconoce la Institución y la carrera Universitaria como tal. • La Certificación no puede tener más de 3 meses de emitida. • Formulario de Ingreso a carrera: https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/91/requisitos-para-empradronamiento • Se sugiere que los postulantes posean un dominio avanzado del idioma inglés • Una vez realizado el proceso de admisión en el centro universitario en periodo de matrícula, deberá proceder en el mismo centro universitario con los Requisitos para estudiantes de la UNED. <p>Esta documentación puede ser enviada por medio del correo de la UNED a través del centro universitario (tarda de 5 a 8 días en llegar) o ser entregada en las oficinas del programa en Mercedes de Montes de Oca, carretera a Sabanilla, Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, Segundo Piso.</p> <p>Revisar período de recepción de documentos: https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/91/requisitos-para-empradronamiento</p>
<p><u>Formación y Actualización Profesional Gobernanza de las TIC y Tecnologías Afines</u></p>	<p>Este programa tiene restricción de matrícula para los estudiantes del Programa de Estudiantes Privados de Libertad (UNED, Consejo de Rectoría, en sesión No. 1577-2009, Art. II, inciso 5) por condiciones legales y de recursos.</p> <p>Podrán ingresar al Programa de Formación y Actualización Profesional Gobernanza de las TIC y Tecnologías Afines, aquellos profesionales que cuenten como mínimo el grado académico de Bachillerato, o licenciados o master de las siguientes disciplinas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería Informática, Administración, Ingeniería Industrial, Auditoría, Contaduría y Telecomunicaciones. <p>Los interesados en ingresar al Programa de Formación y Actualización Profesional Gobernanza de las TIC y Tecnologías Afines deben obligatoriamente, realizar dos procesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso: la aprobación de este paso le brindará al estudiante la autorización para realizar la matrícula ordinaria, ya que es necesario la comprobación de los requisitos. 2. Matricula: Realizar el deposito respectivo en las cuentas de FUNDEPREDI, escanear el comprobante y enviar al correo. <p>Ambos procesos se realizan en las fechas establecidas por la UNED. https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/ii/formacion-y-actualizacion-profesional-gobernanza-de-las-tic-y-tecnologias-afines/requisitos-basicos-de-ingreso-al-programa</p>
<p><u>Ingeniería en Telecomunicaciones</u></p>	<p>Podrán ingresar al nivel de licenciatura únicamente las personas que cuenten con el siguiente grado de académico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en Telecomunicaciones • Ingeniería Electrónica

- Ingeniería Eléctrica con énfasis en Electrónica o en Telecomunicaciones.

Para realizar este proceso de Ingreso a la carrera el estudiante debe presentar únicamente:

- Fotocopia de la cédula de identidad o su equivalente
- Fotocopia del título de bachillerato universitario a fin a la carrera, se debe llevar el título original para que el funcionario de la UNED que recibe los documentos de visto bueno (firma y sello). En caso de estudiantes de la UTN rige el convenio vigente.
- Certificado original de notas del bachillerato universitario, sí la certificación presenta asignaturas reconocidas de otra Universidad, deberá presentar la certificación original que correspondan a la universidad donde llevo la asignatura y la matriz de convalidación de la universidad que hizo el reconocimiento.
- Título o certificado de incorporación al Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA)
- Completar el siguiente formulario y llevarlo impreso el día que va a presentar los documento.

Revisar período de recepción de documentos y el Formulario de ingreso a carrera <https://www.uned.ac.cr/ecen/carrera/licenciatura-en-telecomunicaciones/empadronamiento>

Manejo de Recursos Naturales

El Programa de Manejo de Recursos Naturales tiene restricción de matrícula para los estudiantes del Programa de Estudiantes Privados de Libertad (UNED, Consejo de Rectoría, en sesión No. 1577- 2009, Art. II, inciso 5) por condiciones legales y de asistencia a actividades presenciales (Giras y laboratorios).

El estudiante debe realizar la solicitud de empadronamiento, para lo cual cuenta con dos vías de ingreso, según se indica en el Reglamento general estudiantil, artículo 11:

Ingreso directo (sin estudios universitarios previos, solo con la conclusión de estudios de secundaria).

El empadronamiento se debe realizar mediante una solicitud expresa del estudiante completando una boleta de primer ingreso disponible en las oficinas del Programa de Manejo de Recursos Naturales, en página web de la carrera o en centros universitarios. Para mayores detalles favor comunicarse al teléfono 2202 1904. Además, el estudiante debe realizar el proceso de admisión a la UNED por medio de la matrícula de primer ingreso, en el centro universitario respectivo.

Solicitud de empadronamiento de primer ingreso

<https://drive.google.com/file/d/0B5fLHB-UB3RceEtqRVISWnh1RDA/view?usp=sharing>


Ingreso con título de Diplomado o Bachiller universitario o estudios en otras instituciones de educación superior o por convenio.

Para solicitar ingreso con un título de Diplomado o Bachiller universitario que sea afín a la carrera, con el fin de continuar estudios a nivel de Bachillerato o Licenciatura, según sea el caso, se debe presentar:

	<ul style="list-style-type: none"> - El diploma, debe ser presentado original y una fotocopia - Adjuntar original de la certificación de notas. - Los programas de cada asignatura firmados y sellados por la oficina o el ente emisor. - Fotocopia de cédula de identidad - Carta de solicitud de ingreso. <p>Al estudiante que realiza esta solicitud se le analiza el Plan de Estudios presentado y se le asigna un Plan de Nivelación, el cual deberá ser cursado en su totalidad para optar por el grado de Bachiller (Si proviene de un Técnico o Diplomado) o para ingresar a la Licenciatura (si proviene de un Bachillerato).</p>
<u>Registros y Estadísticas de Salud</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Únicamente requiere del empadronamiento en entorno estudiantil

Fuente: elaboración propia

Tabla 35. Escuela sociales y humanidades empadronamiento

 <p>Escuela Ciencias Sociales y Humanidades</p>	<p>Escuela Ciencias Sociales y Humanidades</p>
Carrera	Requisitos para empadronamiento
<p><u>Bibliotecología y Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación</u></p>	<p>Requisitos generales de admisión establecidos por esta universidad.</p> <p>Los títulos que fueron extendidos con la nomenclatura anterior, no pueden ser cambiados o sustituidos con la nueva titulación. Sí podrán convalidarse asignaturas del Plan de Estudios anterior, que forman parte de los nuevos Planes</p> <p>Para estudiantes provenientes de las otras universidades</p> <p>Presentar original y fotocopia del título expedido por la universidad de procedencia.</p> <p>Presentar certificación completa de estudios realizados.</p> <p>Presentar copia de cédula de identidad o documento de identificación.</p> <p>Cumplido el reconocimiento de materias, el o la encargada de Programa determinará cuáles cursos debe aprobar para completar el nivel al que aspira el o la estudiante.</p> <p>De igual forma, para ingresar al nivel de Licenciatura. Formulario de Ingreso a Licenciatura. https://www.uned.ac.cr/ecsh/carreras/bibliotecologia-nuevas/info-general-bib-nuevas</p>

	<p>Revisar fechas de entrega de requisitos para ingreso en la página https://www.uned.ac.cr/ecsh/carreras/bibliotecologia-nuevas/info-general-bib-nuevas</p>
<p><u>Bibliotecología, Bibliotecas Educativas y Centros de Recursos para el Aprendizaje</u></p>	<p>Requisitos generales de admisión establecidos por esta universidad.</p> <p>Los títulos que fueron extendidos con la nomenclatura anterior, no pueden ser cambiados o sustituidos con la nueva titulación. Sí podrán convalidarse asignaturas del Plan de Estudios anterior, que forman parte de los nuevos Planes.</p> <p>Para estudiantes provenientes de las otras universidades</p> <p>Presentar original y fotocopia del título expedido por la universidad de procedencia.</p> <p>Presentar certificación completa de estudios realizados.</p> <p>Presentar copia de cédula de identidad o documento de identificación.</p> <p>Cumplido el reconocimiento de materias, el o la encargada de Programa determinará cuáles cursos debe aprobar para completar el nivel al que aspira el o la estudiante.</p> <p>De igual forma, para ingresar al nivel de Licenciatura. Formulario de Ingreso a Licenciatura. https://www.uned.ac.cr/ecsh/carreras/bibliotecologia-bibliotecas/info-general-bib-educ</p> <p>Revisar fechas de entrega de requisitos para ingreso en la página https://www.uned.ac.cr/ecsh/carreras/bibliotecologia-bibliotecas/info-general-bib-educ</p>
<p><u>Ciencias Criminológicas</u></p>	<p>La carrera tiene varios canales de ingreso:</p> <p>Bachillerato</p> <p>Las personas estudiantes de primer ingreso deben cumplir con los requisitos de admisión y matrícula de la UNED.</p> <p>También, existen convenios para quienes estudian o trabajan en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio de la UNED con el Poder Judicial: Podrán optar por esta opción las personas funcionarias del Poder Judicial que cuenten con el "Programa básico de investigación criminal" ó, su equivalente en horas en formación relacionada al campo de las ciencias criminológicas, debidamente certificadas por la institución. Estas personas, además de las humanidades, deberán cursar desde la última asignatura del Bloque E, hasta la última asignatura del Bloque J, del plan de estudios de la carrera para graduarse del grado de bachillerato universitario. Para realizar el trámite de ingreso por convenio, se deberán presentar original y copia de la formación citada, además de copia del documento de identificación. • Convenio de Articulación y Cooperación de la Educación Superior Estatal de Costa Rica (graduados del Colegio Universitario de Cartago): Quienes cuenten con el diplomado en Investigación Criminal, pueden continuar sus estudios dentro del Bachillerato en Ciencias Criminológicas. Estas personas, además de las

humanidades, deberán cursar desde la última asignatura del Bloque E, hasta la última asignatura del Bloque J, del plan de estudios de la carrera para graduarse del grado de bachillerato universitario. Para activar el convenio, se deberá presentar certificación original de asignaturas aprobadas en el CUC, original y copia del título obtenido en el CUC y copia del documento de identificación.

En todos los casos:

- Indispensable, contar con tiempo y disposición para realizar las giras de práctica en forma personal que demandan las asignaturas de naturaleza teórico-práctica.
- Las **fechas de matrícula** vigentes se pueden consultar en la sección de Admisión y Matrícula.
- El detalle de los **costos de las asignaturas y de la matrícula** se puede encontrar en el espacio de Aranceles.
- Los procedimientos para la **solicitud de beca estudiantil** deben realizarse con la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

<https://www.uned.ac.cr/ecsh/carreras/ciencias-criminologicas/info-general-criminolog#licenciatura>

Licenciatura

- Las **personas graduadas del Bachillerato en Ciencias Criminológicas de la UNED** solo deberán solicitar a la coordinación de carrera su empadronamiento en la licenciatura deseada.
- Las **personas provenientes de otras universidades o de una carrera diferente a Ciencias Criminológicas** requerirán: contar con el grado de bachiller universitario o superior, presentar certificación original de las asignaturas aprobadas, original y copia de títulos universitarios, copia de documento de identificación y realizar el plan de nivelación que, para cada caso, designe la administración de la carrera. Las nivelaciones deberán alcanzar que cada estudiante tenga aprobadas al menos dos asignaturas, ó seis créditos, en cada una de las áreas que se conforman el plan de estudios, a saber: área de investigación social, área de ciencias jurídicas, área de ciencias criminológicas y área de criminalística. Quienes en su formación profesional no cuenten con asignaturas aprobadas en las mencionadas áreas, deberán cursarlas de la oferta del Bachillerato, según lo designe la coordinación de la carrera en cada caso.
- La **fechas de matrícula** vigentes se pueden consultar en la sección de Admisión y Matrícula.
- El detalle de los **costos de las asignaturas y de la matrícula** se puede encontrar en el espacio de Aranceles.
- Los procedimientos para la **solicitud de beca estudiantil** deben realizarse con la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

<https://www.uned.ac.cr/ecsh/carreras/ciencias-criminologicas/info-general-criminolog#licenciatura>

Ciencias Policiales

Bachillerato

- Funcionarios de instituciones policiales que cumplan funciones policiales, deberán presentar únicamente un certificado de Recursos Humanos, que haga constar las labores que realizan. En cuyo caso, quedará a criterio de la persona encargada de la coordinación del programa la aceptación del mismo.
- No funcionarios policiales, presentarán los siguientes requisitos:
- Valoración psicológica: Dictamen psicológico de idoneidad mental para portar y poseer armas de fuego, que emiten profesionales en psicología acreditados por el Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica.
- Si cuenta con el carné de portación de armas de fuego, emitido por la Dirección de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad Pública, no deberá presentar el dictamen psicológico. En este caso, deberá brindar el documento original y copia del carné, al momento de entregar los demás requisitos en el Centro Universitario respectivo.
- Certificado de Salud Médica: Debe presentar el Certificado de Salud, donde manifieste que la persona tiene las condiciones óptimas para realizar actividad física.
- No encontrarse en condición de privado de libertad.

Licenciatura

Podrán ingresar al nivel de Licenciatura aquellas personas que cuenten con el nivel de Bachillerato en Ciencias Policiales. También los graduados de Bachillerato de otras Carreras en Ciencias Sociales. (Sociología, Psicología, Derecho, Criminología; entre otras), para ello deberán realizar solicitud de estudio de reconocimiento previo a ingreso, ante la administración de la carrera. Para los Graduados de Bachillerato de carreras afines a las Ciencias Sociales, que deseen ingresar a las Licenciaturas de la carrera deberán realizar solicitud de estudio de reconocimiento previo a ingreso, ante la administración de la carrera. Para ingresar a cualquiera de los dos énfasis en licenciatura, se deben de aprobar un conjunto de asignaturas de nivelación del Plan de Estudios de Bachillerato de Ciencias Policiales.

Para la licenciatura de Administración Policial y Prevención del Delito se deben aprobar las siguientes asignaturas:

1. Administración General para Cientistas Policiales.
2. Administración Policial para Cientistas Policiales 1.
3. Técnicas y Tácticas Policiales Preventivas.
4. Sistema Policial Costarricense.
5. Procedimientos y Prácticas de Balística.

Requisito de ingreso para la Licenciatura en Administración Policial y Prevención del Delito:

Las personas que requieran realizar el plan de nivelación de ingreso a cualquiera de ambas carreras, deberá presentar:

- Valoración psicológica: Dictamen psicológico de idoneidad mental para portar y poseer armas de fuego, que emiten profesionales en psicología acreditados por el Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica.
Si cuenta con el carné de portación de armas de fuego, emitido por la Dirección de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad Pública, no deberá presentar el dictamen psicológico. En este caso, deberá brindar el documento original y copia del carné, al momento de entregar los demás requisitos en el Centro Universitario respectivo.

Si del plan de nivelación, la asignatura de Procedimientos y Prácticas de Balística fuese reconocida, no se solicitará el requisito de valoración psicológica.

- Las fechas de matrícula vigentes se pueden consultar en la sección de Admisión y Matrícula.
- El detalle de los costos de las asignaturas y de la matrícula se puede encontrar en el espacio de Aranceles.
- Los procedimientos para la solicitud de beca estudiantil deben realizarse con la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Para la **licenciatura de Investigación Criminal** se deben aprobar las siguientes asignaturas:

1. Técnicas y tácticas policiales preventivas.
2. Investigación Policial para Cientistas Policiales.
3. Inteligencia Policial.
4. Criminalística 1.
5. Criminalística 2.
6. Procedimientos y Prácticas de Balística.

Además de llevar las asignaturas de nivelación deben llevar las asignaturas de Estudios Generales, si proceden de Universidades Privadas. La UNED solo convalida o reconoce asignaturas de Generales de la UCR, la UNA y el TEC.

Los estudiantes provenientes de otra universidad o de una carrera diferente a Ciencias Policiales requerirán:

- Grado de Bachiller Universitario o Superior en área social afín.
- Certificación original de las materias aprobadas.
- Realizar el plan de nivelación que, para cada caso, designe la administración de la carrera.
- Quienes realicen el plan de nivelación, deberán presentar dictamen psicológico de portación de armas de fuego emitido por persona profesional en psicología debidamente certificado y autorizado por el Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica. Se realiza la excepción de éste requisito a las personas que tengan carnet oficial de portación de armas (personal, oficial, seguridad privada), emitido por el Departamento de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad Pública. Deberán presentar copia del carnet de portación de armas, el cual deberá ser confrontado con el documento original al momento de entregar los documentos en el Centro Universitario respectivo.

Requisito de ingreso para la Licenciatura en Investigación Criminal:

Las personas que requieran realizar el plan de nivelación de ingreso a cualquiera de ambas carreras, deberá presentar:

- **Valoración psicológica:** Dictamen psicológico de idoneidad mental para portar y poseer armas de fuego, que emiten profesionales en psicología acreditados por el Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica. Si cuenta con el carné de portación de armas de fuego, emitido por la Dirección de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad Pública, no deberá presentar el dictamen psicológico. En este caso, deberá brindar el documento original y copia del carné, al momento de entregar los demás requisitos en el Centro Universitario respectivo. Si del plan de nivelación, la asignatura de Procedimientos y Prácticas de Balística fuese reconocida, no se solicitará el requisito de valoración psicológica.
- Las **fechas de matrícula** vigentes se pueden consultar en la sección de Admisión y Matrícula.

	<ul style="list-style-type: none"> • El detalle de los costos de las asignaturas y de la matrícula se puede encontrar en el espacio de Aranceles. • Los procedimientos para la solicitud de beca estudiantil deben realizarse con la Dirección de Asuntos Estudiantiles.
<p><u>Ejecución y Docencia Musical con Énfasis en Instrumento</u></p>	<p>Bachillerato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una audición de idoneidad y nivelación ante jurado en el Instituto Nacional de Música. • Estar matriculado en el Instituto Nacional de Música y presentar certificación emitida por ese Instituto. • Tramitar solicitud de Ingreso a Carrera ante el Encargado de Carrera de la UNED. • Cumplir con los requisitos de ingreso a la UNED. • Las fechas de matrícula vigentes se pueden consultar en la sección de Admisión y matrícula. • El detalle de los costos de las asignaturas y de la matrícula se puede encontrar en el espacio de Aranceles. • Los procedimientos para la solicitud de beca estudiantil deben realizarse con la Dirección de Asuntos Estudiantiles. <p>Licenciatura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una audición de idoneidad y nivelación ante jurado en el Instituto Nacional de Música. • Estar matriculado en el Instituto Nacional de Música y presentar certificación emitida por ese Instituto. • Título de Bachillerato Universitario con énfasis en instrumento musical reconocido por CONARE, acompañado de su respectiva fotocopia. • Cumplir con los requisitos de ingreso a la UNED. • Tramitar solicitud de ingreso a la carrera ante el encargado de la carrea de la UNED. • Completar y entregar formularios con la información general que le solicita la institución. • Las fechas de matrícula vigentes se pueden consultar en la sección de Admisión y matrícula. • El detalle de los costos de las asignaturas y de la matrícula se puede encontrar en el espacio de Aranceles. • Los procedimientos para la solicitud de beca estudiantil deben realizarse con la Dirección de Asuntos Estudiantiles. <p>https://www.uned.ac.cr/ecsh/carreras/ejecucion-y-docencia-musical-con-énfasis-en-instrumento/informacion-general#licenciatura</p>
<p><u>Enseñanza del Francés</u></p>	<p>Profesorado, Bachillerato, Licenciatura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matricularse en el examen comprobatorio de idioma francés que se realizará el sábado 26 de octubre, 2019 a las 10:00 a.m. en el Centro Universitario de San José. En esta prueba se evaluará la expresión oral y escrita, así como la comprensión oral y escrita. • Cancelar los ₡8.300 colones. El dinero se puede cancelar en el Centro Universitario de su escogencia, o bien, realizando un depósito en alguna de las cuentas bancarias de la Universidad. • Llenar la boleta de inscripción y llevarla al Centro Universitario más cercano.

	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar una copia de la factura de pago y la boleta de inscripción al encargado de la carrera de Enseñanza del Francés, César Arguedas Rojas • Una vez aprobado el examen el estudiante puede cursar la carrera presentado en el Centro Universitario el título de bachillerato, tener interés por la enseñanza y participar en las tutorías y talleres presenciales en el centro universitario de San José. • La fechas de matrícula vigentes se pueden consultar en la sección de Admisión y Matrícula • El detalle de los costos de las asignaturas y de la matrícula se puede encontrar en el espacio de Aranceles. • Los procedimientos para la solicitud de beca estudiantil deben realizarse con la Dirección de Asuntos Estudiantiles. <p>Nota: Aunque las tutorías y talleres son obligatorias en San José, los exámenes Sí se realizan en los centros universitarios donde están matriculados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descargar y llenar el siguiente Formulario de Solicitud de ingreso al bachillerato. • Descargar y llenar el siguiente Formulario de Solicitud de ingreso a la licenciatura. https://www.uned.ac.cr/ecsh/carreras/ensenanza-frances/info-general-ens-franc • Fotocopia de la cedula por ambos lados • Presentar original y fotocopia del diploma de Bachillerato en la Enseñanza del francés (Diplomas universitarios que no sean de universidades estatales deben presentar certificación de que la Universidad, la sede y la carrera están reconocidos por el CONESUP). • Certificación original y fotocopia del historial académico de la universidad donde sacó el Bachillerato en la Enseñanza del francés si no fue en la UNED. Este requisito también lo deben cumplir los estudiantes que obtuvieron su Bachillerato Universitario en Enseñanza del Francés en el antiguo convenio UNED-UCR. • Disponibilidad de asistir a tutorías/talleres presenciales los días sábado.
<p><u>Enseñanza del Inglés para I y II ciclos</u></p>	<p>Requisitos de ingreso para diplomado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los requisitos generales de admisión establecidos por esta universidad. • Haber aprobado el Bachillerato en secundaria o su equivalente. • Aprobar el examen “comprobatorio de idioma”. Ingresarán a la carrera los candidatos que comprueben tener un nivel de idioma intermedio B1+ según el Marco Común Europeo. Para más información ver siguiente enlace: http://www.uned.ac.cr/ecsh/carreras/ingles/sobre-el-examen-comprobatorio-de-idioma • Tener disponibilidad para asistir a los talleres de asistencia obligatoria los cuales se impartirán los fines de semana (sábado domingo) ya sea de Semana A o de Semana B, en el horario que establezcan las cátedras. <p>Requisitos de ingreso para bachillerato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diplomado en Enseñanza del Inglés para I y II ciclos, o bien hacer “Ingreso a Carrera” con algún título universitario o de Colegio Universitario. • Tener disponibilidad para asistir a los talleres de asistencia obligatoria los cuales se impartirán los fines de semana (sábado o domingo) ya sea de Semana A o de Semana B, en el horario que establezcan las

cátedras. <https://www.uned.ac.cr/ecsh/carreras/ingles/requisitos-de-ingreso#nivel-de-bachillerato>

Requisitos de ingreso a Licenciatura

- Bachillerato en Enseñanza del Inglés para I y II ciclos.
- Comprobación de nivel de idioma, Nivel B2 de acuerdo con el Marco Común Europeo.

Trámites para ingreso

- Llenar formulario de “Solicitud de Ingreso a Carrera”, disponible en los Centros Universitarios de la UNED y en esta página.
- Adjuntar:
- Fotocopia de cédula por ambos lados.
- Fotocopia del título de Bachillerato en Enseñanza del Inglés para I y II ciclos con visto bueno del original.
- Todos los interesados que cumplan con los requisitos deberán realizar una prueba elaborada por la carrera. Se coordinará la fecha de aplicación con los que cumplan con los requisitos.

Condiciones de ingreso al nivel de licenciatura


- Cursar las asignaturas del área de inglés en bloque (según se indica en el plan de estudios).
- Tener disponibilidad para asistir a los talleres de asistencia obligatoria los cuales se impartirán los fines de semana (sábado o domingo) ya sea de Semana A o de Semana B, en el horario que establezcan las cátedras.
- El formulario de solicitud de ingreso está disponible todo el año en la página web y únicamente se recibirán durante la tercera y cuarta semana de setiembre del año en curso en los Centros Universitarios de la UNED. De ser admitidos se les estará notificando para matricular el primer cuatrimestre del año siguiente

<https://www.uned.ac.cr/ecsh/carreras/ingles/requisitos-de-ingreso#nivel-de-bachillerato>

<u>Estudios Generales</u>	<ul style="list-style-type: none">• Únicamente requiere del empadronamiento en entorno estudiantil.
<u>Estudios Universitarios</u>	<ul style="list-style-type: none">• Únicamente requiere del empadronamiento en entorno estudiantil.
<u>Gestión Secretarial de la Oficina</u>	<ul style="list-style-type: none">• Únicamente requiere del empadronamiento en entorno estudiantil.
<u>Gestión Turística Sostenible</u>	<ul style="list-style-type: none">• Únicamente requiere del empadronamiento en entorno estudiantil.

Fuente: elaboración propia

Tabla 36. Escuela Educación empadronamiento

 <p>Escuela Ciencias de la Educación</p>	<p>Escuela Ciencias de la Educación</p>
<p>Carrera</p>	<p>Requisitos para empadronamiento</p>
<p><u>Administración Educativa</u></p>	<div data-bbox="651 617 1214 1671" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>CARRERA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>REQUISITOS DE INGRESO A CARRERA</p> </div> <div style="background-color: #00a68f; color: white; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>BACHILLERATO</p> <p>*18 créditos de estudios generales</p> <p>* Profesorado o 98 créditos en el área de la educación</p> </div> <div style="background-color: #80c1e3; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>LICENCIATURA</p> <p>*18 créditos de estudios generales</p> <p>*Cursos de nivelación aprobados</p> <p>*Bachillerato o licenciatura en educación</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div> <div style="background-color: #d9d9d9; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>SOLICITE INFORMACIÓN</p> <p>Correo: admeducativa@uned.ac.cr</p> <p>Teléfono: 2527-2362</p> <p>Web: uned.ac.cr/ece/carreras/administracion-educativa</p> <p>Puede solicitar cita de orientación</p> </div> </div> <p>Procedimiento de Ingreso Nivel de Bachillerato</p> <p>Para ingresar a este nivel el estudiante debe:</p>

- Cumplir con los requisitos generales de admisión establecidos por esta Universidad.
- Tener cursados y aprobados los 18 créditos de Estudios Generales.
- Tener un Profesorado en Educación o su equivalente, que corresponde a tener cursados y aprobados 98 créditos en cualquier carrera del área de la educación. Lo anterior de acuerdo con lo establecido por CONARE.

Se aclara que con un diplomado NO se puede ingresar al bachillerato en administración educativa.

Documentación para ingreso a Bachillerato

Para solicitar el ingreso en el Nivel de Bachillerato debe:

- Llenar completamente todos los datos que se le solicitan en el formulario de “solicitud de Ingreso a carrera”, el cual puede solicitar en el Centro Universitario o descargarlo en el sitio electrónico.
Descargar formulario de ingreso a carrera
- Adjuntar dos fotocopias del título de profesorado en educación, con la firma y el sello de visto bueno del original por parte del (a) Administrador(a) del Centro Universitario o una certificación original y copia, que demuestre que ha cumplido con los 98 créditos de una carrera en educación. Aquellos estudiantes que tengan el título de profesorado de otra universidad que no sea de la UNED, deben aportar una certificación de estudios original y copia.
- Aportar una fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados.
- Adjuntar récord académico actualizado.

Procedimiento de Ingreso Nivel de Licenciatura

Para ingresar a este nivel el estudiante debe:

- Cumplir con los requisitos generales de admisión establecidos por esta Universidad.
- Tener cursados y aprobados los 18 créditos de Estudios Generales.

- Tener un bachillerato universitario en el campo de la EDUCACIÓN únicamente.
- Cuando el estudiante tiene un Bachillerato en Administración Educativa, ingresa directamente al nivel de licenciatura. Para ello debe realizar la solicitud de ingreso a carrera para trámites administrativos y académicos. Además, para cumplir con lo anterior, debe llenar el formulario denominado “Solicitud de Ingreso a Carrera”, el cual se encuentra disponible en el apartado “Procedimiento de Ingreso. Nivel de Licenciatura” de esta misma página.
- Si es Bachiller en Educación con otros énfasis debe cursar las dos asignaturas de nivelación que exige el Programa, a saber:
 - Administración General I, código 451. Esta asignatura la deben matricular y aprobar todos los estudiantes (ES OBLIGATORIA). *
 - Administración de la Educación (código 321), o Administración de Instituciones o de Programas Educativos (código 323). DE ESTAS DOS ASIGNATURAS DEBE ESCOGER UNA.
- Si tiene una Licenciatura en Educación con otro énfasis, también debe cursar y aprobar las dos asignaturas de nivelación:
 - Administración General I, código 451. Esta asignatura ES OBLIGATORIA.
 - Administración de la Educación (código 321), o Administración de Instituciones o de Programas Educativos (código 323). DE ESTAS DOS ASIGNATURAS DEBE ESCOGER UNA.

Documentación para ingreso a Licenciatura

1. Para la inscripción formal y oficial de los estudiantes que deseen ingresar al nivel de LICENCIATURA de esta Carrera, deben cumplir obligatoriamente con tener aprobados los estudios generales, los cursos de nivelación y haber cumplido con los demás requisitos que se estipulan en los párrafos siguientes.

Descargar formulario de ingreso a carrera:

<https://www.uned.ac.cr/ece/carrera/administracion-educativa/ingreso>

- Adjuntar dos fotocopias del título de bachiller universitario en educación o el título de licenciatura en educación. Las fotocopias deben venir con la firma y el sello de visto bueno del original, por parte del(a) Administrador(a) del Centro Universitario. Aquellos estudiantes que tengan el título de bachillerato o licenciatura en educación, de otra universidad que no sea de la UNED, deben aportar una certificación de estudios en original y copia.
- Aportar una fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados.
- Adjuntar un récord académico actualizado.

Nota: En caso de que los documentos vengan incompletos o alterados, se rechaza el ingreso a la carrera.

Docencia

- **Licenciatura**
-
- Descargar y completar con la información correspondiente la fórmula de solicitud de ingreso a carrera que encontrará en el siguiente enlace: Boleta de ingreso a carrera: <https://www.uned.ac.cr/ece/carrera/docencia/ingreso> . Las boletas también se pueden obtener en cualquier centro universitario de la UNED.
- Presentar la boleta junto con la siguiente documentación en el Centro Universitario en que usted desea ser matriculado:
 1. Original y dos fotocopias del título de bachillerato universitario.
 2. Una fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados.
 3. Certificación original de asignaturas aprobadas del bachillerato universitario emitida en la universidad donde se graduó. Esta certificación no es necesaria para los estudiantes graduados en la UNED. En el caso de estudiantes cuyo título proceda de la Universidad de Costa Rica, la certificación deberá incluir el número de inscripción del título. En caso que le hayan sido reconocidas o convalidadas asignaturas de otra universidad, deberá además solicitar una certificación con un cuadro

comparativo donde se indique cuales asignaturas le fueron convalidadas o reconocidas de la otra universidad.

- La documentación de ingreso a la carrera se entrega hasta 15 días antes de la matrícula en los Centros Universitarios. **No se tramitarán nuevos ingresos durante la semana de matrícula.**
- Es importante que al presentar las copias y original del título universitario y documentación en general, verifique que la persona encargada anote el visto bueno del original, caso contrario se devolverá nuevamente al centro universitario respectivo.

Se dispone de los 36 Centros Universitarios ubicados en todo el país, así como en la oficina de la Licenciatura en Docencia en Sede Central en Mercedes de Montes de Oca.

Reconocimiento de asignaturas

- Por reglamento los estudiantes pueden optar por el reconocimiento de asignaturas. Tome en cuenta que el requisito principal es que sean asignaturas que pertenezcan al grado de licenciatura. Establecido en el Reglamento General Estudiantil Cap. IV, Art. 4, inciso n).
- Ver el reglamento general estudiantil.

Acerca de estudiantes con asignaturas del antiguo plan de estudios y el plan de transición 2018-2021 en oferta

- Todo estudiante activo de la carrera debe continuar con el plan vigente de transición para ello debe enviar una solicitud a la Encargada de la carrera de Licenciatura en Docencia licdocencia@uned.ac.cr con el fin de que se realice un estudio de las asignaturas aprobadas del antiguo plan y con cuales asignaturas del plan de transición debe finalizar la carrera. Esta gestión es de carácter obligatorio. Se le enviará la respuesta vía correo electrónico el documento escaneado y el original se le adjuntará a su expediente.

- Tome en cuenta que las asignaturas de la UNED que hayan sido aprobadas en otras carreras no podrán ser tomadas en cuenta como parte de este plan de estudios.

Informática Educativa

Requisitos generales de ingreso a carrera para el nivel de bachillerato

Esta propuesta está dirigida a estudiantes de primer ingreso interesados en formarse como educadores con una especialidad en el uso de las tecnologías informáticas en el entorno educativo.

Toda persona interesada en ingresar en la Carrera de Informática Educativa deberá cumplir con los requisitos establecidos por la UNED, así como los siguientes:

Cumplir con el ciclo de educación diversificada (bachillerato de secundaria de colegio) o su equivalente aprobado. En caso de extranjeros, tendrá que cumplir con el proceso de autenticación de las entidades respectivas.

Tener acceso a una computadora con conexión a internet.

Conocimiento básico de un computador (sistema operativo y componentes principales), saber el uso básico de Internet y algunas aplicaciones como: navegadores, correo electrónico, envío de archivos, uso de canales de video, entre otros. Los cuales deben ser certificados a través de la presentación de constancias de cursos aprobados o declaración jurada del estudiante acerca de sus conocimientos en el uso del equipo.

Realizar el proceso de inscripción formal presentando los documentos (de preferencia directamente con la persona Encargada de la Carrera o en el Centro Universitario donde se matricule). Entregar la documentación solicitada con un mínimo de 22 días de anticipación a cada período de matrícula, sin excepción.

Empadronarse en la carrera en el Entorno Estudiantil de la UNED.

Presentar el formulario de "Ingreso a Carrera" con todos los datos completos, la información solicitada y en el periodo correspondiente.

Descargar boleta de ingreso a carrera:

<https://www.uned.ac.cr/ece/carrera/informatica-educativa/ingreso>

Consideraciones que debe cumplir un estudiante que desea ingresar a la carrera:

Deberá obtener por su propia cuenta el equipo y software necesario para realizar las actividades de cada asignatura.

Alta disponibilidad hacia el uso de la tecnología computacional física y digital.

Alta disponibilidad para realizar visitas y proyectos en instituciones educativas considerando la ética profesional docente.

Interés por la enseñanza a través de medios tecnológicos físicos y digitales.

Interés por aprender de programación computacional, computación física, robótica, prototipo, Apps, plataformas virtuales LMS y CMS y dispositivos móviles.

Interés por desarrollar competencias docentes dirigidas a diversas poblaciones.

Completar la solicitud de empadronamiento en el Entorno Estudiantil.

Notas:

El estudiante debe saber que quedará sujeto a la aprobación de ingreso a la carrera de bachillerato. El comunicado se le enviará vía correo electrónico con el resultado del análisis positivo o negativo del proceso de ingreso; por consiguiente, es indispensable que otorgue una dirección electrónica que revise frecuentemente.

Por ser una carrera teórica y práctica, durante el desarrollo de la misma, el estudiante tendrá que ejecutar sus proyectos en instituciones educativas y otras organizaciones afines; por lo tanto, deberá gestionar el acceso por sus propios medios. Estas actividades relacionadas con el contexto son indispensables para que conozca la realidad del mercado laboral y complete el perfil profesional que se requiere formar en el estudiante.

Para iniciar la Práctica Docente el estudiante debe tener todo el plan de estudios aprobado según lo estipulado en el Reglamento General Estudiantil.

Requisitos generales de ingreso a carrera para el nivel de licenciatura

Ingresarán a este nivel:

Ser profesional con el grado de Bachillerato en Ciencias de la Educación, con alguno de sus posibles énfasis, o bien de Computación o Informática, otorgado por universidades estatales o privadas reconocidas por Consejo Nacional de Rectores (**CONARE**) o el Consejo de Educación Superior Privada (**CONESUP**).

Tener un nivel apropiado de comprensión de lectura del inglés, certificado a través de la presentación de constancias de cursos aprobados equivalentes a seis créditos universitarios valorados según criterio de la encargada de la carrera.

Cumplir con todos los requisitos del nivel de bachillerato para ingresar a la carrera.

Poseer conocimientos intermedios para utilizar programas de aplicaciones comerciales básicos, como procesador de palabras; hoja electrónica; acceso a internet (navegadores, correo electrónico, envío de archivos, uso de canales de video, entre otros). Los cuales deben ser certificados a través de la presentación de constancias de cursos aprobados o declaración jurada del estudiante acerca de sus conocimientos en el manejo de estos paquetes y aplicaciones.

Realizar el proceso de inscripción formal presentando los documentos (de preferencia directamente con la persona Encargada de la Carrera o en el Centro Universitario donde se matricule). Entregar la documentación solicitada con un mínimo de 22 días de anticipación a cada período de matrícula, sin excepción.

Empadronarse en la carrera en el Entorno Estudiantil de la UNED.

Presentar del formulario de "Ingreso a carrera" con todos los datos completos. La información solicitada en los períodos correspondientes se encuentra disponible en la página web de la UNED, en el sitio de la Carrera Informática Educativa.

Junto con el formulario deberá presentar:

Fotocopia adjunta del título de bachillerato universitario con el visto bueno del original (firmado y sellado).

Entrega de certificación de notas originales y aprobadas de la carrera origen vigente dentro de los últimos tres meses de emitida.

Completar la solicitud de empadronamiento en el Entorno Estudiantil.

Notas:

El estudiante que cumpla con todos los requisitos de ingreso a la licenciatura quedará sujeto a la aprobación de ingreso a la carrera. La notificación se enviará vía correo electrónico, con el resultado del análisis positivo o negativo del proceso de ingreso.

Posterior a la aceptación de ingreso a la carrera, el estudiante que lo requiera deberá aprobar el programa ni velatorio de asignaturas, estipulado por la carrera.

Para iniciar el Trabajo Final de Graduación, el estudiante debe tener todo el plan de estudios aprobado según lo estipulado en el Reglamento General Estudiantil.

Educación Especial

Requisitos de Ingreso al Bachillerato

- Completar formulario de solicitud de carrera que se encuentra en cada Ce.U.
- Adjuntar copia del título de diplomado con sello y firma de copia fiel de original o certificación de título a obtener. **Adjuntar certificación original de materias aprobadas del título que presenta en caso de no haber sido obtenido en la UNED.
- Aportar fotocopia de la cédula por ambos lados
- Adjuntar historial académico actualizado.

Requisitos de Ingreso al Bachillerato en Educación Especial:

Contar con un Diplomado en I y II Ciclos o Preescolar.

De contar con el Diplomado en Educación Preescolar, cursar las siguientes asignaturas de nivelación:

00144 Didáctica general I

00197 Planeamiento didáctico

00148 Principios y técnicas de evaluación

00388 Fundamentos del currículum

05216 Psicología del desarrollo de la niñez intermedia I

02099 Lectoescritura I para I y II Ciclos

00809 Matemática I para I y II ciclos

02088 Ciencias naturales I para I y II ciclos

02097 Estudios sociales I para I y II ciclos

Realizar trámite de “Ingreso a carrera” en el centro universitario correspondiente, para el cual requiere:

Descargar y completar el formulario de *“Solicitud de ingreso a carrera”*.

Adjuntar fotocopia del título de Diplomado en I y II ciclos o Preescolar, con sello y firma de copia fiel de original de parte de la administración del centro universitario de la UNED; o una certificación de título a recibir. **En caso de no haber sido obtenido en la UNED, adjuntar certificación ORIGINAL de asignaturas aprobadas del título que presenta.**

De contar con Diplomado en Preescolar, presentar la constancia del historial académico de haber aprobado las asignaturas de nivelación.

Aportar una fotocopia de la cédula por ambos lados.

Adjuntar historial académico actualizado.

Requisitos de Ingreso a Licenciatura

- Completar formulario de solicitud de carrera que se encuentra en cada Ce.U.
- Adjuntar copia del título de diplomado con sello y firma de copia fiel de original o certificación de título a obtener. ****Adjuntar certificación original de materias aprobadas del título que presenta en caso de no haber sido obtenido en la UNED.**
- Aportar fotocopia de la cédula por ambos lados

- Adjuntar historial académico actualizado.

Requisitos de ingreso a la Licenciatura en Educación Especial:

Contar con un Bachillerato en Educación Especial de la UNED, UNA o UCR.

Los estudiantes con Bachillerato en Educación Especial de universidades privadas, deben ser reconocidas por el CONESUP y cuya base académica permita hacer una equiparación con la carrera de Bachillerato que aquí se propone y con la nivelación que se definan para cada caso en particular.

Aquellos estudiantes extranjeros o nacionales con título o certificación de estudios equivalentes a Bachillerato en Educación Especial obtenidos en otro país, deben ser debidamente avalados para cursar este nivel y equiparados a los nacionales por las autoridades competentes.

Los que no provienen de una Universidad Pública costarricense deben contar con las seis asignaturas de estudios generales debidamente aprobadas y comprobadas (presentar certificación).

Realizar trámite de “Ingreso a carrera” en el centro universitario correspondiente, para el cual requiere:

Descargar y completar el formulario de *“Solicitud de ingreso a carrera”*.

Adjuntar fotocopia del título de Bachillerato en Educación Especial, con sello y firma de copia fiel de original de parte de la administración del centro universitario de la UNED; o una certificación de título a recibir. **En caso de no haber sido obtenido en la UNED, adjuntar certificación ORIGINAL de asignaturas aprobadas del título que presenta.**

Aportar una fotocopia de la cédula por ambos lados.

Los que no provienen de una Universidad Pública costarricense deben presentar una certificación de las seis asignaturas de estudios generales aprobadas.

Educación General Básica I y II ciclos

Nivel de Diplomado

Requisitos que se deben cumplir para ingresar al nivel de Diplomado:

- Cumplir con los requisitos generales de admisión establecidos por la Universidad.
- Estudiantes de primer ingreso deben realizar la matrícula en el Centro Universitario más cercano.
- Una vez concluida la matrícula debe realizar el ingreso a carrera en el centro universitario correspondiente.

Para estudiantes que deseen obtener el diplomado para el MT6 ante el Ministerio de Educación Pública deben cursar el Plan de Estudios completo de este nivel. Si desean consultar sobre el reconocimiento de asignaturas, deben comunicarse con la oficina de la carrera.

Nivel de Bachillerato

Los estudiantes provenientes de otras universidades, que deseen ingresar a este nivel, deben presentar el título de Diplomado en Educación General Básica I y II Ciclos, y el certificado original de asignaturas aprobadas, extendido por la Oficina de Registro de la Universidad de procedencia al Centro Universitario más cercano.

- El estudiante proveniente de otra universidad debe garantizar al finalizar el Bachillerato tener 18 créditos aprobados de los Estudios Generales.
- Una vez concluida la matrícula debe realizar el ingreso a carrera en el centro universitario correspondiente.

Nivel de Licenciatura

Los estudiantes provenientes de otras universidades, que deseen ingresar a este nivel, deben presentar el título de Bachiller en Educación General Básica I y II Ciclos, y el certificado original de asignaturas aprobadas extendido por la Oficina de Registro de la Universidad de procedencia en el Centro Universitario correspondiente.

<https://www.uned.ac.cr/ece/carrera/i-ii-ciclos/ingreso>

Educación Preescolar

Ingreso a la carrera de Educación Preescolar (código 00067)

El estudiante que ha realizado estudios universitarios en otra institución de educación superior reconocida por el CONESUP (pública o privada) y que desea ingresar a la Carrera Diplomado, Bachillerato y Licenciatura Educación Preescolar debe cumplir con los requisitos generales de admisión establecidos por esta Universidad. El trámite correspondiente Ingreso a Carrera se realiza en el Centro Universitario. Para ello debe completar el formulario respectivo [descargar boleta de ingreso a carrera](#) y aportar los siguientes documentos:

- Dos fotocopias de la cédula de identidad. (copia fiel del centro universitario).
- Original y dos fotocopias del diploma (copia fiel del centro universitario)
- Certificación de notas original de la Oficina de Registro de la Universidad de procedencia, que indique las asignaturas aprobadas, además debe indicar la inscripción del título de procedencia con el tomo, folio y asiento.
- Copia del Plan de estudios con que se graduó.
- Los programas de estudio de cada asignatura del plan de estudios con que se graduó, firmados y sellados (este requisito sólo aplica para la Licenciatura 00067).

Programa de Estudios Generales

Quien realice Ingreso a carrera debe aprobar las asignaturas de estudios generales (18 créditos).

Importante

Desde el año 2017 el estudiante que realice ingreso a carrera y posterior al análisis realizado a los programas de estudio de cada asignatura aprobados en la universidad de procedencia, la Carrera puede recomendar cursar y aprobar las siguientes asignaturas de nivelación con el fin de fortalecer su formación docente inicial:

Para estudiantes que procedan de Universidades Públicas

Código Asignatura

- 02129 Actividad lúdica en preescolar
- 02084 Aplicaciones informáticas en contextos educativos
- 02130 Mediación pedagógica
- 02154 Resolución creativa de conflictos

Para estudiantes que procedan de Universidades Privada

Estudios generales y las siguientes asignaturas:

Código Asignatura

- 02095 Fundamentos y metodología de la investigación en educación I
- 02096 Fundamentos y metodología de la investigación en educación II
- 02129 Actividad lúdica en preescolar
- 02084 Aplicaciones informáticas en contextos educativos
- 02130 Mediación pedagógica

Tomar en cuenta que en caso de que la documentación venga incompleta o alterada se rechaza el ingreso a carrera.

Educación Preescolar (código 00078)

La Carrera Licenciatura Educación Preescolar: Estimulación y

Corrección del Lenguaje, desde el año 2017 implementó asignaturas de nivelación para los estudiantes que vienen con un título Universitario de otra Universidad.

Por tanto, para quienes ingresaron antes del 2017 y no han realizado **el trámite de ingreso a Carrera tienen tiempo hasta el 26 de agosto de 2018 para realizarlo**. Posterior a esta fecha deben acogerse a las asignaturas de nivelación establecidas por la Carrera.

El estudiante que ha realizado estudios universitarios en otra institución de educación superior reconocida por el CONESUP (pública o privada) y que desea ingresar a la Carrera Licenciatura Educación Preescolar:

Estimulación y Corrección del Lenguaje debe cumplir con los requisitos

generales de admisión establecidos por esta Universidad. El trámite correspondiente Ingreso a Carrera se realiza en el Centro Universitario. Para ello debe completar el formulario correspondiente [Descargar boleta de ingreso a carrera](#) y aportar los siguientes documentos:

Dos fotocopias de la cédula de identidad. (copia fiel del centro universitario).

Original y dos fotocopias del diploma (copia fiel del centro universitario)

Certificación de notas original de la Oficina de Registro de la Universidad de procedencia, que indique las asignaturas aprobadas, además debe indicar la inscripción del título de procedencia con el tomo, folio y asiento.

Copia del Plan de estudios con que se graduó.

Los programas de estudio de cada asignatura del plan de estudios con que se graduó, firmados y sellados.

Es importante que quien realizar Ingreso a carrera debe contar con el Diploma de Bachiller en Educación Preescolar y aprobar las asignaturas de Estudios Generales (18 créditos).

Importante:

Desde el año 2017 el estudiante que realice ingreso a carrera y posterior al análisis realizado a los programas de estudio de cada asignatura aprobados en la universidad de procedencia la Carrera puede recomendar cursar y aprobar las siguientes asignaturas de nivelación con el fin de fortalecer su formación docente inicial:

Para estudiantes que procedan de Universidades Públicas

Código Asignatura

02129	Actividad lúdica en preescolar
02084	Aplicaciones informáticas en contextos educativos
02130	Mediación pedagógica
02154	Resolución creativa de conflictos

Para estudiantes que procedan de Universidades Privadas

Estudios Generales y las siguientes asignaturas:

	Código Asignatura 02095 Fundamentos y metodología de la investigación en educación I 02096 Fundamentos y metodología de la investigación en educación II 02129 Actividad lúdica en preescolar 02084 Aplicaciones informáticas en contextos educativos 02130 Mediación pedagógica
<u>Estudios Sociales y Educación Cívica</u>	<p>El ingreso a carrera es el requisito administrativo que deben solicitar las y los estudiantes, para la apertura de su expediente en la Licenciatura en la Enseñanza de los Estudios Sociales y Educación Cívica. Este trámite lo puede solicitar en el Centro Universitario más cercano o directamente en la oficina de la Carrera. Los documentos que deben aportar son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento original junto a dos fotocopias (con sello y firma de copia fiel del original) del Bachillerato en la Enseñanza de los Estudios Sociales, o Bachillerato en Historia o Geografía con Profesorado en la Enseñanza de los Estudios Sociales. • Aportar el Plan de Estudios sellado por la universidad de procedencia • Aportar certificación original de todos los cursos aprobados del plan de estudios. • Dos fotocopias de la cédula de identidad por ambos lados. • Dos fotografías tamaño pasaporte.

Fuente: elaboración propia

Actualización de la información

Debido a que las escuelas se encuentran en diversas actividades inmersas en cada programa y la DIC es la dirección de los centros se propone asignar a una persona de la dirección de centros universitarios por velar a que estas carpetas se encuentren actualizadas, además de compartir o eliminar acceso según solicitud de cada administrador-a en los centros.

Adicional se solicita a la Vicerrectoría académica, realizar propuesta de dicho proceso por medio de acuerdo, y este quede en firme y así sea ejecutado.

Divulgación

Posterior a la creación de la carpeta e ingreso de los archivos con la información por escuela y programa, se realiza divulgación por parte de Dirección de centros por medio del correo institucional de dicho proceso.

¿Qué contenido tendrán las carpetas compartidas?

- Grabación de las diferentes capacitaciones realizadas
- Material de apoyo de cada capacitación
- Manual de procesos y procedimientos

6.5.5. Implementar un nuevo sistema de respuesta en las redes sociales de la UNED que ayuden a minimizar la carga al personal permitiendo el seguimiento de informes y situaciones generadas en procesos de admisión y matrícula.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se propone implementar el uso de Chatbot para un mejor servicio y manejo de respuesta a estudiantes y personas interesadas de ingreso a la UNED por medio de las redes sociales, específicamente Facebook permitiendo que el personal de Oficina de Registro Sabanilla y personal de centros de Alajuela y Heredia puedan dar un mejor seguimiento a diversos procesos de admisión y matrícula, además de realizar a detalle la aplicabilidad de SCI de la UNED en cada proceso generado de admisión y matrícula.

Ilustración 41. Chatbot



Fuente: www.izito.co.cr/Encuentra

6.5.6. Chatbot ¿Qué son y para qué sirven?

Es un programa informático que es capaz de automatizar tareas y conversar con los usuarios gracias a inteligencia artificial. La conversación tiene lugar dentro de

Ilustración 42.Chatbot



Fuente: [Chatbot](#)

Facebook Messenger, una herramienta utilizada por millones de usuarios en todo el mundo.

6.5.7. ¿Qué son los bots de Messenger?

La definición más simple de un bot de Messenger es que es un sistema que recibe e interpreta mensajes de sus usuarios a través de la aplicación de chat de Facebook (Página web fifco:www.Chatbots, 2 de octubre 2019).

6.5.8. ¿Cómo se hace un chatbot?

Actualmente vivimos de la mano a la tecnología, permitiendo que esta facilite de cierta manera la vida, sea laboral, social o personal permitiendo la optimización de

recursos. Para la implementación del chatbot se sugiere tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Analiza a tu cliente potencial. C2H: Chatbot to Humans.
- Ten claros los objetivos para cada línea de negocio.
- Define el tipo de Chatbot que necesitan.
- Piensa en la experiencia que quieres darles a tus clientes.
- Planea el futuro

Analiza a tu cliente potencial

Se debe tener en cuenta que los Chatbot son aliados, ya que al final interactúan con humanos sin importar si son consumidores o no. Sin embargo, si se debe tener claro los puntos importantes a los cuáles se quiere enfocar.

Tener claro los objetivos para cada línea de negocio

Ya definido el público meta se propone realizar una reunión con el equipo de trabajo permitiendo obtener diversos criterios y definir prioridades estratégicas para el uso de los chatbots, logrando obtener una línea de trabajo organizada basado en las necesidades reales.

Define el tipo de chatbot que necesitan

Se necesita tener definido cuáles son las prioridades y entender cuáles necesidades son los que se van a cubrir.

Piensa la experiencia que quiere dar

Al implementar el chatbot se debe tener en cuenta que el usuario es la prioridad, por lo que se debe definir las primeras interacciones que tendrán en el bot. Además, se debe valorar el lenguaje a utilizar y que sea claro al explicar la respuesta solicitada.

Planea el futuro

Como propuesta se sugiere que el equipo de trabajo tenga claro las implicaciones técnicas, adicional el siempre valorar que el éxito del chatbot radicará en la capacidad del equipo de trabajo que lo desarrolle y el establecimiento de los objetivos planteados.

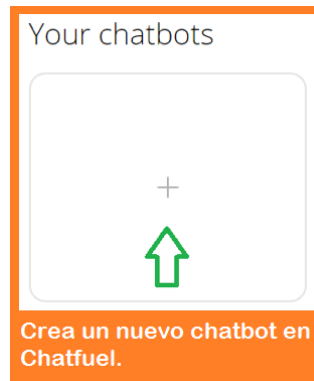
6.5.9. Propuesta de implementación de Chatbot

Para funcionar un chatbot debe de integrarse con la aplicación chat Messenger, para operarse desde allí. A través de la API (interfaz de programación de aplicaciones) de Facebook Messenger, los chatbots permiten interactuar mediante textos, vídeos, imágenes y botones de llamado.

- **Primera etapa**

Se debe de crear una cuenta en chatfuel. Luego de iniciar sesión en Facebook, se debe dar clic en el signo “+”.

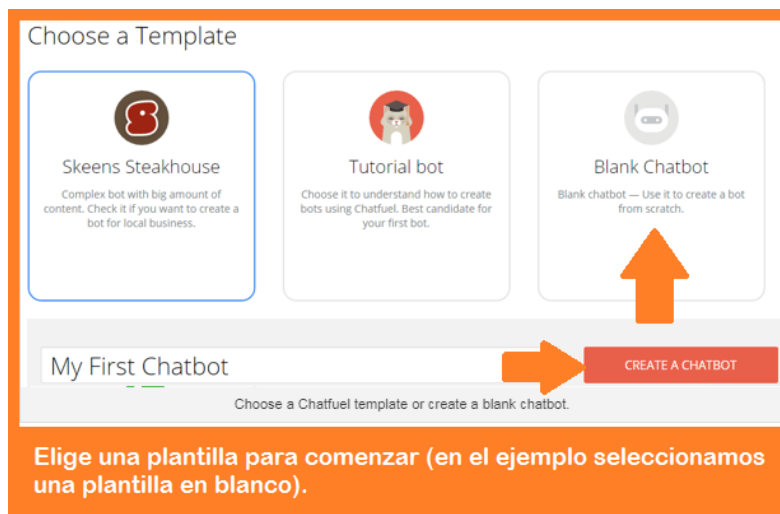
Ilustración 43.Chatbots



Fuente: [Chatbot](#)

Se debe elegir una plantilla o bien iniciar desde cero la creación de un chatbot

Ilustración 44. Creación de chatbot



Se debe dar clic en conectar con Facebook

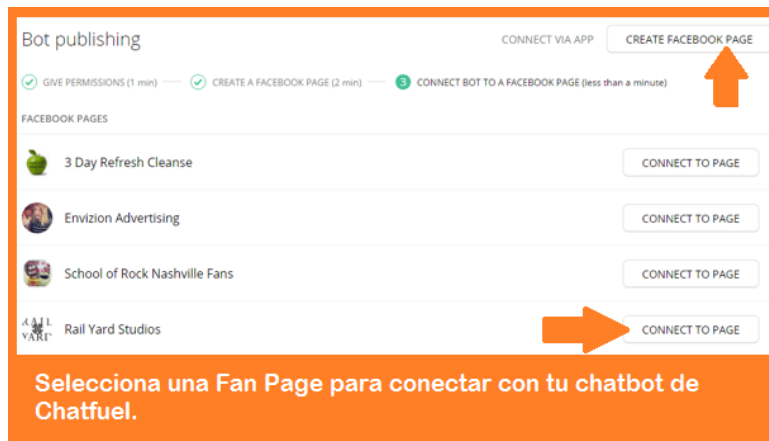
Ilustración 45.chatbots



Fuente: [Chatbot](#)

Elegir la página oficial de Facebook utilizada por cada centro universitario.

Ilustración 46.chatbots



Fuente: [Chatbot](#)

Hacer clic en **build**, que se encuentra en la barra lateral del chatfuel.

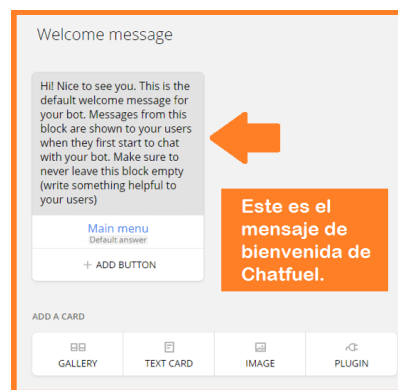
Ilustración 47.chatfuel



Fuente: [Chatbot](#)

Hacer clic en **build**, que se encuentra en la barra lateral del chatfuel. Posterior se encuentra un mensaje de bienvenida y el usuario debe dar click en el botón **de Messenger de tu Fan Page**. La persona puede dejar el texto o puede añadir otra u optar por otras opciones como una galería de tarjetas.

Ilustración 48.Chatbots



Fuente: [Chatbot](#)

La persona debe ingresar los elementos correspondientes a la tarjeta elegida. O también puede añadir botones a la tarjeta para que los usuarios hagan clic y realicen alguna opción determinada, como visitar un sitio web, abrir un nuevo bloque o llamar por teléfono.

Ilustración 49.Chatbots



Fuente: [Chatbot](#)

La respuesta por defecto es el bloque que se muestra en el botón del menú principal. El chatfuel permite **modificar el mensaje** (que será la primera respuesta que se mostrará cuando un usuario pregunte algo). Puede cambiar el texto o **crear un bloque personalizado** para reemplazar esta respuesta por defecto.

Ilustración 50.Chatbots



Fuente: [Chatbot](#)

Se debe de tener en cuenta que puedes añadir más de un botón bajo esta tarjeta. Así, si lo que más preguntan tus seguidores son los horarios de tu negocio o su ubicación, puedes crear bloques adicionales con esa información para mostrarla a los usuarios.

Para crear un nuevo bloque, se debe de hacer clic en el botón **"+ Add Block"**.

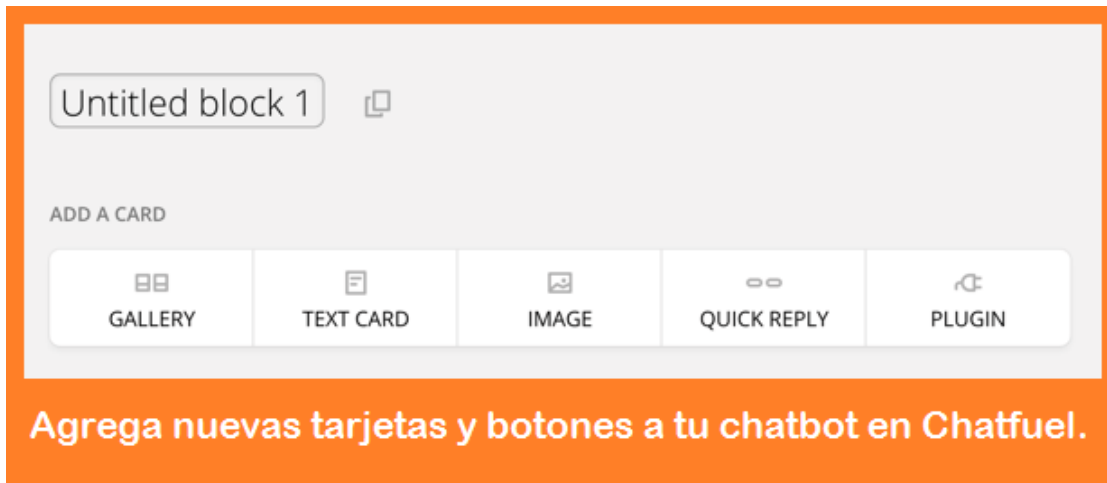
Ilustración 51.Chatbots



Fuente: [Chatbot](#)

Tras hacer clic, una nueva pantalla aparecerá para que pueda **crear nuevas tarjetas y botones** desde cero, para guiar a los usuarios a nuevas opciones.

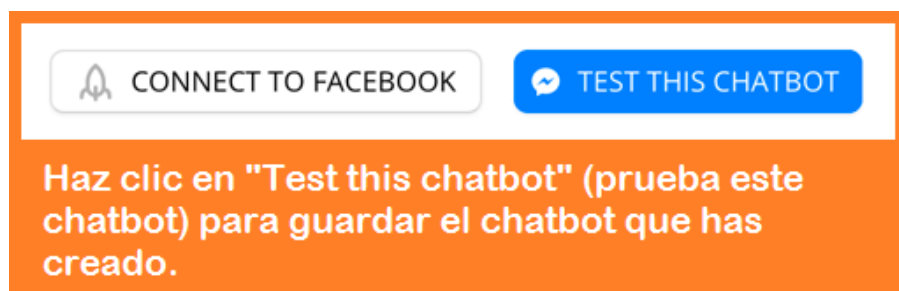
Ilustración 52. Chatbots



Fuente: [Chatbot](#)

Ya listo el chatbot, se debe hacer clic en “**Test This Chatbot**” para guardar los cambios.

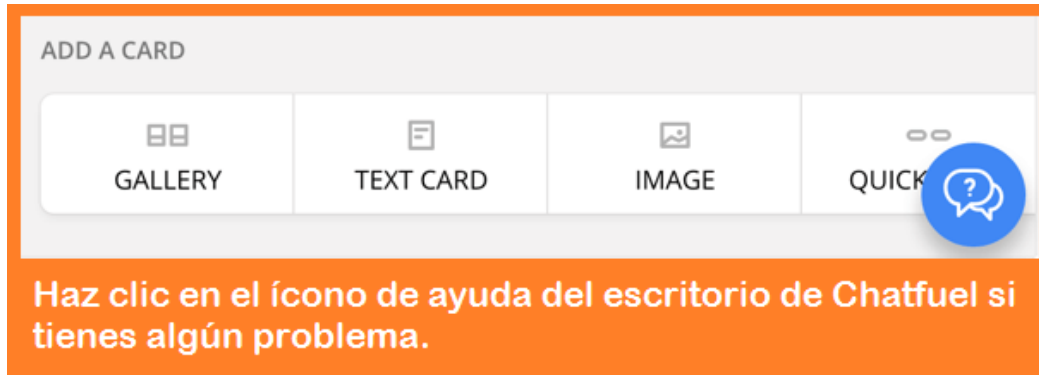
Ilustración 53. Chatbots



Fuente: [Chatbot](#)

Se recomienda hacer pruebas del chatbot desde tabletas, *smartphones* y otros ordenadores ya que, si algo no funciona, hay que dar clic en el botón de ayuda de Chatfuel ubicado en la esquina inferior derecha, para revisar los procedimientos.

Ilustración 54. Chatbots

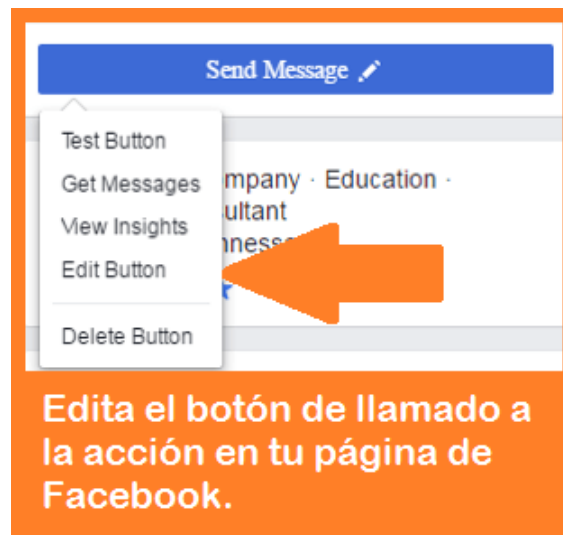


Fuente: [Chatbot](#)

Segunda etapa: guía a los usuarios hacia tu chatbot

Una vez que el chatbot está listo y se ha probado, se debe modificar el botón azul de llamado a la acción que se encuentra disponible en la **Página de Facebook**, justo debajo de la Portada. Reemplaza el texto por “**Enviar Mensaje**” (“Send Message”) para invitar a las personas a comenzar un diálogo con tu chatbot.

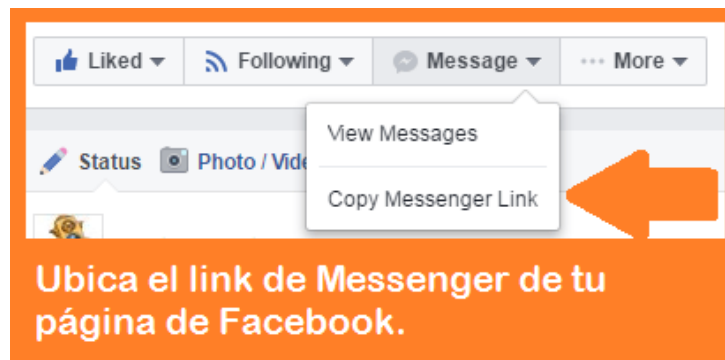
Ilustración 55. Chatbots



Fuente: [Chatbot](#)

También se puede dirigir hacia el chatbot los anuncios pagos en Facebook copiando la URL del Messenger de la Página a utilizar.

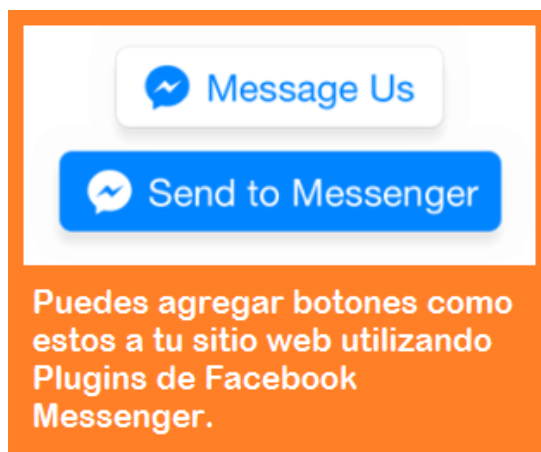
Ilustración 56. Chatbots



Fuente: [Chatbot](#)

Por último, se aconseja instalar un plugin de Messenger en tu sitio web para guiar a los visitantes a comenzar un diálogo con el chatbot en Facebook.

Ilustración 57. Chatbots



Fuente: [Chatbot](#)

En conclusión, se puede decir que el implementar un **chatbot en Facebook** para la UNED es una manera de permitir a las personas interesadas de obtener la información requerida a un corto plazo y aprovechar al máximo estos tiempos para el seguimiento e innovación de procesos y aplicabilidad del SCI de la UNED.

Además, el sistema Chatbot permite realizar análisis de datos ligando a cada usuario que ingrese a la plataforma mensualmente y conocer el perfil de las personas interesadas, Esto debido a que automáticamente la plataforma genera gráficos y muestra cuáles son las preguntas más realizadas por el o la estudiante.

BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA

Libros:

Barrantes, R. (2013). *Investigación: un camino al conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo*. 2° reimp. San José: EUNED.

González Vallejo, L. y Segura Jiménez A. (2018). *Manual: Instruccional Métodos de Investigación GHUM 103*. 2-18ª ed. San José, Costa Rica.

Páginas webb:

ACIMED. (2005). *Modelos para la Gestión del conocimiento en las organizaciones*.

CONEVAL. (2017). *Términos de Referencia en los procesos de evaluación*. México.

Domínguez, A. V. (2017). *La Gestión del conocimiento en las organizaciones*. Huelva.

fifco, P. w. (2012).

https://multimedia.uned.ac.cr/pem/pedagogia_universitaria/paginas_unidad2/estructura.html. San José, Sabanilla Montes de Oca: UNED.

Gardey, J. P. (2011-2014). <https://definicion.de/cumplimiento/>. Página webb: (<https://definicion.de/cumplimiento/>).

Hernández Sampieri, F. C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Sánchez, M. (s f.). *Inventario de modelos de Gestión del conocimiento en organozaciones*. 9.

UNED. (2012).

https://multimedia.uned.ac.cr/pem/pedagogia_universitaria/paginas_unidad2/estructura.html. Página webb fifco.

UNED. (2013). *Estatuto de Personal*. San José: UNED.

Wintgens, L. J. (2014). *Retórica, Razonabilidad y ética. Un ensayo sobre Perelman*. *Doxa*, 12.

Zabaleta, A. T. (2004). *LOS MODELOS ACTUALES DE GESTIÓN*. Universidad del Norte.

<http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

<https://gus.chat/5-pasos-implementar-chatbot-en-empresa/>)

González, L. (2017). *Guía trabajos de graduación, tesinas y tesis en ciencias políticas*. 3ª ed. Costa Rica: Universidad Hispanoamericana.

ANEXOS

5. Tipo de nombramiento

- Plazo fijo
 - Período de prueba
 - Propiedad
 - Otro indique
6. Tiempo de laborar en la UNED (indique la cantidad en número)

7. Tiempo de laborar en la oficina de registro de la UNED (indique la cantidad en número) o área en la que labora Ce.U.

8. Grado académico obtenido

- Bachiller en secundaria
- Estudios universitarios inconclusos
- Grado Profesional, indique la carrera _____
- Otro indique _____

Variable 1. Factores de identificación de los procesos de matrícula y admisión que aplica la Oficina de Registro de la UNED en Sabanilla y los centros de Alajuela y Heredia

9. Marque con una equis las funciones que realiza en los procesos de admisión y pre-matrícula de la UNED, e Indique cuáles procesos de admisión y pre-matricula aprende por proceso de capacitación o cuáles aprende por experiencia adquirida. (Oficina de Registro Sabanilla).

Funciones Oficina de Registro Sabanilla			
Procesos Pre-matricula UNED		Proceso de aprendizaje por	
Funciones	Marque con una X	Experiencia adquirida	Capacitación por UNED
Se solicita ofertas académicas a la Vicerrectoría Académica.			

Se ingresa las ofertas al SAE. (Ordinaria, Suficiencia, Semestral Posgrado, Extensión)			
Generación automática de grupos a todas las ofertas.			
Solicitud de grupos especiales a las Escuelas.			
Ingreso al SAE de los grupos especiales.			
Coordinación de las pruebas de matrícula			
Revisión de niveles y tipo de asignaturas según la información del ECEN			
Barrido de la base de datos del temporal de matrícula. 15 días antes de matrícula			
Asignación de usuarios para las asignaturas restringidas.			
Coordinar la solicitud de Instructivos para la matrícula Editorial 15 días antes de matrícula			
Preparación de parámetros de matrícula.			
Coordinar con el COA el ingreso de la Calendarización para incluir la oferta.			
Prepara informes y revisa proyectos que conjuntamente se realiza con la Jefatura			
Coordinación de las pruebas de nuevas aplicaciones en los sistemas Web y AS400			
Levantar condiciones y Actualizar Expedientes y mandar archivar			
Revisión del folleto de admisión CONARE			

Confeccionar query para primera revisión de las ofertas académicas y pasar a segunda revisión			
Revisión de grupos especiales			
Digitación y revisión de matrículas de TFG fuera de periodo			
Apoyo a la coordinación para cualquier actividad relacionada a los proyectos o informes para la mejora de los procesos			
Incluir en Currículo matriculas de otros periodos			
Procesa en Excel la correspondencia que es entregada por la secretaría			
Prepara el envío de correspondencia a los Centros Universitarios			
Realizar las pruebas en AS400 y Web cuando existan nuevas aplicaciones			
Dar seguimiento de los sancionados, llevar control en base de datos			
Cambios en el Archivo maestros			
Revisión de las ofertas académicas			
Atención estudiantil, procesos de matrícula			
Impresión del carné estudiantil			
Brindar información de Querys a las escuelas			
Coordinación con Jefatura y proveedor temas de carné			
Preparación del correo para la solicitud de formularios a los Centros Universitarios			
Preparación de los paquetes para el envío de formularios para la matrícula			

Solicitud de expedientes requeridos por semana (por Guarda Documentos)			
Escaneo de Boletas de Matrícula			
Generación de Querys que solicita coordinación			
Actualizar el SAU Sistema de Admisión Conjunta CONARE.			
Realizar las pruebas en AS400 y Web cuando existan nuevas aplicaciones			
Mantenimiento de la página web de la información de Registro			
Control e inventario de carné de los Centros que brindan el servicio			
Archivo de documentos de Expedientes (reconocimientos, ingresos a carrera, graduados, salidas laterales y requisitos de admisión, sanciones)			
Solicitud de transporte y realización de giras para búsqueda de expedientes			
Revisión de requisitos de ingreso, revisar base de datos del MEP, depuración de datos en el SAE (control de calidad) y hacer carpetas			
Control y administración del proceso de GUARDA DOCUMENTOS			

10. Marque con una equis las funciones que realiza en los procesos de admisión y pre matricula de la UNED, e Indique cuáles procesos de admisión y pre-matricula aprende por proceso de capacitación o cuáles aprende por experiencia adquirida. (Oficina de Registro Ce.U.)

Funciones Centros Universitarios	
---	--

Procesos Pre matricula UNED

Experiencia adquirida por

Funciones	Marque con una X	Experiencia adquirida	Capacitación por UNED
Pruebas en el sistema AS400 y pruebas de datafonos			
Solicitud de material de matrícula (hojas de impresión de recibos, datafonos, entre otros)			
Impresión de oferta cuatrimestral (cursos generales o cursos nuevos, cambios de incorporación de materias)			
Preparación del área de trabajo (revisión y mantenimiento de equipo computo e impresión a utilizar)			
Solicitud de material para carné			
Impresión de información de cambios en cobros			
Impresión de autorizaciones en admisión para TFG, Tesis o carreras.			
Impresión de oferta de cursos generales			
Actualización de los cambios por cuatrimestre (carreras y curso)			
Actualización de información enviada por oficina de registro Sabanilla			
Instalación del sistema AS400 en los equipos a utilizar para la realización de la matrícula			
Solicitud de ingreso a carrera para estudiantes (según requisitos de la Universidad)			
Empadronamiento, según carrera			
Generación de certificaciones para convalidación			
Generación de carné durante y pos matrícula			

Revisión de documentos a estudiantes de primer ingreso			
Ingreso de información al AS400 (carrera, datos personales, póliza, datos tarjeta, cobro e impresión de recibo, firma y aceptación de estudiante de la información).			
Cierre por día de c/u de los datafonos (CR y BNCR (se cobran todos los bancos)			
Impresión de cierres en sistema			
Revisión y coincidencia de datos en sistema y datafonos			
Separación de recibos			
Separación de voucher, boletas de matrícula por día			
Cierre del día se envía a contabilidad Sabanilla			
Boletas de matrícula con documentos de primer ingreso se envían a convalidación de información y documentación previo al envío a oficina de registro sabanilla			
Digitador-a se deja resguardo boleta de datos incluidos por el estudiante contra impresión de datos por día de matrículas realizadas (por cuatrimestre)			
Cierre de matrícula (envío de cierres generados en semana de matrícula)			
Semana de matrícula se realizan correcciones de datos, asignaturas.			
Digitador-a pueden realizar cambios de centro universitario, durante la matricula			
Digitador-a pueden realizar cambios de centro universitario, durante la matricula únicamente			
cobros con tarjeta credix se realizan únicamente en la sede			
Cobro de exámenes de ubicación de inglés			
Generación de certificaciones de la Caja (trabajo, seguro, etc.)			
Reubicación del puesto (oficina de atención del centro)			
Solicitud a DTIC de reinstalación del sistema AS400 en oficina			
Correcciones detectadas por tesorería			

Retención de recibos de estudiantes que no realizan los pagos, hasta que se solucione el pago			
Realiza matrícula de extensión			
Matriculas extraordinarias de casos especiales o cursos de pos grado (únicamente con autorización de oficina de Registro sabanilla)			
Boletas de matrícula por orden alfabético			
Envío de boletas contra lista a oficina de registro sabanilla			
Impresión de estadísticas de matrícula de primer ingreso, regular y extensión			
Generación de certificaciones para convalidación a otras universidades			
Solicitud de reconocimiento de otras Universidades para la UNED (ser estudiante activo)			
Trasiego de Cambios en el archivo maestro (carrera)			
Trasiego de boletas de retiro justificado para envío a oficina de registro sabanilla			
Generación de claves para ingreso a entorno estudiantil UNED			
Actualización de datos (teléfono y correo)			
Solicitud de papelería para matrícula (boleta primer ingreso, boleta de asignaturas y boleta de información general)			
Impresión de información de aranceles			
Recepción de libros de instrucciones para matrícula (información del cuatrimestre)			
Distribución e información a estudiantes de primer ingreso			
Revisión de documentos a estudiantes de primer ingreso (según requisitos de la universidad y documentos originales)			
Revisión de documentos estudiantes extranjeros (títulos acreditados, pasaporte al día)			

Impresión de información de cursos generales			
Distribución de citas de orientación (para inducción a estudiantes primer ingreso)			
Aclaración al estudiante sobre retiro de materiales contra recibo de matrícula			
Ordenar boletas de matrícula (orden alfabético)			
Preparación del área de entrega de materiales para las asignaturas			
Impresión de cursos ofertados por cuatrimestre (según Extensión Sabanilla)			
Distribución de horarios de oferta de cursos			
Asignación de aulas en coordinación con el Administrador de la sede			
Seguimiento de cupos por curso (cupos limitados)			
Entrega de certificaciones a estudiantes			
Información de oferta de cursos de extensión			

11. Si considera que no se encuentra alguna función en el proceso de admisión y matrícula en la pregunta anterior, inclúyalas en la siguiente tabla.

Funciones	Marque con una X	Experiencia adquirida	Capacitación por UNED	Observaciones

12. Marque con una equis las funciones que realiza en los procesos de admisión y pos matrícula de la UNED, e Indique cuáles procesos de admisión y pos-matricula aprende por proceso de capacitación o cuáles aprende por experiencia adquirida. (Oficina de registro Sabanilla.)

Funciones	Marque con una X	Experiencia adquirida	Capacitación por UNED	Observaciones
•Preparar estadísticas finales con sus respectivos gráficos				
•Preparar informe de matrícula				
•Coordinar todos los casos especiales de matrícula fuera de periodo y por error institucional o del estudiante				
•Coordinar con el técnico B el envío de los listados a los Centros universitarios para las remisiones				
•Reuniones comisión de Admisión y Empadronamiento				
•Participación Equipo Director de Matrícula, cuando se requiera				
•Plantea los requerimientos para los sistemas, junto con la Jefatura de la OR (DITC)				
•Autorizaciones para matrículas fuera de periodo, según corresponda (cédula o por parámetros)				
•Confección reporte Control calidad de expedientes de primer ingreso				
•control de la correspondencia del Programa de Admisión y Matrícula				

•Revisar requisitos de Ingreso, Revisar títulos base de datos del MEP, depuración de datos en el SAE y hacer carpetas de estudiantes				
•Escaneo y arreglo de fotos para la confección del carné				
•atención en la ventanilla				
•control y el inventario de la papelería y prepara paquetes para los centros universitarios				
•Impresión de carné de los Centros Universitarios, excepto los siguientes: Centros de San José, San Carlos, Alajuela, Palmares, Guápiles, Puriscal, Heredia, Desamparados y Cartago.				
•Cambios en el Archivo Maestro.				
•Retiros Autorizados.				
•Retiros Autorizados con devolución de dinero.				
Anulaciones de matrícula por cierres de cursos o por faltas al reglamento				
•Elaboración de querys a los encargados de cátedra, (listados de estudiantes según corresponda)				
•Preparación y envío de matrices por asignaturas y programas a las Escuelas				
•Preparación de matriz por programa al COA y demás listados de esta dependencia (guardan sábado, por bloque, por asignaturas y finales totales)				

13. Si considera que no se encuentra alguna función en el proceso de admisión y matrícula en la pregunta anterior, indique en la siguiente tabla.

Funciones	Marque con una X	Experiencia adquirida	Capacitación por UNED	Observaciones

Variable 2. Factores de razonabilidad aplicado en los procesos administrativos de la oficina de Registro.

14. Recibió capacitación de los procedimientos que se realizan en la oficina de registro

- () Sí
 () No. ¿Por qué?

15. Recibe actualización de los procedimientos que se realizan en la oficina de registro

- () Sí
 () No. ¿Cuáles?

16. ¿Conoce los procedimientos a realizar para la ejecución de cada uno de los procesos administrativos en el área de admisión y matrícula en la oficina de registro?

- () Sí
 () No. ¿Por qué?

17. Realiza de manera oportuna el seguimiento de los procesos de admisión y matrícula

- () Sí

() No. ¿Por qué?

18. ¿Reporta a su jefatura las limitaciones presentadas en cada proceso de admisión y matrícula?

() Sí

() No. ¿Por qué?

19. Propone mejoras ante estas limitaciones

() Sí

() No. ¿Por qué?

20. Realiza en cada uno de los procesos de matrícula la valoración de la aplicabilidad de la normativa y el cumplimiento

() Sí

() No. ¿Por qué?

21. Su jefatura solicita un informe de los procesos

() Sí,

() No

22. Con que frecuencia solicita su jefatura el informe de cada uno de los procesos de admisión y matrícula

() Semanal

() Quincenal

() Mensual

() Trimestral

() Semestral

() Anual

() Ninguna de las anteriores

() Otro, especifique_____

23. Estaría dispuesto a realizar informes, en pro de mejora e innovación

- Sí
 No. ¿Por qué?

Variable 3. Cumplimiento de las Normas internas del área de Registro en los procesos de admisión y matrícula

24. Tiene conocimiento de la normativa del sistema de control interno

- Sí
 No. ¿Por qué?

25. Cuenta con el curso del sistema de control interno de la UNED

- Sí
 No. ¿Por qué?

26. Realizaría mejoras en el curso impartido

- Sí ¿Cuáles?
 No.

27. Los procesos administrativos de admisión y matrícula, los realiza según la normativa del SCI

- Sí
 No. ¿Por qué?

28. Aplica el conocimiento adquirido en el curso del SCI

- Sí
 No. ¿Por qué?

29. Vela porque se cumpla la normativa del SCI

Sí

No. ¿Por qué?

30. Las funciones que realiza las aprende por capacitaciones obtenidas por compañeros (as) del Ce.U. (De ser negativa su respuesta pase a la pregunta 8)

Sí. Indique por parte de quién _____

No.

31. ¿Adquiere los conocimientos de cada uno de los procesos que realiza por experiencias laborales adquiridas en el tiempo?

Sí

No. ¿Por qué?

32. ¿Adquiere los conocimientos de cada uno de los procesos que realiza por parte de algún o alguna compañera del programa de admisión y matrícula?

Sí

No

Sus aportes son sumamente valiosos para la identificación de mejoras y la identificación de buenas prácticas institucionales vinculadas a admisión y matrícula en la Oficina de Registro Sabanilla y Ce.Us.

¡Muchas gracias por su interés y colaboración!

