



# **BENEMÉRITA UNIVERSIDAD**

## **AUTÓNOMA DE PUEBLA**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**Manual de procedimientos: Herramienta de capacitación  
para los alumnos de servicios y práctica profesional.**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PRESENTAN:

**Diana Karina Vega Sanchez**

**Zulema Berenice Guzman Marroquin**

**DIRECTOR DE TESIS**

Rosa Maria Mora Morales

**ASESOR METODOLÓGICO**

Ana Hermelinda Vargas Carrillo

Agosto 2023

## ÍNDICE GENERAL

Capítulo I.....	10
<b>Introducción .....</b>	<b>10</b>
<i>1.1 Antecedentes.....</i>	<i>10</i>
<i>1.2 Definición del problema.....</i>	<i>11</i>
<i>1.3 Situación actual.....</i>	<i>12</i>
<i>1.4 Diagnóstico de la situación actual.....</i>	<i>13</i>
1.4.1 FODA.....	13
1.4.2 Diagrama de Ishikawa.....	15
1.4.3. El idioma inglés en el currículo universitario .....	18
<i>1.5 Formulación del problema .....</i>	<i>18</i>
<i>1.6 Delimitación del problema.....</i>	<i>19</i>
<i>1.7 Objetivos .....</i>	<i>22</i>
1.7.1 General.....	22
1.7.2 Objetivos específicos .....	22
<i>1.8 Justificación .....</i>	<i>23</i>
<i>1.9 Relevancia Social.....</i>	<i>25</i>
1.9.1 Pertinencia.....	25
1.9.2 Aporte metodológico .....	26
1.9.3 Alcances.....	26
1.9.4 Limitaciones.....	26

<i>2. Marco Contextual</i> .....	26
<i>2.1 Antecedentes históricos de la BUAP</i> .....	26
<i>2.2 Unidad Regional Tehuacán</i> .....	30
<i>2.3 Unidades de Vinculación social</i> .....	32
<b>Capítulo II</b> .....	<b>34</b>
<b>Marco Conceptual</b> .....	<b>34</b>
<i>3.1 Clasificación de manuales</i> .....	35
<i>3.2 Ventajas del manual de procedimientos</i> .....	41
<i>3.3 Contenido del manual de procedimientos</i> .....	42
<b>Capítulo III</b> .....	<b>45</b>
<b>Metodología</b> .....	<b>45</b>
<b>Capítulo IV</b> .....	<b>46</b>
<b>Resultados</b> .....	<b>46</b>
<i>4.1 Filosofía empresarial</i> .....	<i>46</i>
4.1.2 Misión .....	46
4.1.3 Visión.....	46
4.1.4 Valores .....	46
<i>4.2 Estructura organizacional</i> .....	<i>47</i>
4.2.1 Organigrama .....	47
<i>4.3 Diagramas y funciones de Proceso Operacional</i> .....	<i>49</i>

4.3.1 Principales funciones que realiza la Administración: .....	58
<i>4.4 Publicaciones n en redes sociales.....</i>	<i>86</i>
<i>4.5 Control interno de operaciones .....</i>	<i>90</i>
<b>Conclusión .....</b>	<b>120</b>
<b>Recomendación .....</b>	<b>121</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>122</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>1226</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 .....</b>	<b>13</b>
<b>Análisis FODA de UVIS .....</b>	<b>13</b>
<b>Tabla 2. ....</b>	<b>14</b>
<b>Análisis FODA.....</b>	<b>14</b>
<b>Tabla 3. ....</b>	<b>18</b>
<b>Análisis del problema .....</b>	<b>18</b>
<b>Tabla 4. ....</b>	<b>28</b>
<b>Presencia de la BUAP en el estado de Puebla .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 5. ....</b>	<b>50</b>
<b>Descripción de Puestos de Trabajo .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 6. ....</b>	<b>53</b>

<b>Descripción de Funciones de los Estudiantes de Servicio y Práctica Profesional.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 7. ....</b>	<b>60</b>
<b>Introducción al curso a los alumnos de servicio social y prácticas profesionales.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 8. ....</b>	<b>63</b>
<b>Procedimiento para subir los documentos solicitados a su carpeta en drive. ....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 9. ....</b>	<b>68</b>
<b>Procedimiento de inscripción en línea. ....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla 10. ....</b>	<b>76</b>
<b>Carpetas de relación de alumnos inscritos en línea. ....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 11. ....</b>	<b>80</b>
<b>Proceso de término de curso. ....</b>	<b>80</b>
<b>Tabla 12. ....</b>	<b>82</b>
<b>Políticas de devolución.....</b>	<b>82</b>
<b>Tabla 13. ....</b>	<b>83</b>
<b>Procedimiento para ofertar cursos y diplomados. ....</b>	<b>83</b>
<b>Tabla 14. ....</b>	<b>85</b>
<b>Procedimiento: Publicación de información en redes sociales. ....</b>	<b>85</b>
<b>Tabla 15. ....</b>	<b>86</b>
<b>Descripción de operaciones. ....</b>	<b>86</b>
<b>Tabla 16. ....</b>	<b>88</b>

<b>Requerimientos de contenido.....</b>	<b>88</b>
<b>Tabla 17. ....</b>	<b>90</b>
<b>Procedimiento para realizar cheques.....</b>	<b>90</b>
<b>Tabla 18. ....</b>	<b>93</b>
<b>Integración de la póliza cheque de información contable mensual.....</b>	<b>93</b>
<b>Tabla 19. ....</b>	<b>94</b>
<b>Procedimiento de integración de documentos para póliza de cheques (cheque a docente).....</b>	<b>94</b>
<b>Tabla 20. ....</b>	<b>95</b>
<b>Descripción para la verificación de facturación.....</b>	<b>95</b>
<b>Tabla 21. ....</b>	<b>96</b>
<b>Cuadro comparativo de cotizaciones. ....</b>	<b>96</b>
<b>Tabla 22. ....</b>	<b>98</b>
<b>Descripción para la entrega de documentos dirigidos a Abogada General para el contrato de los docentes.....</b>	<b>98</b>
<b>Tabla 23. ....</b>	<b>100</b>
<b>Evaluación de desempeño del docente. ....</b>	<b>100</b>
<b>Tabla 24. ....</b>	<b>101</b>
<b>Descripción del procedimiento. ....</b>	<b>101</b>
<b>Tabla 25. ....</b>	<b>104</b>

Propuesta para la evaluación de desempeño de los docentes.....	104
Tabla 26. ....	107
Categorías Generales.....	107
Tabla 27. ....	109
Instrumento de evaluación.....	109
Tabla 28. ....	117
Procedimiento de la evaluación para estudiantes. ....	117

## ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1. ....	15
<i>Diagrama de Ishikawa</i> .....	15
Diagrama 2. ....	49
<i>Proceso de Elección de los Puestos de Trabajo</i> .....	49
Diagrama 3. ....	55
<i>Selección de alumnos para realizar servicio social</i> .....	55
Diagrama 4. ....	57
<i>Selección de alumnos para realizar prácticas profesionales</i> .....	57
Diagrama 5. ....	59
<i>Nombramiento de los alumnos de Servicio Social</i> .....	59
Diagrama 6. ....	62

<i>Proceso de registro de cursos</i> .....	62
<b>Diagrama 7.</b> ....	66
<i>Creación de carpetas digitales.</i> .....	66
<b>Diagrama 8.</b> .....	74
<i>Cursos que se imparten en UVIS modalidad virtual</i> .....	75
<b>Diagrama 9.</b> .....	79
<i>Carpetas digitales de los alumnos inscritos en los cursos</i> .....	79

## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>Imagen 1</b> .....	16
<i>Ranking global de las mejores universidades de México</i> .....	16
<b>Imagen 2</b> .....	17
<i>Indicadores de clasificación de la BUAP dentro del ranking de las mejores universidades de globales, de América Latina y México</i> .....	17
<i>Imagen 3</i> .....	17
<i>Indicadores de clasificación de la BUAP dentro del ranking de las mejores universidades de globales, de América Latina y México</i> .....	17
<b>Imagen 4</b> .....	21
<i>Unidad de Vinculación Social</i> .....	21
<b>Imagen 5</b> .....	22



<i>Ubicación BUAP, Complejo Regional</i> .....	22
<b>Imagen 6</b> .....	<b>30</b>
<i>Mapa de presencia de la BUAP en el Estado de Puebla</i> .....	30
<b>Imagen 7</b> .....	<b>33</b>
<i>Ubicación de Unidad de Vinculación Social Complejo Regional Sur, Tehuacán</i> ....	33
<b>Imagen 8</b> .....	<b>47</b>
<i>Organigrama Unidad de Vinculación Social</i> .....	47

#### **Anexos**

<b>Imagen 1-9</b> .....	<b>126</b>
<i>Evaluación de desempeño docente</i> .....	126-131

## **Capítulo I**

### **Introducción**

#### **1.1 Antecedentes**

Durante el estudio de la Licenciatura en Administración de Empresas, el conocimiento y el realizar Manuales de Procedimientos es fundamental en la materia de administración estratégica, en la cual se aprendió la necesidad de que una organización cuente con su manual de procedimientos, pues con el conocimiento detallado de sus normas y procedimientos ayudará a que las actividades integren los procesos, siendo complementados con diagramas de flujo, formularios y reportes que son usados para cada uno de los procedimientos que se realizan en las organizaciones.

Para realizar la práctica profesional se eligió la Unidad de Vinculación Social del Complejo Regional Sur (UVIS) para llevarlas a cabo a la se detectó que, no cuenta con un manual que pudiera facilitar el proceso de capacitación a los alumnos (as) del servicio social y/o práctica profesional, causando que al inicio de cada periodo las actividades se retrasan, acumulan y se pierde tiempo valioso para desarrollar otras actividades, ya que se debe capacitar a los estudiantes que ingresan.

Ante esta situación el encargado del área administrativa plantea la necesidad que se realizará el manual de procedimientos de cada una de las actividades que desarrollan los estudiantes que realizan servicio social y/o práctica profesional. La elaboración de estos manuales ayudará significativamente al área de Vinculación, ya que el manual de procedimientos es un instrumento que concentra información acerca de la estructura orgánica, objetivos,

responsabilidad, funciones y actividades que se desarrollan en la empresa apoyando el funcionamiento de esta. Por lo cual será de gran ayuda para la persona encargada y los estudiantes que prestan sus servicios, mejorando con ellos la eficiencia al realizar las actividades de la oficina de UVIS.

## **1.2 Definición del problema**

En cada periodo académico, primavera, verano y otoño. Las áreas administrativas del Complejo Regional Sur (CRS), solicitan a la coordinación de Servicio Social y Práctica Profesional, estudiantes que apoyen a la realización de las diferentes actividades que se llevan a cabo. De acuerdo con lo establecido por la Dirección de Servicio Social se abre la convocatoria para que los estudiantes se inscriban a los diferentes programas que se ofertan para garantizar el adecuado funcionamiento de las áreas. Por lo cual alumnos de las diferentes licenciaturas se postulan para ser seleccionados para realizar sus Prácticas Profesionales o Servicio Social. La duración del Servicio Social son 450 horas, mientras que la Práctica Profesional son 250 horas (en promedio). Debido a que en cada periodo se reciben estudiantes, se debe volver a capacitar a los nuevos practicantes, para que conozcan la forma en que se desarrollan las diferentes actividades que se realizan y la forma en que se deben de realizar, el tiempo que se invierte en esta capacitación es considerable; además de que en muchas ocasiones, se realizan las actividades de acuerdo a lo que se entiende o desde la perspectiva de la persona que está en ese momento, ocasionando que el trabajo se complique o se extienda el tiempo para entregarla incluso que se pasen errores de realización de una generación a otra.

De manera que los manuales son una de las mejores herramientas administrativas para delegar conocimientos y experiencias, porque permiten a cualquier organización normalizar su

operación, ya que documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez. (Torres, 1996)

Por lo cual el manual de procedimientos es una herramienta la cual ayuda a que los procesos sean entendibles, claros y sistemáticos esto puede ser desde lo más simple a lo más complicado, con el objetivo de que la tarea se cumpla satisfactoriamente, además de que se puede consultar ante cualquier duda de la forma de realizar una actividad en cualquier momento y principalmente sin tener tiempo muerto a la hora de capacitar.

### **1.3 Situación actual**

La unidad de vinculación Social, durante cada periodo académico, recibe a 4 estudiantes por cada periodo para prestar su Servicio Social o realizar su Práctica Profesional, atiende alrededor de 200 estudiantes que están tomando alguno de los cursos que actualmente ofrece la unidad de vinculación social.

## 1.4 Diagnóstico de la situación actual

### 1.4.1 FODA

**Tabla 1**

*Análisis FODA de UVIS*

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"><li>● Personal con experiencia en educación</li><li>● Los docentes cuentan con certificaciones que avalan su nivel de inglés</li><li>● Financiamiento propio</li><li>● Docentes con constancias vigentes de sus capacitaciones para el mejoramiento de sus funciones</li><li>● Amplia oferta de servicio</li><li>● Clases presenciales y online</li><li>● Infraestructura escolar</li><li>● Plataformas educativas</li><li>● Ofrece certificaciones TOEFL y Diplomados</li><li>● Avalado por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● La Unidad de Vinculación Social sólo es poco conocida</li><li>● No hay suficiente personal administrativo y operativo</li><li>● Espacio reducido en cuanto áreas de oficinas</li><li>● No cuenta con el suficiente equipo tecnológico</li><li>● Falta de capacitación para el nuevo equipo de apoyo</li><li>● Falta de una estrategia de marketing</li><li>● Retraso de publicación de información en redes sociales</li></ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"><li>● Necesidad de la población de contar con certificaciones</li><li>● Publicidad en redes sociales adecuada a los nuevos contextos</li><li>● Necesidad de la población por la pandemia de encontrar cursos online</li><li>● Cuenta con acceso a internet</li><li>● Incremento de la población estudiantil</li><li>● Los estudiantes buscan academias donde presencian clases virtuales y cuentan con material didáctico en una plataforma online</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Desinterés de la población para tomar clases adicionales, después del horario escolar</li><li>● Bajo nivel socioeconómico</li><li>● Competencia con otras instituciones</li><li>● Número insuficiente de inscripciones</li><li>● Falta de docentes que cuenten con certificados que avalen sus conocimientos</li><li>● Impacto Covid-19</li><li>● Servicio deficiente de las compañías de cable e internet</li></ul>

Nota. Elaboración propia Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 2.**

*Análisis FODA*

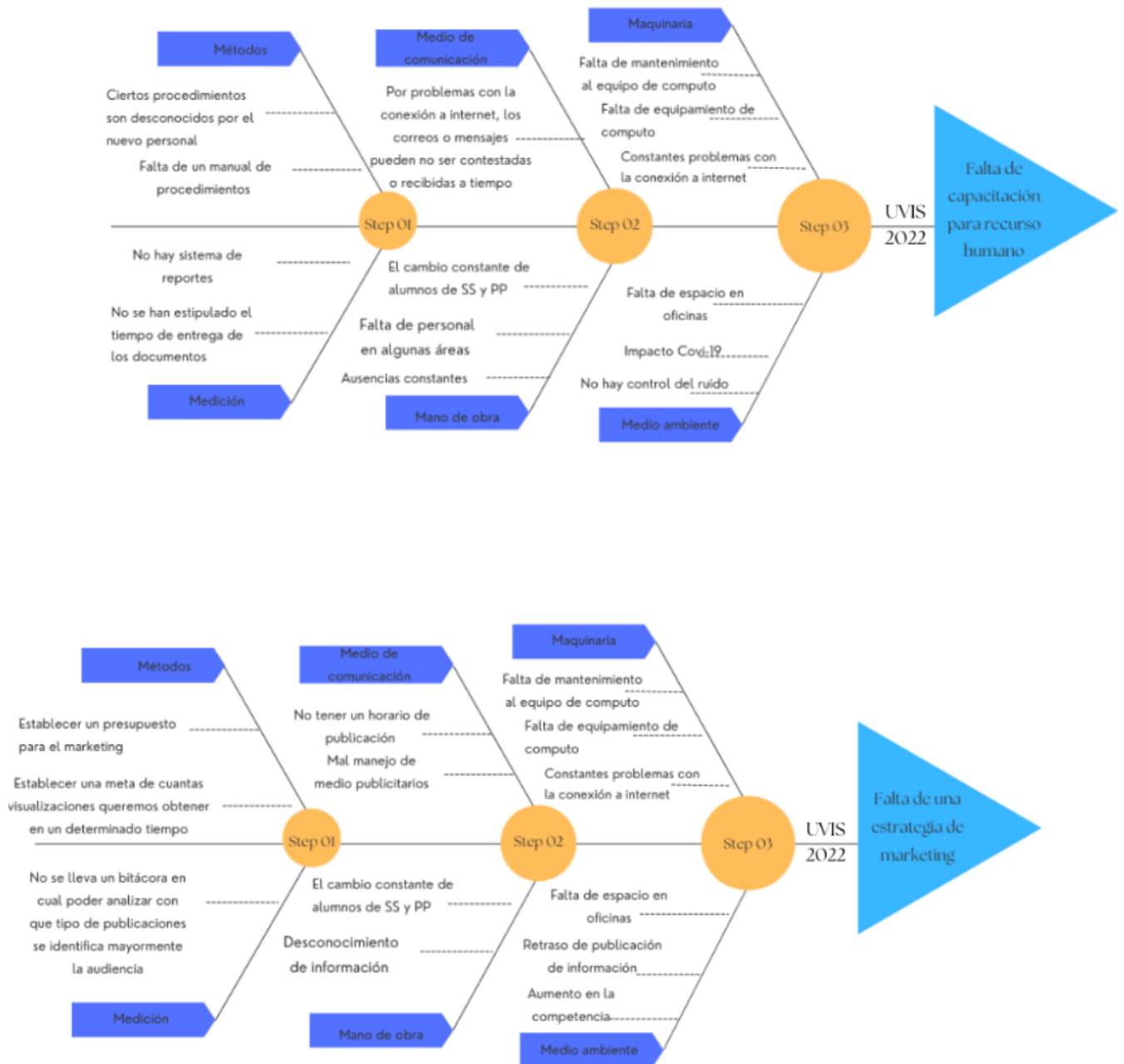
<p align="center"><b>Matriz DOFA</b></p>	<p><b>Fortalezas (F)</b></p> <p>Es primordial contar con personal capacitado y apto para impartir las clases, con lo que deben tener certificaciones que avalen el nivel de inglés con el que cuentan de igual forma capacitaciones con la que comprueben las constantes actualizaciones de sus conocimientos</p>	<p><b>Debilidades (D)</b></p> <p>La falta de publicidad hace que no sea conocida en su totalidad, la falta de un espacio dedicado exclusivamente para impartir las clases es muy reducido lo que hace que no se cómodo para los alumnos y maestros, la falta de equipo tecnológico hace que haya circunstancias fuera del alcance de los maestros para poder impartir adecuadamente sus temas</p>
<p><b>Oportunidades (O)</b></p> <p>Brinda la oportunidad de que gran parte de la población interesada en alguna certificación, diplomado o curso pueda tomarlo sabiendo que al final podrán obtener una constancia que acredite su paso por la academia de idiomas</p>	<p><b>Estrategia FO</b></p> <p>Al otorgar certificaciones y constancias al termino de cada curso hace que los usuarios se les facilite comprobar por los módulos y cursos en los cuales han participado, además de la facilidad con la que pueden tomar sus clases ya que de manera virtual tanto clases como material didáctico para sus actividades</p>	<p><b>Estrategias DO</b></p> <p>Con la propagación de información en redes sociales sobre la academia que brinda cursos con certificaciones y constancias hará que mas personas interesadas en tomar un curso se acerquen a conocer mas de la academia y se inscriban y al mismo tiempo recomienden a demás personas de su circulo social cercano se interese en los cursos</p>
<p><b>Amenazas (A)</b></p> <p>La comparación que pueden hacer con otras instituciones o escuela en las que ofrecen diferentes cursos hacen que la gente crea que los costos son muy altos o que el personal docente no este calificado para poder ofrecer las clases y que la mala experiencia que hayan tenido anteriormente repercuta en su decisión de inscribirse en UVIS</p>	<p><b>Estrategia FA</b></p> <p>Dar a conocer a los usuarios y publico en general que los maestros están 100% calificados y certificados para impartir las clases genera confianza en sus usuarios y que estos se sientan satisfechos con las clases y los conocimientos adquiridos durante las clases</p>	<p><b>Estrategia DA</b></p> <p>Fortalecer el conocimiento de cada unos de los maestros que integran la academia para siempre mantener una buena enseñanza</p>

Nota. Elaboración propia Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin.

## 1.4.2 Diagrama de Ishikawa

### Diagrama 1.

Diagrama de Ishikawa



Nota. Elaboración propia Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

# Imagen 1.

## Ranking global de las mejores universidades de México

USNews EDUCATION » Colleges Grad Schools Online Colleges Global Universities K-12 SkillBuilder Rankings

Home / Education / Global Universities / Best Global Universities Rank... / Mexico

### Best Global Universities in Mexico

These universities in Mexico have been numerically ranked based on their positions in the overall Best Global Universities rankings. Schools were evaluated based on their research performance and their ratings by members of the academic community around the world and within Latin America. These are the top global universities in Mexico. [Read the methodology »](#)

To unlock more data and access tools to help you get into your dream school, sign up for the [U.S. News College Compass!](#)

Summary

21 schools Clear Filters Mexico X SORT BY: Rankings (high to low)

Region	Country/Region	City	Subject	Enrollment
Select Region	Type to Select	Type to Select	Select Subject	0 - 40,000+

University	Location	Global Score	Enrollment
Universidad Nacional Autonoma de Mexico	Mexico   Mexico City	54.3	172,729
Tecnologico de Monterrey	Mexico   Monterrey	44.2	49,696
Benemerita Universidad Autonoma de Puebla	Mexico   Puebla	38.9	N/A

Fuente: (2022-2023 Best Universities in the World)



## Imagen 2.

*Indicadores de clasificación de la BUAP dentro del ranking de las mejores universidades de globales, de América Latina y México*

<b>Indicador de clasificación</b>	<b>Puesto en el ranking</b>
Reputación global de investigación	1061
Reputación de la investigación regional	50
Publicaciones	1078
Libros	1723
Conferencias	1310
Impacto de cita normalizado	1317
Citas totales	1147
Número de publicaciones que se encuentran entre el 10% más citado	1127
Porcentaje del total de publicaciones que se encuentran el 10% más citado	1301
Colaboración internacional - relativa al país	259
Colaboración internacional	598
Número de artículos altamente citados que se encuentran entre el 1% más citado	1101
Porcentaje de artículos altamente citados que se encuentran entre el 1% más citado	1120

Fuente: (2022-2023 Best Universities in the World)

## Imagen 3.

*Indicadores de clasificación de la BUAP dentro del ranking de las mejores universidades de globales, de América Latina y México*

<b>BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA RANKING</b>	
<b>Clasificación</b>	<b>Puesto en el ranking</b>
Mejores universidades globales	992
Mejores universidades globales de América	35

Latina	
Mejores universidades globales de México	3

Fuente: (2022-2023 Best Universities in the World)

### 1.4.3. El idioma inglés en el currículo universitario

La inclusión del idioma inglés es de vital importancia en el currículo universitario ya que está basada en las exigencias de la globalización e intercambios de mercado, lo que beneficia a la Unidad de Vinculación Social, pues debido a esta característica aumentan oportunidades de contar con mayor número de inscripciones de alumnos que necesiten contar con certificaciones, La vinculación del inglés al currículo educativo es la respuesta para muchos futuros profesionales deseosos de triunfo laboral, podría concebirse como parte de las nuevas preocupaciones y exigencias de la mundialización (definida por la UNESCO); la formación académico-profesional está requiriendo hoy más que nunca del desarrollo de competencias lingüísticas que faciliten una efectiva comunicación. (España Chavarría, 2010)

## 1.5 Formulación del problema

**Tabla 3.**

*Análisis del problema*

<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>
Falta de conocimiento sobre los cursos que se están ofertando en ese momento y los próximos a ofertar	No se da una información clara y precisa al usuario, por lo que reduce las posibles inscripciones.
Sobrecarga de trabajo administrativo por desconocer la forma en la que se realiza las actividades	La falta de capacitación en el tema hace que se retrasen los documentos

Falta de equipamiento y conexión de internet	Retrasos en la elaboración y publicación de información en redes sociales
Desconocimiento de control interno en el archivo de la información y documentos	Desaprovechar el tiempo buscando documentos en carpetas equivocadas o que fueron mal archivadas.
No se cuenta con un manual de procedimientos que especifique en forma ordenada y sistemática los pasos a seguir para la gestión de la documentación necesaria para los trámites del curso.	Se impide seguir con el trámite e incluso con otra actividad en proceso

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

### **1.6 Delimitación del problema**

En el año 1999 el rector de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla implementó el programa Regionalización Universitaria, cuyo objetivo fue descentralizar las funciones sustantivas de la universidad, para poder ampliar y modalizar su oferta educativa a ciudades del estado. Fue en el año 2001 cuando se denominó como Campus Regional Tehuacán.

Para el año 2002 el Programa de Regionalización Universitaria propuso un nuevo modelo de estructura orgánica para las unidades regionales. Aunque el Consejo de Docencia no la aprobó y como consecuencia no fue sometida a la consideración del Honorable Consejo Universitario. A raíz de ello, surge así la denominación de Unidad Regional (UR), el cual mantiene la idea de un conglomerado de licenciaturas unidas para un bien social.

Para el 2008, cuando contaba con un aproximado de mil estudiantes se denominó como “secciones regionales”. Generando una desagregación de la unidad ya conocida como “unidad” en la UR Tehuacán y con esta línea estratégica de la administración central se disocian totalmente dicha unidad. Por lo que se presenta la propuesta de convertir la Unidad Regional

Tehuacán en una Unidad Académica Multidisciplinaria para la gestión y administración de la Regionalización Universitaria propuesta en los Fundamentos del Modelo Universitario Minerva: Unidad Académica Regional. (BUAP, 2019, pág. 13)

A través del Programa de Regionalización Universitaria, se crean las Unidades de Apoyo Universitario para el Desarrollo Regional, como modelo para llevar servicios a las diferentes regiones del Estado de Puebla, buscando la equidad y disminuir la desigualdad social. La UNAUDER (Unidad de Desarrollo Regional) es un proyecto para ofrecer cursos y/o capacitación, a la sociedad en general, e impulsar el servicio social comunitario, a través de asesoría, orientación y conferencias, talleres, etc., así como promover la cultura, el deporte en coordinación con las Autoridades, Asociaciones e Instituciones Educativas y generar recursos económicos para su autosuficiencia., el proyecto fue presentado a la vicerrectoría de investigación y presupuesto institucional, como anteriormente fue mencionado para ser evaluado y aceptado, dando inicio a la UNAUDER . En el que se ofrecían cursos abiertos y escuelas de calidad como literatura, historia, entre otros. Eran un mínimo de 8 cursos ofertados, de sesiones sabatinas, con máximo de 40 alumnos por grupo de inglés y la minoría de alumnos se encontraban en los cursos de francés e italiano. La vinculación es uno de los ejes fundamentales de las Unidades de Apoyo, ya que por este medio la sociedad obtiene beneficios en lo académico, científico, tecnológico, deportivo y cultural, que emanan del seno del quehacer universitario. Los primeros cursos se impartían en Plaza Tehuacán el cual se encuentra en Calzada Adolfo López Mateos #3210, Ex Hacienda San Lorenzo. Tehuacán, Puebla, para en el año 2011 se muda a un edificio ubicado en 3 Poniente #142, Colonia Centro., Tehuacán, Puebla,

Dejando de ser un UNAUDER.

#### **Imagen 4.**

*Unidad de Vinculación Social*



Fuente: (UVIS - Complejo Regional Sur - BUAP | Tehuacán)

En el año 2017 se convirtió en la Unidad de Vinculación Social (UVIS). Restringiendo sus actividades a solo impartir cursos de idiomas, cuyo objetivo principal es el obtener recursos económicos externos a los que tiene asignado el Complejo Regional Sur. Actualmente ofrece un total de 11 cursos de inglés en diferentes niveles. Cursos de francés, alemán, un diplomado en inglés y certificaciones. Como parte de las estrategias del PDI 2017-2021

## Imagen 5.

### *Ubicación BUAP, Complejo Regional*



Fuente: Google (s.f.). [Ubicación de Unidad de Vinculación Social, BUAP Complejo Regional Sur, Tehuacán, Puebla]

## 1.7 Objetivos

### 1.7.1 General

Elaborar un manual de procedimientos para la Unidad de Vinculación Social estableciendo los métodos a desarrollar, para que sirva como herramienta de trabajo para sistematizar las actividades de los estudiantes de Servicio Social y Práctica Profesional.

### 1.7.2 Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual del manejo de información y de las actividades ejecutadas del área.
2. Establecer los procedimientos de gestión a desarrollar por parte de los alumnos que estén realizando su servicio social o prácticas profesionales en la Unidad de Vinculación Social.

3. Determinar los procedimientos adecuados para organizar y archivar la información tanto digital como físicamente en las diferentes carpetas de la dependencia.
4. Establecer políticas y normativas para lograr un mejor control, coordinación, organización y comunicación en la entrega de información o elaboración de trabajo.

### **1.8 Justificación**

A través del Manual de Procedimientos para la Unidad de Vinculación Social se tendrá una herramienta que permita transmitir prácticas y conocimientos, que contribuyan a mejorar la eficiencia y organización del manejo de los recursos humanos, sus funciones y desarrollo de las actividades a realizar.

El modelo de integración social propuesto por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, planteado en el Plan de Desarrollo Institucional Gestión 2013-2017, se establece la necesidad de que la institución interactúa con las necesidades económicas, sociales, culturales, de salud de la ciudad de Puebla y de las regiones del Estado a las que sirve.

Tiene como objetivo general consolidar los procesos de inserción e interacción de la Universidad con su entorno social y transformarlo en un espacio benigno de aprendizaje e intercambio de experiencias, comprometiéndose con el desarrollo humano de la región a través de la generación y aplicación innovadora del conocimiento.

Otro de sus objetivos es el de desarrollar el modelo de integración social como una estrategia de formación integral para impulsar el desarrollo socioeconómico de las comunidades, como lo establece el Modelo Universitario Minerva, el cual manifiesta lo siguiente "El planteamiento del Modelo de Integración Social, forma parte de la función social de la

universidad para que por medio del humanismo, el conocimiento de las ciencias, la tecnología, las artes, salud, y la investigación aplicada, el desarrollo de tecnología, los espacios extramuros de formación y la práctica profesional crítica, coadyuve a integrar y catalizar los esfuerzos de los sectores sociales para promover un desarrollo regional más equilibrado, equitativo, rápido y sustentable, con el cimientto de sus estudiantes, profesores e investigadores” y así poder contribuir a la transferencia y socialización de las innovaciones favoreciendo la interacción de la universidad con grupos de carácter económico, social y cultural a fin de establecer metodologías de trabajo y aprendizaje. Buscando aumentar la repercusión de la universidad en la solución de problemas socioeconómicos de las regiones en las que ofrece sus servicios. (“PERSPECTIVA DE LOS RETOS: INNOVANDO JUNTOS. OBRA COLEGIADA DE LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA,” n.d)

Actualmente la BUAP busca un nuevo proyecto integrador de Corresponsabilidad Social y Solidaria, Por tradición y convicción, la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla tiene un fuerte compromiso y mayor responsabilidad social con el entorno, por esa razón es indispensable vincular la cultura con la educación, el crecimiento económico, la identidad social y la valoración del origen de la ciudad de Puebla.

El motivo por el cual surge esta nueva propuesta de proyecto integrador, es a causa de que los programas de vinculación carecen de articulación efectiva entre sí, todo esto derivado de un contexto fuertemente impactado por la crisis generada de dos años de confinamiento y pérdidas económicas a nivel de toda la sociedad; de manera que las actividades, no alcanzan el impacto esperado y la entrega de valor aún es débilmente percibida por los sectores beneficiarios de nuestro compromiso público y social.



Para lograr una vinculación transformadora que contribuya a la solución de los problemas planteados por la sociedad, la presencia de nuestra máxima casa de estudios con presencia en cinco Complejos Regionales y las unidades de vinculación que los integran, nos ofrece la oportunidad de avanzar en propósitos con una acción académica pertinente y de calidad, con mejores servicios y proyectos a partir de nuestras capacidades y espacios de transformación y desarrollo. (*Descarga PDI 2022 / PDI 2021-2025, n.d.*)

## **1.9 Relevancia Social**

Mediante el manual se contribuirá a mejorar la logística que es fundamental para el óptimo funcionamiento de la academia, que brinda una amplia variedad de cursos a estudiantes y público en general. Ya que se detectaron algunos problemas en el aspecto administrativo, pues con el cambio de practicantes la información se pierde y genera confusión cuando hay que determinar una labor a ejecutarse, o al designar al personal adecuado para desarrollarlas. Por lo tanto, consideramos importante seguir un plan estratégicamente diseñado, que cuente con controles preventivos, para poder evaluar los resultados y de ser necesario tomar medidas correctivas para conseguir los resultados previstos y no retrasar las actividades.

### **1.9.1 Pertinencia**

Con la implementación de un manual de procedimientos se podrán mejorar de manera significativa las labores desempeñadas por parte del personal que llegue a realizar sus prácticas profesionales o servicio social dentro de la Unidad de Vinculación Social. Esto facilitará la comprensión de las actividades y tareas que se realizarán durante su estadía en ese departamento, agilizando los trámites y servicios prestados.

### **1.9.2 Aporte metodológico**

A través de esta investigación se realizará la aportación metodológica de la forma de la sistematización del trabajo, que se desarrolla en la Unidad de Vinculación Social, con lo cual la capacitación de los prestadores de servicio será más ágil y relevante.

### **1.9.3 Alcances**

La presente investigación se llevará a cabo en la Unidad de Vinculación Social de BUAP Complejo Regional Sur, Ubicado en Carretera Libramiento Tecnológico, San Marcos Necoxtla, km 7.5, Lázaro Cárdenas Sur, C.P. 75859, Tehuacán, Puebla.

### **1.9.4 Limitaciones**

Se centrará únicamente en la Unidad de Vinculación de Tehuacán, Puebla.

Actualmente el Complejo Regional Sur abarca Tlacotepec y Coyomeapan, sin embargo, no cuentan con Unidad de Vinculación Social, por ese motivo solo se tomará en cuenta la delimitación en Tehuacán.

## **2. Marco Contextual**

### **2.1 Antecedentes históricos de la BUAP**

La historia de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), se remonta al año de 1578, la fecha en la cual se convirtió en el principal centro educativo de investigación cultural y científico de todo el Estado de Puebla, además de ser un alusivo formativo de la sociedad; se le fue otorgado una distinción de Benemérita por parte del Congreso del Estado en el año de 1987 después de haber obtenido su autonomía en 1956 y su título de Universidad en 1937.

La máxima casa de Estudios del Estado de Puebla encuentra su base en la fundación del Colegio del Espíritu Santo de Puebla de los Ángeles de la orden Jesuita, el 9 de mayo del año de 1578, a exhortación del cabildo de la ciudad.

La creación de Ciudad Universitaria (CU) fue un acaecimiento cumplido a finales de los años 50 cuando la universidad comenzó a experimentar un crecimiento significativo en la matrícula estudiantil. Mientras tanto en el año de 1956 ingresaron tan solo 2,500 alumnos, para 1963 la población ya se habría replicado y para el año de 1967 la universidad ya alojaba 10,000 mil estudiantes.

La edificación de Ciudad Universitaria se convirtió en una necesidad de capacidad y fue hasta 1964 durante el rectorado del Dr. Manuel Lara y Parra con el apoyo de una comisión seleccionaron un predio ubicado en ejidos de San Baltazar Campeche colindante con el Fraccionamiento Jardines de San Manuel.

Ciudad Universitaria comenzó su proyecto en 1965, colocando su primera piedra en día 4 de junio del mismo año con 102 hectáreas producto de expropiación y localizados al sur de la ciudad de Puebla; se construye una de las 10 primeras Ciudades Universitarias de Latinoamérica.

La construcción de Ciudad Universitaria establece un suceso de gran importancia para el futuro desarrollo de Puebla.

A más de cuarenta años de su fundación, CU, está cubierta de construcciones distribuidas en aulas, laboratorios, centros de investigación, espacios deportivos, espacios de convivencia estudiantil y dos reservas ecológicas. (Historia Universitaria. (s/f). Buap.mx.)

**Tabla 4.**

*Presencia de la BUAP en el estado de Puebla*

---

BUAP tiene presencia en 31 puntos dentro del estado, los cuales se mencionan a continuación:

Ciudad Universitaria

Área de la salud

Complejo Cultural Universitario

Complejo Cultural Universitario

Preparatoria Enrique Cabrera Barroso

Preparatoria Emiliano Zapata

Preparatoria Alfonso Calderón Moreno

Preparatoria Benito Juárez García

Preparatoria Lázaro Cárdenas Del Rio

Bachillerato 5 De Mayo

Preparatoria 2 De Octubre

Centro

Tehuacán

Chignahuapan

Libres

Zacapoaxtla

Acatzingo

Chiautla De Tapia

---

---

Tetela de Ocampo

Atlixco

Cuetzalan

Huauchinango

Tecamachalco

Teziutlán

Tlatlauquitepec

Izúcar de Matamoros

San Martín Texmelucan

Ciudad Serdán

Tepeaca

Zacatlán

Acajete

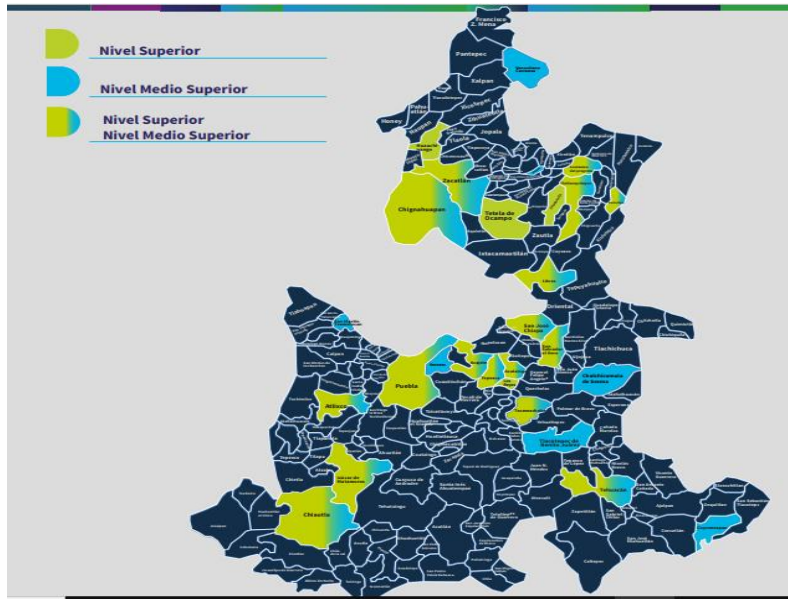
El Seco

---

Fuente: (DIDESU BUAP, 2016)

## Imagen 6.

### *Mapa de presencia de la BUAP en el Estado de Puebla*



Fuente: Obtenido de la página oficial de la BUAP. [admisión.buap.mx](http://admisión.buap.mx)

## 2.2 Unidad Regional Tehuacán

En el año de 1999 el rector de la máxima casa de estudios implementó el llamado Programa de Regionalización Universitaria, cuyo primer paso era la apertura del programa de licenciatura en medicina en el municipio de Tehuacán, todo esto con el objetivo de descentralizar las funciones sustantivas de la universidad, ampliar y diversificar su oferta educativa a ciudades del estado, consideradas como polos de desarrollo regional para alcanzar en el corto plazo una ampliación de cobertura con calidad, equidad, pertinencia, y contribuir considerablemente al desarrollo integral de esas ciudades, su región de influencia, del estado y del país. (Meléndez Aguilar, s.f.).

Para el año 2000 la BUAP oferta, complementando a la licenciatura en medicina, la licenciatura en estomatología para finalmente, en 2001, conjuntar la versión final de lo que en ese entonces se denominó campus Tehuacán. Como ya se mencionó, en 2001 se constituyó lo que sería el Campus Regional Tehuacán de la BUAP, con las licenciaturas en Administración de Empresas, Arquitectura, Derecho, Diseño Gráfico, Estomatología, Ingeniería en Alimentos y Medicina.

Ya para el año 2002 el Programa de Regionalización Universitaria proponía un modelo académico para los campus regionales, incorporando un modelo de estructura orgánica para las unidades regionales. Esta propuesta no tuvo acomodo en la legislación universitaria, ya que el Consejo de Docencia no la aprobó y como consecuencia no se sometió a la consideración del Honorable Consejo Universitario (BUAP, 2009). En este ciclo escolar se traslada el programa de Ingeniería en Alimentos a la ciudad de Puebla, quedando seis licenciaturas en el campus. En el año 2011 se incorporaría la licenciatura en Ciencias Políticas, para volver a ofertas siete licenciaturas en el campus regional.

A raíz de ello, se intentó incluir el quehacer académico de los campus regionales desde otra perspectiva, es así como surge la denominación de Unidad Regional (UR), que mantiene la idea de un cúmulo de licenciaturas unidas para un bien social.

Para el 2018, cuando se contaba con un aproximado de mil estudiantes y la matrícula presentaba una tendencia al alza, se denominó “secciones regionales”. Eso generó una desconexión de la unidad que había costado construir con gran esfuerzo. Ya se habían asumido como “unidad” en la Unidad Regional Tehuacán, pero con la línea estratégica de la administración central se desunió por completo dicha unidad.

### **2.3 Unidades de Vinculación social**

Las Unidades de Vinculación Social cumplen un propósito social fundamental para el desarrollo de los municipios y las comunidades que se encuentran ubicadas en sus respectivas zonas de influencia, por lo que son la mejor manera de expandir los beneficios de la institución a los habitantes de las diferentes regiones de la entidad y propician la vinculación con los sectores social, gubernamental y productivo, lo cual enriquece los programas educativos que se ofrecen en cada una de las regiones. Del mismo modo lo que se propone con las unidades de vinculación es atender las necesidades de cada región socioeconómica, con el fin de mejorar la equidad tanto en las oportunidades como en los resultados de aprendizaje. (Impulsar el desarrollo de las unidades regionales/ PDI 2013-2017)

La vinculación se hace a través de los convenios específicos se tiene el contacto con diversas instituciones públicas y organizaciones sociales, con el objetivo de desarrollar proyectos afines a los temas que se desarrollan dentro de los programas académicos.

La presente investigación se llevará a cabo en la Unidad de Vinculación Social (UVIS). La UVIS, es el área establecida en el Complejo Regional Sur de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Que se encarga de formular cursos, programas, proyectos, servicios, asesoría, capacitación, orientación, conferencias, se promueve la cultura, el deporte la vinculación y lo que la sociedad demande; tiene como objetivo, buscar la equidad y disminuir la desigualdad social.

Fue establecida primeramente como Unidad de Apoyo para el Desarrollo Regional (UNAUDER), se fundamenta en el programa de regionalización universitaria en el interior del estado y depende orgánicamente de la Vicerrectoría de Docencia, para el año 2005 se propone como Secretaría de Vinculación en el Modelo Universitario Minerva.

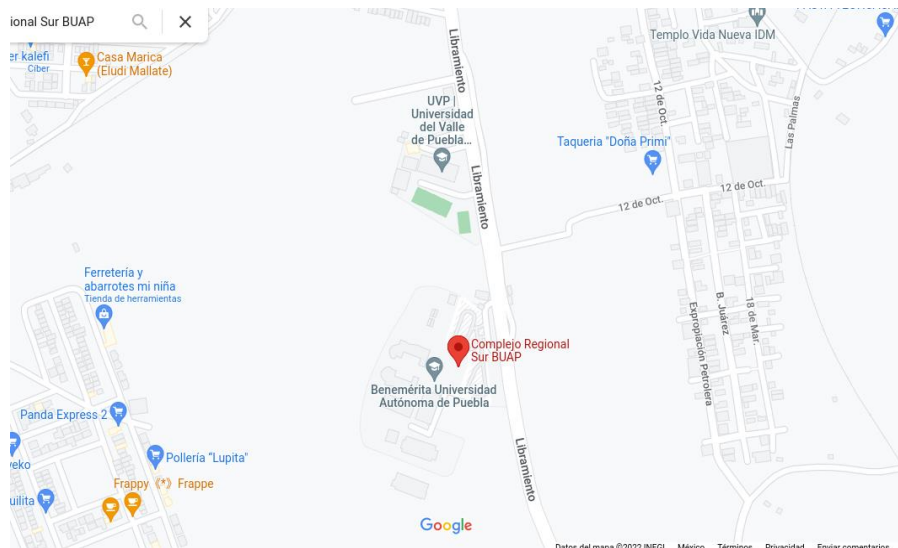


El funcionamiento de la UNAUDER inicia en el año 2002 en la ciudad de Tehuacán, mediante las Unidad de Apoyo Universitario al Desarrollo Regional, ofrece servicios universitarios de calidad en la región. (Benítez, A et al., 2014)

En el año 2012, se convierte en la UVIS (Unidad de Vinculación Social), cuyo objetivo principal es el obtener recursos económicos externos al que tiene el complejo regional, ofreciendo cursos de inglés, francés, alemán y diplomados. (López, La gestión de las actividades de vinculación en dos universidades públicas mexicanas: la UNAM y la BUAP, 2017)

## Imagen 7.

*Ubicación de Unidad de Vinculación Social Complejo Regional Sur, Tehuacán*



Fuente: Google (s.f.). [Ubicación de Unidad de Vinculación Social, BUAP Complejo Regional Sur, Tehuacán, Puebla] Recuperado de <https://www.google.com/maps/place/Complejo+Regional+Sur+BUAP/>

**Ubicación:** Carretera Libramiento tecnológico-San Marcos Necoxtla, K.m 7.5, Lázaro Cárdenas Sur, 75859 Tehuacán, Pue.

## Capítulo II

### Marco Conceptual

Los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que el personal realiza en un área específica de una empresa. Con una serie de objetivos y beneficios, pues fija políticas, define funciones, determina y delimita responsabilidades, para permitir ahorro de tiempo, para evitar desperdicio, reducir los costos, facilitar las selecciones de talento humano, fortalece la construcción de una base, sirve como una base de adiestramiento, En concreto, para comprender el plan de la empresa. Los manuales tienen normas y procedimientos que se utilizan por secuencia lógica dentro de la organización para realizar cada una de las actividades, unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar duplicaciones.

Entonces, todo manual debe contener información que detalle cada una de las actividades que realiza cada responsable que trabaja en un determinado departamento; es decir, conocer a detalle lo que debe realizar y quién es el responsable de cada área. Todo proceso exige llevar el seguimiento de las acciones a través de series de formatos, documentos, mensajes, comunicados entre otros. (Vivanco Vergara, 2017)

**Manual:** Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de un objeto, organización, la corrección de problemas, el establecimiento de procedimientos de trabajo,

también para educar a los lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa debido a que busca brindar asistencia a los sujetos que usan un sistema a través de un lenguaje simple para captar la mayor atención de receptores. Todo esto con la ayuda de una guía que cuenta con las instrucciones de todos los procedimientos de las actividades dado que cuentan con una serie de formatos, documentos, mensajes y comunicados. Así mismo un manual cuenta con normas y procedimientos que se utilizan dentro de la organización para realizar por secuencia lógica. (El Manual Como Herramienta De Comunicación, n.d.)

### **3.1 Clasificación de manuales**

- **Manuales de Bienvenida:** la finalidad de este tipo de manual no es solo para nuevos empleados, sino de igual forma al personal ya contratado en la empresa u organización, sin importar la jerarquía, en este manual se comparten aspectos tales como la misión, valores y objetivos de la empresa, dando un panorama de la forma en que opera la empresa y lo que se espera del trabajador. (Pursell, S.2023)
- **Manuales de organización:** Este tipo de manual se encarga de resumir y detallar de manera general el manejo de una empresa, es decir que explican de manera precisa el manejo de una empresa. Al profundizar en cómo está estructurada, los diferentes roles y funciones que se desempeñan en cada departamento. Escrito con la finalidad de establecer la estructura organizacional de la empresa, a través de un organigrama. A través de este documento, el gerente elegirá si se definen las funciones por área o por puesto individual; estableciendo el perfil deseado y los indicadores de evaluación. (¿Qué Son Los Manuales de Organización?, 2023)

- **Manual de organización:** Expone de manera detallada la estructura organizacional de manera formal a través de funciones, descripciones, autoridad y responsabilidades de los diferentes puestos en la empresa y las relaciones. (“Guía De Manuales Administrativos,” 2009)
- **Manuales de finanzas:** Tiene el fin de verificar la administración de cada uno de los bienes que corresponden a la organización. (Flores Guzman, J.A., 2021)
- **Manuales de Políticas y procedimientos:** En este tipo de manual se documenta la tecnología que se ocupa dentro de un área, departamento, gerencia u organización. El cometido de este manual es que se debe responder las preguntas sobre lo qué hace (políticas) el área, departamento, gerencia u organización y como lo hace (procedimientos) para poder administrar y controlar los procesos asociados a la calidad del servicio o producto ofrecido. (Álvarez, Martín., 1996)
- **Manuales de Técnica Minuciosamente:** Se crea con la finalidad de otorgar información general y detallada de cómo deben ser realizadas las tareas particulares y las diferentes técnicas. En este tipo de manual se exponen detalles de múltiples cuestiones, como lo dice el nombre. Una de ellas son las normas con la que la empresa se rige y da explicación acerca de la organización de forma precisa y clara. (Zambrano Banchón, n.d.)
- **Manuales administrativos:** Son documentos que es de utilidad como medio de comunicación y organización, permitiendo tener una información organizada de las actividades y funciones que deben cumplirse dentro de la organización por parte del personal de la entidad (Vivanco Vergara, 2017)

- **Manual administrativo:** Un manual administrativo es un documento que contiene de manera ordenada, sistemática y accesible, información destacable de instrucciones para asistir a los miembros de una organización o a terceros que se relacionan con ella dicha organización. (Pintos Trías, 2009 )
- **Manuales Micro administrativo:** Se refiere a una sola administración y la trata de forma general. Este tipo de manual solo trata algunas de las áreas de una forma específica y clara. (Asanza Molina et al., 2016)
- **Manuales Macro administrativo:** Contiene las informaciones de más un área de la empresa, este abarca mucho más que el manual micro administrativo. (Velasco, Z., 2021)
- **Manuales Meso administrativos:** Incluyen a todo un grupo o sector, o bien a dos o más de las organizaciones que la componen. El término meso administrativos generalmente se usa en el sector público, aunque también se puede aplicar en el sector privado. (Franklin,1998)
- **Manuales de Identificación:** En este manual abarca los siguientes puntos:
  - Clave de la forma: Este contiene las siglas de dicha organización, la de la unidad administrativa, el número consecutivo del formulario y el año.
  - Nombre de la Organización
  - Logotipo de la Organización
  - Número de Páginas
  - Unidades responsables de la elaboración, revisión y aceptación
  - Lugar y fecha de la elaboración

- Sustitución de páginas
- Extensión y denominación del manual, ya sea específico o general. (Asanza Molina et al., 2016)
- **Manuales de Procedimientos:** Se conocen también como Manuales de Normas. Es la información de la continuidad cronológica y secuencial de operaciones entrelazadas entre sí. Ayuda a la realización de cada función, tarea y actividad específicamente de la empresa. Detalla las asignaciones de rutina por medio de los procedimientos indicados, siguiendo una secuencia lógica y organizadamente compuesta. (Lamus. 2021)
- **Manual de procedimientos:** Es un documento en que se presenta la reseña de diligencias que deben realizarse, lo que garantiza el desarrollo de su actividad se encuentre reglado, viabilizando eficacia, control, coherencia, celeridad y transparencia de la gestión. (Escobar Jara et al., 2017)
- **Manual de procedimientos:** Es un instrumento técnico que adjunta información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones enlazadas entre sí, que se integran en una unidad para la realización de una función, tarea o actividad específica en una organización.

Al contar con una descripción de los procedimientos permite entender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que causa que haya una disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad. (Franklin, 1998)

- **Manuales para Especialistas:** Contiene normas agrupadas en el contenido. Las normas o tareas están escritas de manera específica. Su principal objetivo es el de capacitar y

entrenar a los empleados, que vayan entrando en esas funciones y departamentos especializados, por otra parte, también es utilizado como un elemento de consulta para realizar las tareas que son asignadas. (Tipos de manuales, 2022)

- **Manuales administrativos:** Son documentos escritos en los que se incluyen las normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y la relación con las funciones, procedimientos y la forma en la que la empresa se encuentra organizada. Pues concentran de forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguir para cumplir con los objetivos trazados. Este tipo de manuales representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación. Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa con documentos dinámicos que están sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa moderna, aunque deben reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa. (Guía Para La Elaboración De Manuales Administrativos, 2016)
- **Manuales de Normas y Procedimientos:** Describe las tareas rutinarias de trabajo, debido a que describe los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de las actividades, para unificar y controlar de las rutinas de trabajo y evitar la alteraciones, puesto que ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los

pasos innecesarios dentro de los procesos, ya que facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y la vigilancia. Un consejo importante es elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa. (Rodríguez, J., 2023)

- **Manual de normas:** Precisa información sobre un conjunto de leyes, instructivos y normas de aplicación institucional. Regularmente este tipo de manuales poseen más plazo de vigencia (“Guía De Manuales Administrativos,” 2009)

**Procedimientos:** Los procedimientos son planes en los que se establece el método para el manejo de las actividades futuras, representadas en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Es una guía de acción, en la que detalla de manera exacta en que funciones debe desempeñar ciertas actividades. (Concepto De Procedimiento – En Administración, Derecho Y Más, n.d.)

- **Procedimientos informáticos:** Este tipo de procedimiento está regulado por los elementos que conforman una operación, o varias, en un proceso informático. Para que el proceso se dé debe realizarse una entrada de datos, y, mediante un programa informático, tratar esos datos vía instrucciones y cálculos del programa. Cada fase se repite y tiene información almacenada para actuar de la misma manera cada vez que el orden y la situación operativa sea de exactas características. (Llamas, 2021)
- **Manual de procedimientos:** Un manual de procedimientos es un documento que brinda información respecto a las distintas operaciones que realiza una organización, empresa o un departamento específico de ella. Es preparado por la misma institución u organización



donde es utilizado y presenta su información de forma detallada, ordenada, sistematizada y comprensible.

- **Manual de procedimientos:** Representa una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la comunicación y organización que abarca ordenada y sistemática en la que se disponen los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa.

### **3.2 Ventajas del manual de procedimientos**

- Proporcionar apoyo a las diversas actividades que se realizan de manera cotidiana
- Dar seguimiento secuencial de las actividades y trabajos
- Útil para tener una comunicación efectiva
- Detalla específicamente los pasos a seguir en el cumplimiento de las funciones asignadas
- permite lograr las actividades asignadas
- Importante para poder identificar los propósitos y necesidades de la organización
- Permite detallar las tareas. líneas de autoridad y determinar las responsabilidades, para evitar duplicidad de funciones
- Permite conocer de manera clara qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, percibiendo los recursos y requisitos necesarios para cumplir con la actividad (Ramos, 2018)

### **3.3 Contenido del manual de procedimientos**

- Todo manual contiene información básica de cualquier documento, tal como una portada con identificación y nombre del procedimiento a describir, así como el logotipo de la empresa. Adicionalmente un índice y una introducción al mismo.
- Debe tener un objetivo claro del procedimiento que se detalla para el lector, pues como se ha indicado, es una descripción de actividades pero que ordenadas y en secuencia llevarán a una meta.
- Cada actividad debe tener claramente definidos los responsables y el alcance de la tarea a realizar, es decir, explicar detenidamente qué personas y/o departamentos de la empresa se involucraron y quiénes son los responsables de cada acción a realizarse.
- Al tener claro el objetivo a buscar y quienes son los responsables que participarán en las actividades a describir, habrá entonces que explicar el procedimiento. Esto es, describir paso a paso lo que se debe realizar y quién es el responsable de cada tarea y acción.
- Los procesos deben llevar el seguimiento de las acciones a través de una serie de formatos, documentos, mensajes, comunicados, entre otros. Esto es, para cada una de las acciones pueda completar un formato, enviar un correo electrónico, elaborar un oficio, en fin, documentos que sustentan el que las acciones se hayan llevado a cabo, así que el manual debe contener los formatos de cada uno de esos documentos que se utilizarán.
- Se deben incluir en el manual diagramas de flujo, que permitan saber cuál es la secuencia de la información o de los documentos a lo largo del procedimiento que se describe.

#### **Capacitación:**

La capacitación se define como el proceso o herramienta que cuenta con un conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación le permite a la organización desarrollar en sus trabajadores la capacidad de aprendizaje para obtener conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. (Guiñazú, 2004)

**Estudiantes Universitarios:** Persona que cursa enseñanzas oficiales en alguno de los tres ciclos universitarios, enseñanzas de formación continua u otros estudios ofrecidos por las universidades. La ley regula sus derechos y deberes. (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2022)

**Servicio Social:** El servicio social es una actividad profesional obligatoria de carácter constitucional que implica la ejecución de actividades temporales que puntualmente deben ejecutar los prestatarios de las unidades académica y de los Institutos de la Universidad, así como de sus planteles incorporados que así lo señale el plan y programa educativo correspondiente. A través del servicio social se trabaja para impulsar las condiciones necesarias que fomenten la formación integral de los universitarios y de igual manera para fortalecer su capacidad de generar conocimientos. Siendo un requisito indispensable para obtener el Certificado Total de Estudios y tramitar la Titulación Profesional. (Universidad Autónoma Del Estado de Morelos, 2017)

**Titulación Profesional:** Un título profesional o igualmente conocido como grado académico, es la distinción que otorga una Institución a los alumnos que hayan concluido la realización de los estudios profesionales o de posgrado, y que es expedido una vez que cumple

con los requisitos administrativos y académicos correspondientes al nivel de estudios.  
(Universidad de Sonora, 2018)

**Práctica Profesional:** La práctica profesional es el primer paso que un estudiante da en el mercado laboral. Ya que se trata de una etapa que combina cuestiones típicas de un empleo (como es la necesidad de alcanzar un cierto grado de productividad, la obligación de acatar las órdenes de un superior y entregar resultados) con elementos más vinculados a la formación y al aprendizaje. Siendo un requisito indispensable para obtener el Certificado Total de Estudios y tramitar la Titulación Profesional. (Universidad Veracruzana, 2015)

**Problemas administrativos:** Se genera particularmente por la incomprensión o mala interpretación de la misión y la visión de la organización, cumplimiento irresponsable de las labores asignadas, cambio constante de personal, mala atención y respuestas ineficientes a los requerimientos del cliente, ausencia de planeación, fallas en la estrategia implementada, incorrecta planeación de compras, fallas en el control de horarios, de funciones, como resultado es indispensable siempre desarrollar técnicas de comunicación formal . (Reyes Ponce, 1978)

## **Capítulo III**

### **Metodología**

El diseño de la investigación es no experimental ya que los fenómenos observados se estudian en el contexto donde se desarrollan, de tipo descriptivo ya que a través de este estudio se podrá describir los procesos que se llevan a cabo en la UVIS

Se realiza una investigación exploratoria y descriptiva, ya que primero se investigarán los problemas que existen, para determinar el funcionamiento de la empresa y partiendo de ellos sugerir soluciones y la descripción de los resultados.

Se emplea una investigación cualitativa, utilizando como técnicas de recolección de información:

- Observación directa en el área de investigación
- Entrevista al encargado del departamento

## **Capítulo IV**

### **Resultados**

#### **4.1 Filosofía empresarial**

##### **4.1.2 Misión**

Ofrecer diferentes cursos de acuerdo con las necesidades de los alumnos del Complejo Regional Sur y de la región, que contribuyan al desarrollo personal, académico y profesional de nuestros estudiantes, contando con excelencia académica y un servicio eficiente e interactivo, con base en el Marco Común Europeo.

##### **4.1.3 Visión**

Ser la academia que brinda cursos de extensión universitaria con el objetivo de una formación integral en la región, caracterizada principalmente por su innovación continua y su compromiso en el método de enseñanza con sus estudiantes.

##### **4.1.4 Valores**

Porque creemos que es importante brindar a cada estudiante una nueva forma de aprender y profundizar según sus necesidades, desarrollando nuevas estrategias innovadoras que los motiven a seguir aprendiendo, con profesores calificados y con ello contribuir al logro de sus objetivos, nuestro valor es: **Satisfacción al cliente, Ética, Ambición y Calidad.**

## 4.2 Estructura organizacional

### 4.2.1 Organigrama

#### Imagen 8

*Organigrama Unidad de Vinculación Social*



Nota. Elaboración propia Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

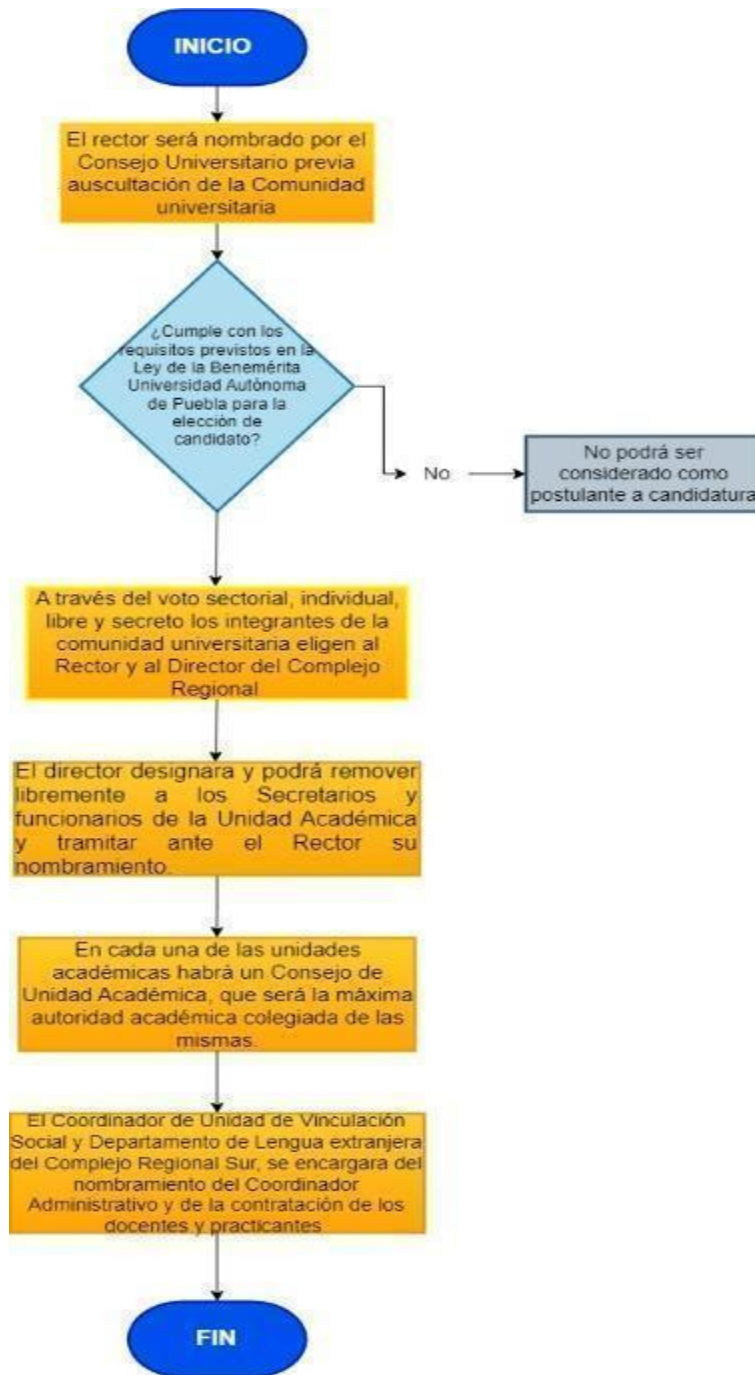
UVIS cuenta con un organigrama informativo y vertical en el cual se presenta los diferentes cargos administrativos con los que cuenta desde el cargo con mayor responsabilidad hasta el de menor, como son el Rector quien es el representante legal de la universidad, la dirección de la Unidad Académica BUAP CRS y este a su vez está conformado por dos departamentos más que son la secretaría académica y el coordinador de unidad de vinculación social, este último está al mando del coordinador académico y del coordinador administrativo, por último tenemos servicio social y prácticas profesionales quienes junto con los docentes entregan sus informes al coordinador administrativo. De igual manera este organigrama en el ámbito funcional resalta sus principales funciones a cargo de cada departamento.



### 4.3 Diagramas y funciones de Proceso Operacional

**Diagrama 2.**

*Proceso de Elección de los Puestos de Trabajo*



Símbolo	Significado
	<b>Inicio - fin:</b> indica el inicio o final del flujo del proceso
	<b>Decisión:</b> señala un punto en el flujo donde se produce una situación de si y no
	<b>Actividad:</b> muestra la actividad que se lleva a cabo en el proceso
	<b>Línea de flujo:</b> indica el sentido del flujo del proceso

**Nota:** En cada una de las unidades académicas habrá un Consejo de Unidad Académica integrado por el director de la Unidad Académica, quien será su presidente. En la integración de los consejos de unidad académica se atenderá a la naturaleza, funciones, la designación de funcionarios y estructura propia de cada Unidad Académica.

## **Tabla 5.**

### *Descripción de Puestos de Trabajo*

Puesto	Propósito general del puesto
Rector	El Rector es el representante legal de la Universidad y es el presidente del Consejo Universitario, será nombrado por el Consejo Universitario previa auscultación de la comunidad universitaria que se efectuará en dos etapas: la auscultación para la nominación de candidaturas y la auscultación sectorial o elección. Durará en su cargo cuatro años y podrá ser nombrado para un segundo periodo. El rector tendrá como obligación y atribuciones el conducir las relaciones de la Universidad con los poderes públicos, instituciones académicas y organismos sociales, además de proponer los cada año al consejo el proyecto de ingreso y presupuesto de egresos que corresponda, también se encarga de proponer las ternas para el nombramiento del abogado, contralor y tesorero generales, así como el auditor externo, Rendir un informe anual, con carácter público al Consejo Universitario, entre otra funciones siendo estas algunas de las más importantes.

---

Director Unidad Académica	<p>De acuerdo a lo establecido por la institución para poder tener el cargo de Director de la Unidad Académica, este deberá pasar por una serie de procesos, para poder ser primeramente seleccionado como postulante a ser candidato a dirección y una vez pase el periodo de entrevista del cual estará encargado la comisión de auscultación respectiva y de ser aprobado entonces podrá empezar con su campaña electoral para que a través de votos por parte de los miembros académicos y estudiantiles de la unidad académica puedan elegir al nuevo director de la misma, una vez ya posicionado en el cargo podrá designar a los Secretarios, funcionarios y tramitar ante el Rector su nombramiento. El cargo de director es la autoridad personal que tiene a su cargo la dirección y representación de su respectiva Unidad Académica. Se encarga de definir los objetivos y políticas institucionales que determinen el contenido, forma, niveles y modalidades de la educación que imparta la Universidad; Planear, organizar y dirigir el funcionamiento del servicio de control escolar y los servicios de apoyo académico. Además de garantizar dentro de la Unidad Académica el estricto cumplimiento de la legislación universitaria, de los planes y programas de trabajo y, en general, de las disposiciones y acuerdos que normen la estructura y el funcionamiento de la misma, dictando las medidas conducentes. Durará en su cargo cuatro años y podrá ser nombrado para un segundo periodo.</p>
Secretaría administrativa	<p>Es nombrada por el Consejo de la Unidad Académica y autorizada por el rector. El secretario administrativo tendrá las facultades y obligaciones para supervisar el funcionamiento de las actividades administrativas de la Unidad Académica y coordinar las actividades de los miembros del personal académico y</p>

---

	<p>supervisar su desempeño. Apoyar y coordinar la formulación de los planes, programas y proyectos académicos de la Unidad. Formular la programación académica de la Unidad. Coordinar las actividades concernientes a la evaluación académica.</p>
<p>Coordinador de Unidad de Vinculación Social y Departamento de Lengua Extranjera del Complejo Regional Sur</p>	<p>Coordinar las actividades administrativas, académicas y culturales de vinculación (cursos, talleres, entre otros) ofertados en espacios universitarios que contribuyen al desarrollo integral de la comunidad. El cargo de Coordinador será nombrado por el Consejo de la Unidad Académica.</p>
<p>Coordinador Administrativo</p>	<p>Desarrollar las actividades correspondientes de soporte administrativo mediante trabajo colaborativo para llevar un orden y alcanzar los objetivos de la Unidad de Vinculación Social</p>
<p>Docentes</p>	<p>Encargado de la investigación, vinculación, tutoría y gestión académica, y pertenece a la planta docente de la academia. Para obtener este cargo es necesario presentar su curriculum vitae a los Coordinadores y ser entrevistados.</p>
<p>Servicio social y Práctica profesional</p>	<p>Habilidades de investigación, elaboración y ejecución de proyectos con base en su formación como profesional.</p>

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 6.**

*Descripción de Funciones de los Estudiantes de Servicio y Práctica Profesional*

---

<b>Descripción de las actividades por área de trabajo de los practicantes y de servicio social</b>		
<b>Pasos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Cada alumno será colocado en el área en el que planea desarrollarse profesionalmente y según las indicaciones del programa por parte del coordinador de UVIS, apoyará en la organización y administración de la información que se le proporcionará para la realización de sus trabajos. La información recolectada en el tiempo que realice sus servicios será colocada en carpetas tanto de manera digital como física.</p>		
1.	Área de diseño	Realiza y crea el material que se publicará en redes sociales, con información acerca de los cursos, como sus costos, requisitos y el periodo de inscripciones, también será el encargado hacer los formatos de inscripción, propone nuevos diseños acordes a la identidad de la BUAP
2.	Área de comunicación	Brindar apoyo en el manejo de las redes sociales y en la promoción de los cursos que se imparten en la UVIS, así como potencializar el que nos conozca la población de la región, aportando ideas y actividades para interactuar con los seguidores de las redes sociales.

---

---

3. Área en administración de empresas Apoyo en el registro contable de UVIS, organizar la información que sea relevante, guardar los documentos en carpetas, dar apoyo en el seguimiento de los alumnos inscritos y verificar que cumplan con el llenado del formato de inscripción y la realización de sus pagos, además de brindar atención al público en general brindando información de los cursos o en su caso canalizarlos al área que están buscando.

---

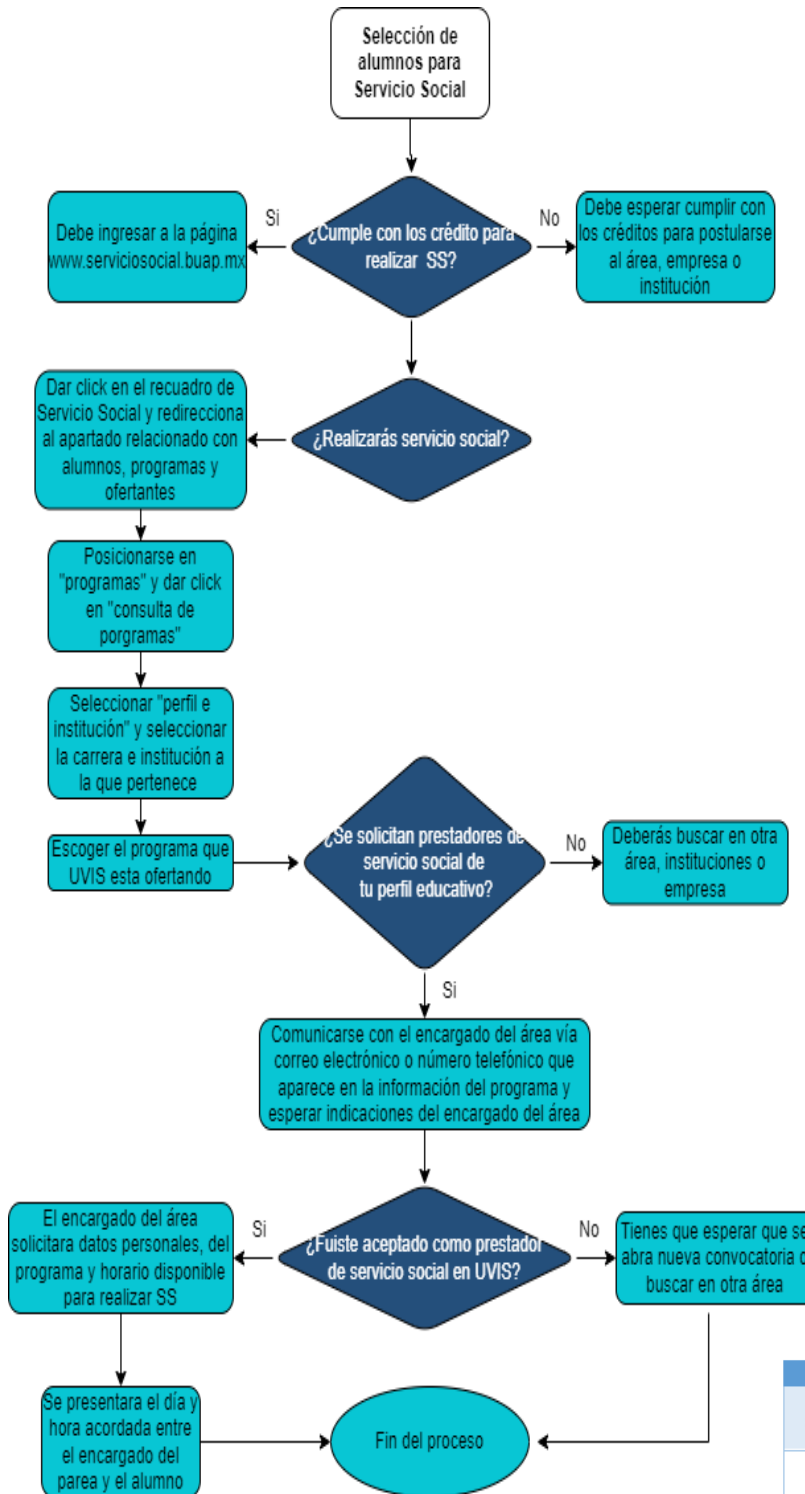
4. Área de idiomas Desarrollo de experiencia profesional a través de la impartición de cursos dirigidos a adolescentes y adultos bajo la supervisión de un docente, de igual forma aprenderá el diseño de materiales y el manejo de plataformas.

---

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

### Diagrama 3.

#### Selección de alumnos para realizar servicio social



Símbolo	Significado
	Inicio - fin: indica el inicio o final del flujo del proceso
	Decisión: señala un punto en el flujo donde se produce una situación de si y no
	Actividad: muestra la actividad que se lleva a cabo en el proceso
	Línea de flujo: indica el sentido del flujo del proceso

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

Es la representación gráfica de cómo se debe realizar la inscripción a servicio social desde la plataforma oficial que es [www.serviciosocial.buap.mx](http://www.serviciosocial.buap.mx), en la cual se debe ingresar para verificar que programas hay disponibles para poder realizar el servicio social de acuerdo con la licenciatura que estén cursando.

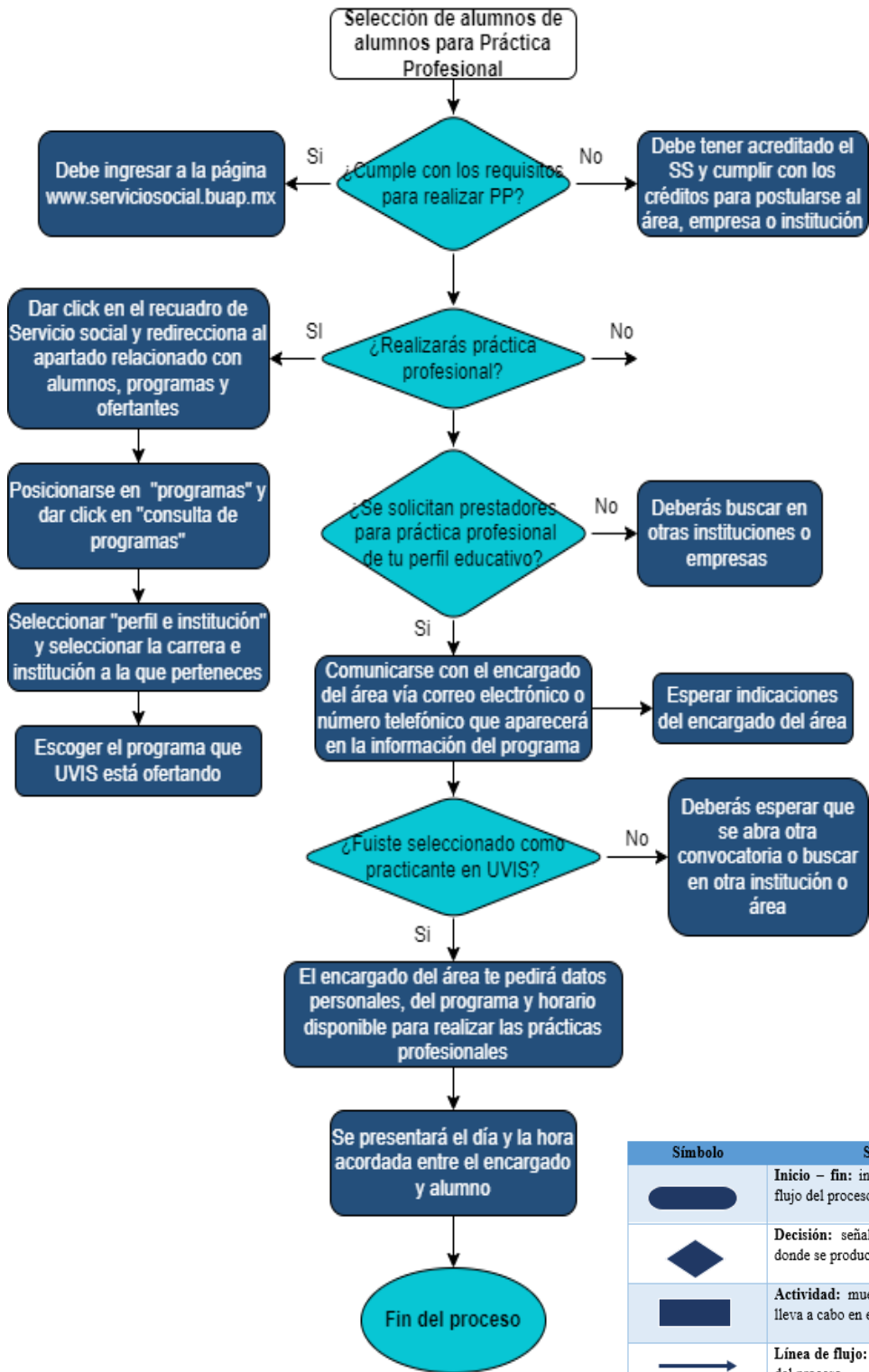
En esa misma se muestran fechas, direcciones de contacto, actividades disponibles y toda la información importante para tomar en cuenta si quieren realizar su servicio.

En este caso deben elegir la parte de práctica servicio social ya que existen dos apartados en los cuales mostrará la información de la empresa e instituciones que aparecen, los apartados son servicio social y la otra práctica profesional, siguiendo el diagrama de flujo indica cómo puedes encontrar la información que necesitas saber.



## Diagrama 4.

### Selección de alumnos para realizar prácticas profesionales



Símbolo	Significado
	Inicio – fin: indica el inicio o final del flujo del proceso
	Decisión: señala un punto en el flujo donde se produce una situación de si y no
	Actividad: muestra la actividad que se lleva a cabo en el proceso
	Línea de flujo: indica el sentido del flujo del proceso

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

Es la representación gráfica de cómo se debe realizar la inscripción a práctica profesional desde la plataforma oficial que es [www.serviciosocial.buap.mx](http://www.serviciosocial.buap.mx), en la cual se debe ingresar para verificar que programas hay disponibles para poder realizar el servicio social de acuerdo con la licenciatura que estén cursando.

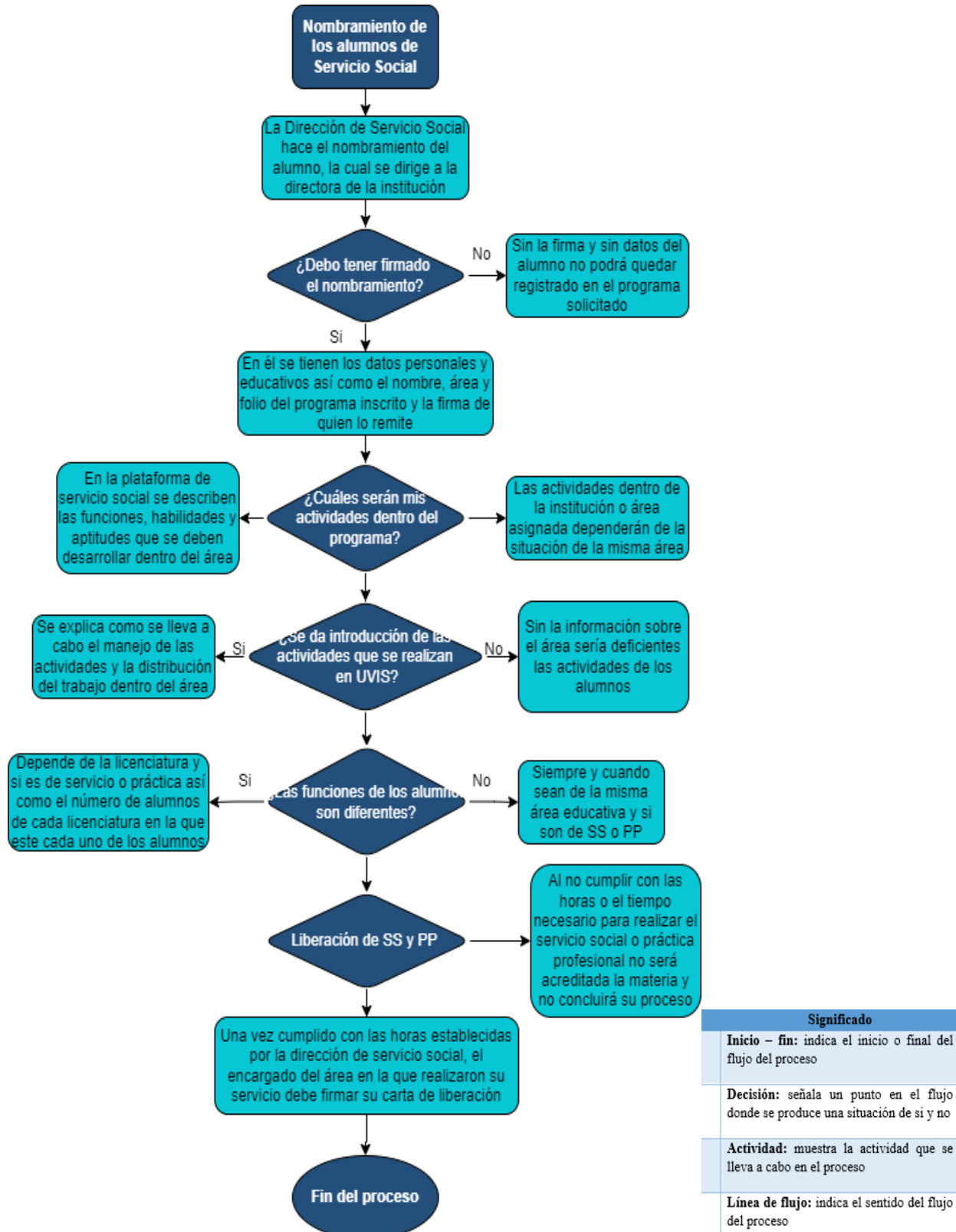
En esa misma se muestran fechas, direcciones de contacto, actividades disponibles y toda la información importante para tomar en cuenta si quieren realizar su práctica profesional.

En este caso deben elegir la parte de práctica profesional ya que existen dos apartados en los cuales mostrará la información de la empresa e instituciones que aparecen, los apartados son servicio social y la otra práctica profesional, siguiendo el diagrama de flujo indica cómo puedes encontrar la información que necesitas saber.

#### **4.3.1 Principales funciones que realiza la Administración:**

**Diagrama 5.**

*Nombramiento de los alumnos de Servicio Social*



Significado	
<b>Inicio – fin:</b>	indica el inicio o final del flujo del proceso
<b>Decisión:</b>	señala un punto en el flujo donde se produce una situación de si y no
<b>Actividad:</b>	muestra la actividad que se lleva a cabo en el proceso
<b>Línea de flujo:</b>	indica el sentido del flujo del proceso

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

En el presente diagrama se muestra el proceso que se sigue para el nombramiento de los alumnos que fueron aceptados en el programa que la Unidad de Vinculación Social ofertó para sus diferentes áreas académicas, en el cual se mencionan las posibles actividades que pueden desempeñar los alumnos que ingresan sin olvidar mencionar que van de acuerdo a su perfil académico, es de gran importancia que se sigan estos pasos para así tener un documento que avale su estancia dentro de unidad.

**Tabla 7.**

*Introducción al curso a los alumnos de servicio social y prácticas profesionales*

---

	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	
	Explicación de las actividades de los cursos.	Se explican los cursos que se abren y para quienes van dirigidos.	Coordinadora de UVIS y maestra asignada.
	Explicación y se hace una presentación de la estructura de los cursos.	Se mencionan los tipos de cursos, para quienes están dirigidos, los números de cursos que se requieren para pasar al siguiente nivel y los nombres de los cursos.	Coordinadora de UVIS y maestra asignada.

---

---

Proceso de exámenes de ubicación	para de	Se requiere de ciertos pasos para poder realizar un examen de ubicación, a los alumnos que se creen que tienen un nivel avanzado de inglés	Coordinadora de UVIS y coordinador académico
----------------------------------	---------	--	--

---

Datos interbancarios de depositar a la cuenta de UVIS.	para	Son las claves y cuentas, con los que los alumnos interesados podrán realizar su pago para poder ingresar a un curso o exámenes estacionales.	Coordinadora de UVIS y maestra asignada.
--	------	---	--

---

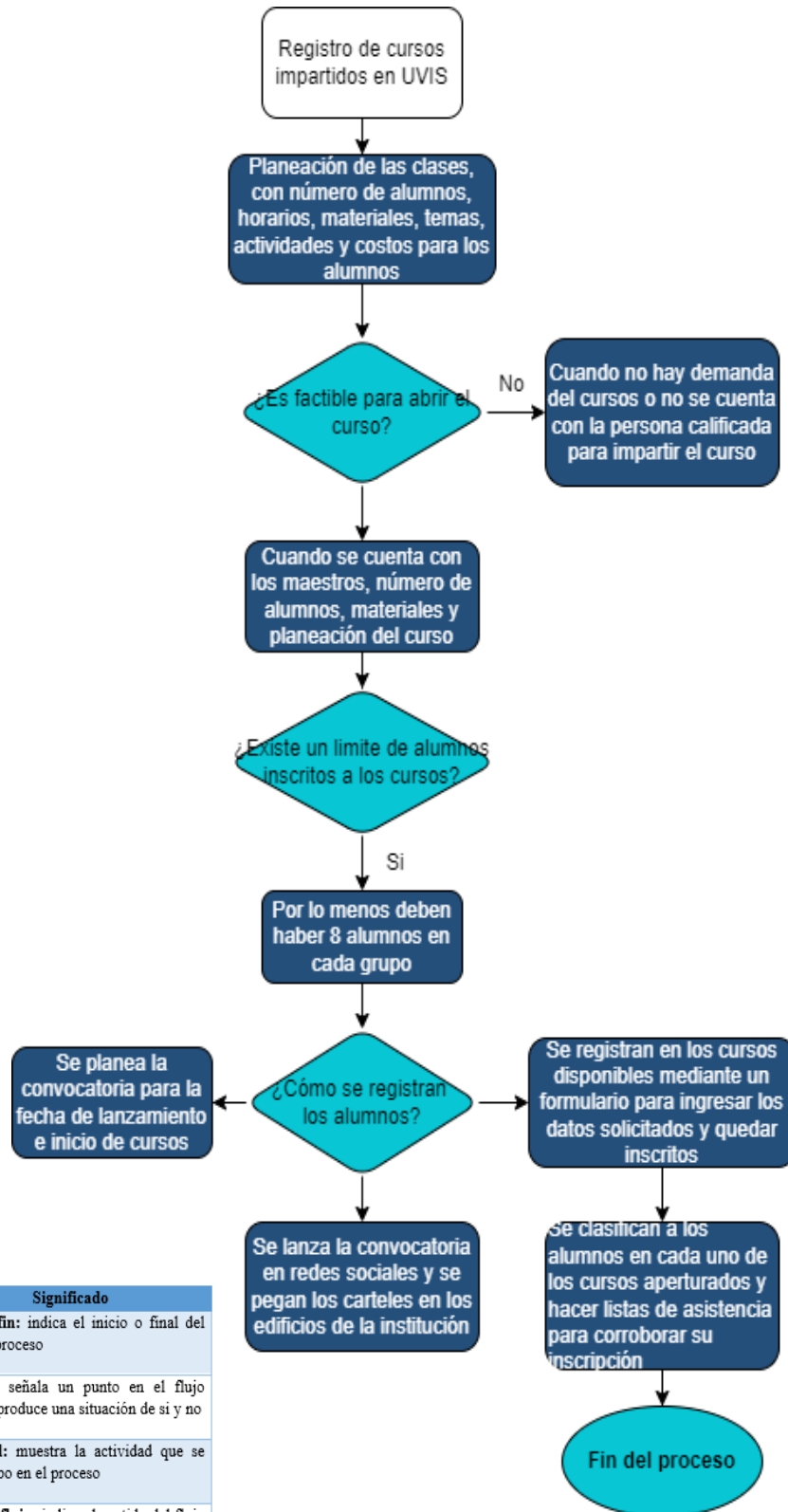
Avisos		Es la información que se les mostrará a los interesados en los cursos, la cual contiene, avisos sobre la apertura de la convocatoria, costos, medios de comunicación y horarios de atención.	Coordinadora de UVIS y maestra asignada.
--------	--	--	--





---

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

## Diagrama 6.

Proceso de registro de cursos.



Símbolo	Significado
	Inicio – fin: indica el inicio o final del flujo del proceso
	Decisión: señala un punto en el flujo donde se produce una situación de si y no
	Actividad: muestra la actividad que se lleva a cabo en el proceso
	Línea de flujo: indica el sentido del flujo del proceso

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

Se presenta el diagrama del registro de cursos que se impartirán en UVIS, se muestran los pasos que se seguir para poder abrir el curso al público, en esta parte es donde el coordinador de la Unidad de Vinculación Social y departamento de lengua extranjera del Complejo Regional Sur en conjunto con el coordinador administrativo de la misma trabajan en conjunto para poder ofrecer un curso bien elaborado con los parámetros requeridos.

**Tabla 8.**

*Procedimiento para subir los documentos solicitados a su carpeta en drive.*

<b>Pasos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	
1.	Dar de alta en el drive de UVIS CRS a los y las alumnos de SS y PP	La coordinadora de UVIS dará de alta a los alumnos para que puedan ingresar al drive de UVIS CRS, una vez es compartido podrán entrar a la unidad de UVIS teachers y administrativos, en esta última es en donde deberán crear sus subcarpetas, las cuales servirán de ayuda para guardar sus evidencias de las actividades que realice cada uno.	Coordinación UVIS
2.	Creación de carpetas	Los y las estudiantes deberán ingresar al drive y	Estudiantes de SS y PP

seleccionar la unidad de Administrativo (en caso de haber sido cambiado el nombre el coordinador les dará indicaciones) y crear una carpeta con el nombre de si es servicio o prácticas con el periodo y año en el que prestó su servicio, una vez creada esta carpeta, el practicante creará una subcarpeta con su respectivo nombre para su pronta identificación.

---

<b>3.</b>	Contenido de carpetas	Los alumnos deberán crear subcarpetas en las cuales subirán sus actividades y trabajos realizados durante su estancia para dejar evidencia de ello.	Estudiantes de SS y PP
-----------	-----------------------	---	---------------------------

---

<b>4.</b>	Revisión de carpetas	Cada vez que se requiera revisar las actividades realizadas la coordinadora de UVIS o el coordinador académico podrá ingresar a la carpeta y hacer uso responsable de cada una de la información.	Coordinación UVIS
-----------	----------------------	---	-------------------

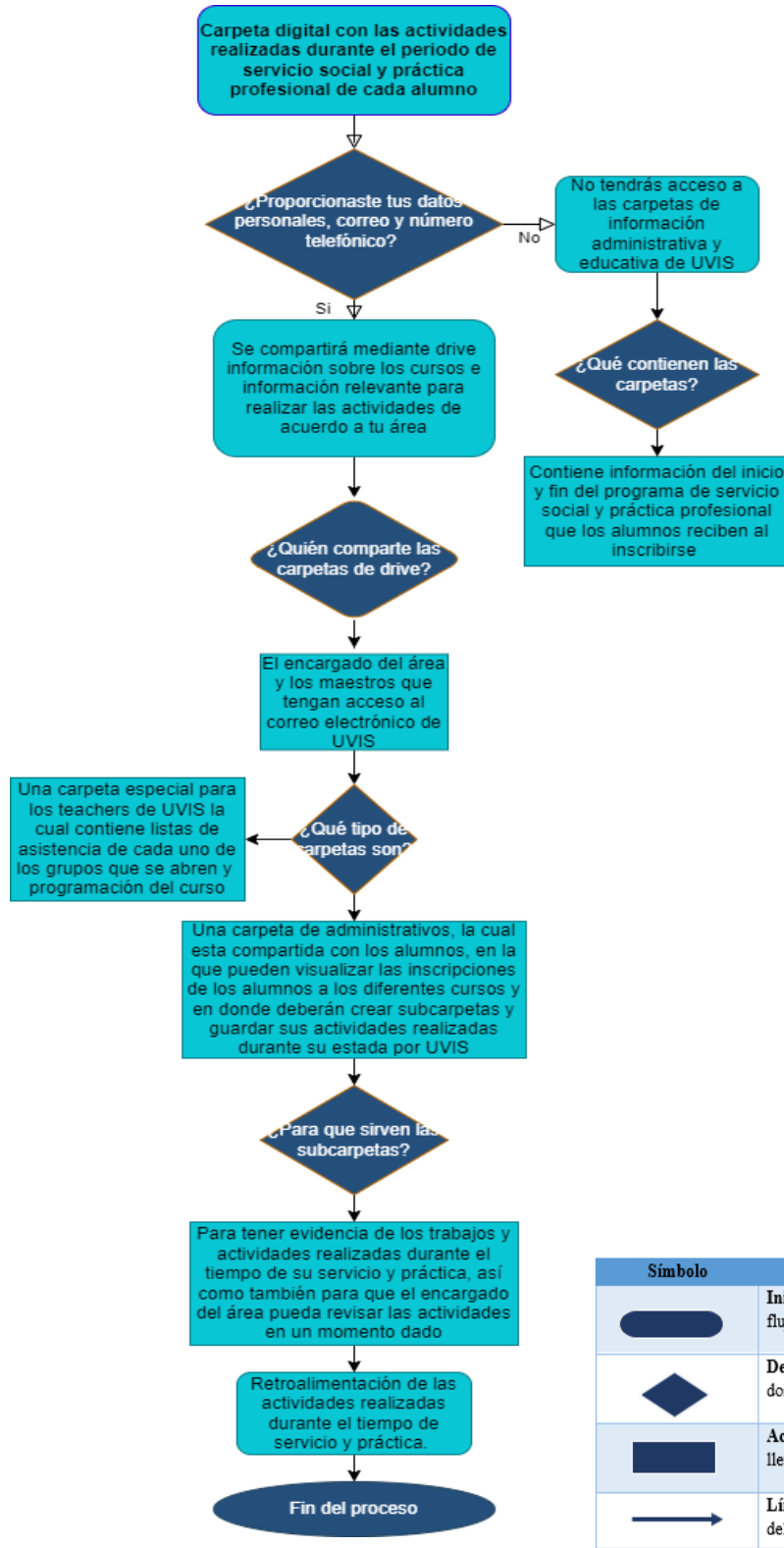


---

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

## Diagrama 7.

### Creación de carpetas digitales.



Símbolo	Significado
	Inicio – fin: indica el inicio o final del flujo del proceso
	Decisión: señala un punto en el flujo donde se produce una situación de si y no
	Actividad: muestra la actividad que se lleva a cabo en el proceso
	Línea de flujo: indica el sentido del flujo del proceso

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin.

En este diagrama se muestran los pasos para abrir la carpeta digital de cada uno de los prestadores de servicio social y práctica profesional, los cuales tendrán que crear su carpeta digital en drive para tener evidencia de las actividades que realizaron durante su estadía, también para que quede registrada esa información y en cualquier momento personal administrativo y/o coordinación pueda ingresar a revisar o corroborar datos e información relacionada con el área en la cual esté cada uno de los estudiantes.

**Tabla 9.**

*Procedimiento de inscripción en línea.*

Pasos	Actividades	Responsable	
1.	Se planean los cursos, los maestros que los impartirán, la modalidad en la que serán los cursos, fecha de inicio y final de los cursos.	Para abrir cursos, se hace una programación del curso, en el cual se establecen los objetivos y alcance del curso, así como los costos. Por lo que deben cumplir con ciertos requisitos para poder aplicar, se hace un análisis del entorno para saber en qué modalidad será conveniente abrirlos, se establece un calendario con las fechas que va a durar el curso y tener con exactitud las semanas que se darán los cursos.	Coordinadores de la unidad de vinculación Social.
2.	Se hace un formulario de Google.	Una vez establecidas las fechas y los maestros, se crea un formulario de Google, en el cual se establecen los requisitos de los documentos de las personas interesadas en los cursos.	Maestro (a) asignado.

---

3.	Lanzamiento de la convocatoria	Se comparte la convocatoria mediante medios de comunicación como la página oficial de la Unidad de Vinculación Social en Facebook, con la finalidad de que todo interesado tenga a su alcance toda la información. Así como también si tienen alguna duda o pregunta se le responde en la misma página.	Coordinadora de la Unidad.
----	--------------------------------	---	----------------------------

---

4.	Proporcionar el link del formulario.	En las especificaciones de la convocatoria se establece que primero deben realizar su pago para poder inscribirse en el formulario,	Persona asignada de servicio social.
----	--------------------------------------	---	--------------------------------------

---

5.	Revisión constante de las respuestas del formulario	Una vez que se les comparte el link del formulario a los estudiantes interesados que previamente hicieron su pago correspondiente, se debe estar en constante revisión para verificar que estén llenando los campos como se indica para posteriormente vaciar ese	Persona asignada de prácticas profesionales.
----	---	---	--

---

---

concentrado.

---

6. Vaciado de la información de la Se descarga el Excel con las respuestas que se tengan hasta ese momento para poder ir filtrando la información e identificar fácilmente a los alumnos por cada nivel. Persona asignada de prácticas profesionales.

---

7. Crear un Excel con los concentrados de información de los alumnos. Una vez filtrado e identificado a los alumnos por cada nivel se pasan a un Excel nuevo para poder ir ubicándolos en su nivel de cursos correspondiente. Persona asignada de prácticas profesionales.

---

8. Filtrar los números telefónicos para agregar a los alumnos a sus respectivos grupos. Una vez que se van inscribiendo en el formulario, se crea un grupo de WhatsApp con la finalidad de estar en contacto directo con el alumno por cualquier información. Persona asignada de servicio social.

---

9. Actualización de datos de información del formulario de Google. Se debe estar constantemente revisando si hay más alumnos inscritos a los cursos para irlos agregando a los grupos formados en Excel. Persona asignada de prácticas profesionales.

---

---

10.	<p>Guardar en carpetas electrónicas los comprobantes de pago de los alumnos inscritos.</p>	<p>Se crean carpetas electrónicas de los cursos, en los cuales se suben los comprobantes de pago de los alumnos, de igual manera los comprobantes son guardados en carpetas electrónicas con su nombre para poder identificarlos fácilmente ante cualquier duda o aclaración.</p>	<p>Persona asignada de prácticas profesionales.</p>
-----	--	---	---

---

11.	<p>Imprimir todos los comprobantes de pago</p>	<p>Se deberán ir imprimiendo los comprobantes de pago de los alumnos, para armar una carpeta física de evidencias de esos ingresos.</p>	<p>Persona asignada de prácticas profesionales.</p>
-----	--	---	---

---

12.	<p>Comparación entre los alumnos inscritos en el formulario y los alumnos previamente integrados en sus grupos.</p>	<p>Es importante verificar que todos los alumnos estén en el grupo correspondiente de acuerdo con su nivel de curso, para que el día de inicio de cursos esté en el que les corresponde.</p>	<p>Persona asignada de prácticas profesionales.</p>
-----	---	--	---

---

13.	<p>Armar las listas de los grupos</p>	<p>En Excel se arman las listas por grupo y se imprimen para llevar un control.</p>	<p>Maestro (a) asignado.</p>
-----	---------------------------------------	---	------------------------------

---



---

14.	Ordenar los comprobantes de pago conforme a la lista de los grupos.	Es importante que se ordenen los comprobantes de pago ya que, en cualquier duda conforme a los alumnos inscritos, será más fácil encontrarla y así aclararla.	Persona asignada de prácticas profesionales.
-----	---	---	--

---

15.	Cierre de convocatoria	Se debe estar atento a la fecha de cierre, ya que hay alumnos que se inscriben a última hora o surgen dudas en la página de Facebook, por lo tanto, se deben contestar y ver cuál es su situación.	Coordinador de la Unidad de Vinculación Social y alumnos de servicio social y prácticas profesionales.
-----	------------------------	--	--

---

16.	Apoyo a los maestros.	Ayudar a entregar material académico o de equipos como controles, cables, etc., apoyar a los maestros, por si algún alumno no está en su debido grupo, será necesario que se le pase cualquier información para moverlo a la correcta.	Coordinador de la Unidad de Vinculación Social y alumnos de servicio social y prácticas profesionales.
-----	-----------------------	--	--

---

---

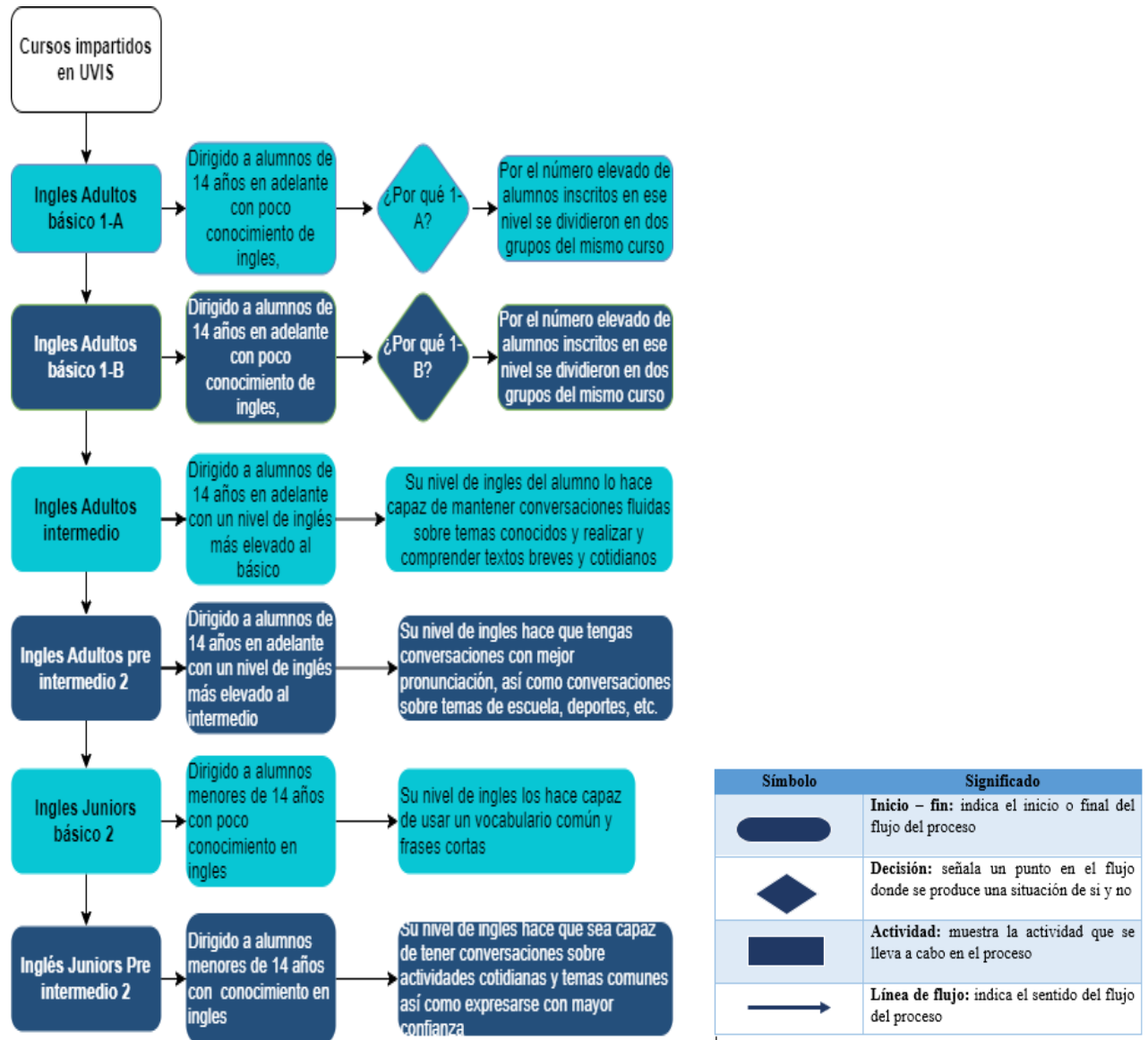
17.	Retroalimentación del curso.	Al término del curso, se reúnen los maestros que se les presenta alguna situación en particular y se les hace saber a los coordinadores del área.	Coordinadores de la Unidad de Vinculación Social y alumnas de servicio social y prácticas profesionales.
-----	---------------------------------	---	--

---

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin.

**Diagrama 8.**

*Cursos que se imparten en UVIS modalidad virtual*



Símbolo	Significado
	<b>Inicio – fin:</b> indica el inicio o final del flujo del proceso
	<b>Decisión:</b> señala un punto en el flujo donde se produce una situación de si y no
	<b>Actividad:</b> muestra la actividad que se lleva a cabo en el proceso
	<b>Línea de flujo:</b> indica el sentido del flujo del proceso

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

El presente diagrama muestra los cursos que se imparten y para quienes iban dirigidos estos cursos.

Principalmente se vacía toda la información del formulario que se creó para que los alumnos interesados en algún curso agregara sus datos en dicho formulario, con la finalidad que al cierre de la convocatoria quedarán sus datos guardados, y al vaciar y clasificar se crearán los grupos de cada uno de los cursos que estaban en oferta, una vez clasificados se arman los grupos, tomando en cuenta la cantidad de alumnos para cada uno de los cursos, en caso de que un curso tuviera un número importante de demanda se toma la decisión de apertura dos grupos, para que los alumnos obtengan una mejor atención y aprendizaje, es así como a cada uno de los alumnos registrados se les asigna un grupo de acuerdo a su nivel de inglés.

#### **Tabla 10.**

*Carpetas de relación de alumnos inscritos en línea.*

Una vez que los alumnos se hayan inscrito en el formulario para escoger el curso de su preferencia, se descarga el formulario para poder vaciar la información y crear las carpetas correspondientes.

Pasos	Actividades
1. Brindar el link del formulario para realizar el registro en línea.	Una vez realizado el pago correspondiente del curso, se le envía el link del formulario de inscripción para que puedan llenarlo con sus datos personales y subir ciertos documentos requeridos en este.
2. Verificar el llenado de todos los campos del formulario.	Los datos que se requieren en el formulario son indispensables para poder dar seguimiento al alumno en caso de alguna duda o aclaración.
3. Verificar que hayan subido correctamente sus documentos y comprobante de pago.	Verificar que los alumnos hayan subido correctamente sus documentos, ya que es importante para poder realizar su inscripción al curso, es importante que suban su comprobante de pago, sin él no podrán quedar inscritos.
4. Crear una relación en Excel de los alumnos por nivel.	Descargar la información del formulario y pasarlo al Excel que va a contener la relación de los alumnos, identificar a los alumnos que son del mismo nivel para así poder ir vaciándose en sus respectivos niveles.
5. Vaciar los datos personales (nombre completo, edad, número telefónico y correo).	Es importante que se vacíen los datos personales de los alumnos tal y como los escribieron los alumnos, con la finalidad de no cometer algún error ortográfico en los nombres, y así poder resolver conflictos de corrección de datos

---

personales cuando terminen su curso.

---

6. Crear una carpeta con los comprobantes de pago de los alumnos. Una vez vaciado los datos de los alumnos, descargar el comprobante de pago para guardarlos en carpetas electrónicas con su nombre para poder identificarlos rápidamente.
- 

### **Impresión de relación de alumnos y comprobantes de pago**

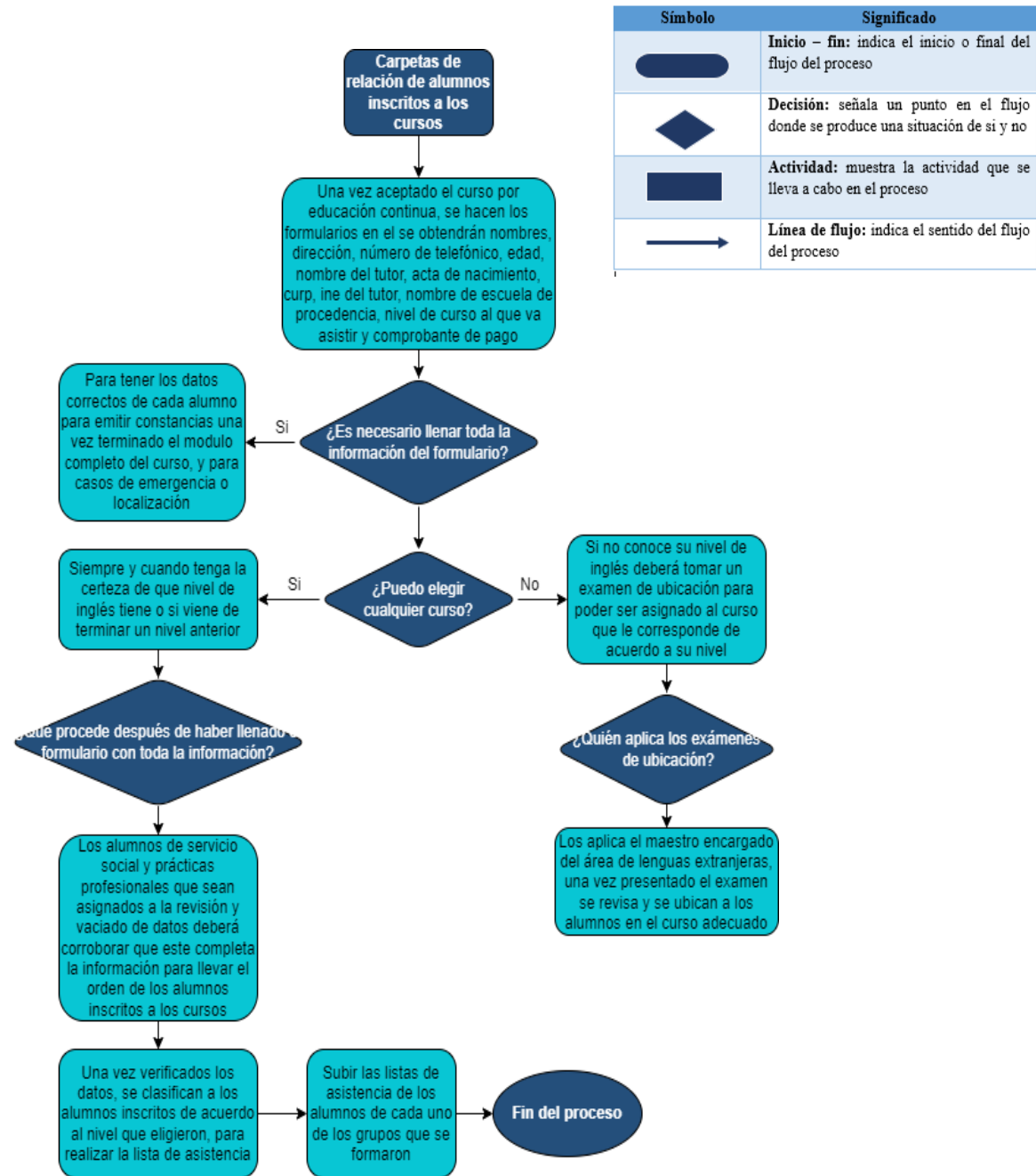
---

7. Imprimir la relación de todos los alumnos que se vació en el Excel. Una vez terminada la relación de los alumnos con sus datos personales y haber sido colocados en sus respectivos grupos por nivel.
- 
8. Imprimir todos los comprobantes de pago. Imprimir los comprobantes que anteriormente se guardaron en una carpeta electrónica identificados con su nombre.
- 
9. Realizar separadores de cada nivel de curso para los registradores físicos. Contribuye a que sea más fácil de identificar cuántos alumnos están en los diferentes niveles.
- 
10. Guardar los comprobantes de pago en los registradores físicos. Una vez impresos los comprobantes de pago de los alumnos, identificarlos por nivel, perforarlos y guardarlos.
-

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

### Diagrama 9.

*Carpets digitales de los alumnos inscritos en los cursos.*



Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

En este diagrama se indica cómo crear las carpetas digitales para cada uno de los alumnos inscritos a los cursos. Primeramente, se debe tener clasificados a los alumnos en su respectivo curso, una vez que ya está identificado en su curso, se baja su comprobante de pago del curso. Una vez teniendo esos datos, se crea una carpeta principal donde se nombrará el curso, en seguida se abren carpetas para cada uno de los alumnos inscritos identificándose con su nombre en orden alfabético e ir subiendo en esa carpeta individual el comprobante de pago, es así cómo queda conformada la carpeta general del curso.

**Tabla 11.**

*Proceso de término de curso.*

<b>Pasos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Encargado</b>	
1.	Registro.	Revisar el registro de los alumnos que se inscribieron a los cursos.	Coordinador y maestra
2.	Pagos.	Verificar que los alumnos inscritos hayan realizado su pago.	Coordinador y alumnos de SS y PP



---

3.	Lista de alumnos.	Verificar que los alumnos inscritos a los cursos hayan culminado satisfactoriamente su curso, para que se haga la lista de los alumnos.	Coordinador y maestra
----	-------------------	---	-----------------------

---

4.	Solicitud de constancias.	Una vez con la lista de los alumnos que culminaron su curso, se solicita a la Dirección General de Educación Continua (DGEC) las constancias de los alumnos.	Coordinación académica
----	---------------------------	--	------------------------

---

5.	Constancias expedidas.	Una vez obtenidas las constancias por parte de la facultad de lenguas, se les convoca a los alumnos a que pasen por sus respectivas constancias.	Coordinación académica
----	------------------------	--	------------------------

---

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 12.***Políticas de devolución.*

<b>Pasos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
1.	Verificar si procede o no la devolución. La devolución de cuotas a estudiantes solamente procederá, cuando la causa sea imputable a la unidad académica y no así cuando el estudiante después de haber realizado su pago decida no tomar el curso por causas personales.	Coordinación UVIS y coordinación académica
2.	Tiempo para proceso de devolución Una vez que se comprueba la devolución se hará el trámite ante la tesorería general	Coordinación UVIS
<b>Proceso de devolución</b>		
1.	Informar al alumno que no se apertura el curso Se le informará que no se abrirá el curso indicando el motivo	Organizador del programa.

2.	Requisitos para el recibo de devolución de pago de haber cumplido con los requisitos de inscripción, pero al no haberse aperturado el curso se hará entrega de un cheque con el monto total de su depósito mencionando el nombre del alumno y su nivel del curso.	Agregar copia de INE y comprobante de pago original, como prueba de inscripción, pero al no haberse aperturado el curso se hará entrega de un cheque con el monto total de su depósito mencionando el nombre del alumno y su nivel del curso.	Coordinación de UVIS
3.	Entrega de cheques	Una vez el proceso se le entrega al alumno el cheque para su devolución por la cantidad depositada	Coordinación de UVIS

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 13.**

*Procedimiento para ofertar cursos y diplomados.*

<b>Pasos</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>
1.	Solicitar el aval a Consejo de Unidad Académica CRS	Coordinación de UVIS
2.	Solicitar el registro de los cursos o diplomados ante la Dirección General de Educación Continua (llenado de formato)	Coordinador de Educación Continua del Complejo Regional Sur Maestro

**3.** Solicitud de aval de los docentes a facultad de lenguas Coordinación UVIS

---

**4.** Solicitud de aval a vicerrectoría de docencia de los docentes Coordinación UVIS

---

**5.** Solicitud de suficiencia presupuestal en caso de pago a docente Coordinación UVIS

---

**6.** Solicitud de contrato de docente UVIS a abogada general (previos requisitos) Coordinación UVIS

---

**7.** Oferta de curso Coordinación UVIS

---

**8.** Proceso de inscripción del alumno (cuotas de recuperación) Coordinación UVIS

---

**9.** Inicio de curso (entrega de material, secuencia didáctica y lista de asistencia) a docente Coordinación UVIS

---

**10.** Firma de contrato docente Docentes honorarios

---

**11.** Trámite de Solicitud de pago a docente Coordinación UVIS

---

**12.** Pago a docente Coordinación UVIS

---

---

13. Solicitud de constancias ante la DGED Coordinación UVIS  
(llenado de formatos)

---

14. Envío de constancias vía correo electrónico Coordinación UVIS  
expedidas al alumno

---

15. Entrega de constancias anteriores a Coordinación UVIS  
alumnos que si lo requieran máximo seis  
meses atrás

---

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 14.**

*Procedimiento: Publicación de información en redes sociales.*

---

<b>Pasos</b>	<b>Actividad</b>
1.	Objetivo del procedimiento Establecer los lineamientos de operación y publicación de noticias para redes sociales de la Unidad de Vinculación Social del Complejo Regional Sur, con la finalidad de llevar un control y poder actualizar de manera constante y óptima.
2.	Política El personal de Unidad de Vinculación Social deberá cumplir con los requerimientos de formato y contenido establecidos.  Queda establecido que todo contenido que se

---

---

deseé publicar en plataformas sociales se sujetará a los estándares de diseño y forma de las redes sociales de UVIS CRS

La información que se compartirá deberá ser autorizada por el Coordinador de Unidad de Vinculación Social CRS, para poder ser publicada.

Queda establecido que los practicantes no podrán utilizar de manera inadecuada las redes sociales de UVIS (seguir amigos, pareja u otras páginas que no van con las políticas de UVIS)

---

3.	Alcance	Unidad de Vinculación Social
----	---------	------------------------------

---

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

#### 4.4 Publicaciones en Redes Sociales

**Tabla 15.**

*Descripción de operaciones.*

---

El responsable de la Coordinación de Unidad de Vinculación Social será el encargado de decidir quién de los practicantes se hará cargo de la realización de contenido y publicación en redes sociales.

---

<b>Pasos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>
1.	Encargado de la realización de	El responsable deberá elaborar una propuesta del contenido que subirá a redes sociales, junto con un

---

	contenido	calendario de publicación con las actividades a realizar para conseguir mayor publicidad.
2.	Encargado de la realización de contenido	Una vez se tenga la propuesta, el encargado de la realización de contenido lo deberá subir al drive de los alumnos que realizan ss y pp para cuando la coordinación de UVIS requiere revisar la propuesta ingrese al drive y lo suba a redes sociales
3.	Coordinador de Unidad de Vinculación Social CRS	Se verifica en la carpeta de drive de los alumnos de SS y PP la información de acuerdo a los criterios señalados en este documento en cuanto a formato, envío y contenido.
4.	Coordinador de Unidad de Vinculación Social CRS	Una vez el contenido y diseño sean revisados y en caso de ser aprobados y no se requiera alguna modificación adicional en el diseño o en la información , entonces se publicará en las plataformas sociales con los que cuenta la UVIS
5.	Coordinador de Unidad de Vinculación Social CRS	En caso de ser rechazado, volver rediseñar el contenido de la publicación y volver a repetir el paso 1.2, subir la información corregida al correo anteriormente mencionado, esperando a recibir una confirmación.

Fin del procedimiento

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

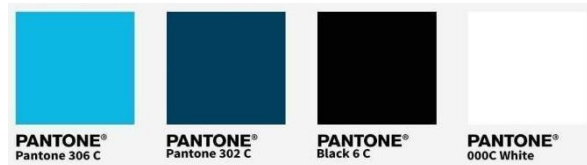
**Tabla 16.**

*Requerimientos de contenido.*

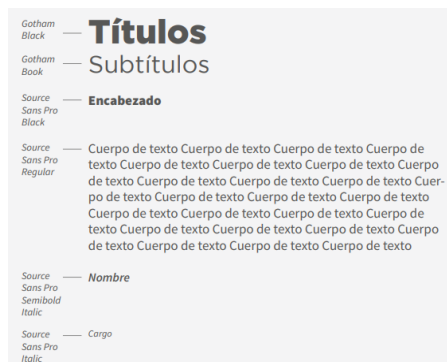
<b>Pasos</b>	<b>Requerimientos de contenido</b>
1.	El texto a publicar deberá estar en formato .doc o .docx.
2.	En caso de contar con imágenes, deben tener una calidad óptima de luz y contraste, las cuales deberán ser enviadas en formato de archivos .JPG.
3.	Tamaños de imagen de Instagram para fotos del <i>feed</i> : <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="402 888 846 921">● Cuadrado: 1080 x 1080 píxeles</li><li data-bbox="402 940 1003 974">● Proporciones permitidas: entre 1.91:1 y 4:5</li><li data-bbox="402 993 1393 1087">● Tamaño de imagen recomendado: ancho de 1080 pixeles, alto entre 566 y 1350 pixeles (dependiendo de si la imagen es horizontal o vertical)</li></ul>
4.	Tamaños de imágenes de Facebook para publicaciones y fotos del <i>feed</i> : <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="402 1392 992 1425">● Tamaño recomendado: 1200 x 630 píxeles</li><li data-bbox="402 1444 906 1478">● Tamaño mínimo: 600 x 315 píxeles</li></ul>



- 
5. Los colores institucionales son Pantone 306 C y Pantone 302 C, Black 6C y 000C White representados mediante el sistema Pantone. Este sistema de color facilita la impresión de tintas directas, mediante reproducción en offset.



- 
6. La tipografía institucional es **Source Sans Pro**, la cual deberá ser utilizada en todo el material gráfico de la universidad, se eligió esta familia tipográfica sans serif por tener buena legibilidad tanto en formatos pequeños como en grandes. Para títulos y subtítulos se sugiere utilizar la familia tipográfica **Gotham**.



- 
7. Redactar la información a publicar, la cual debe priorizarse de lo más relevante a lo de menor trascendencia revisando la ortografía

- 
8. Las plataformas sociales de UVIS no publicarán información que contenga algún tipo de proselitismo político, contenido religioso, sindical o personal. Queda prohibido las publicaciones de contenidos de intolerancia, violencia, racismo o inequidad de género.

- 
9. La actualización de los contenidos es responsabilidad de la persona encargada.
- 

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin (Olafson & Tran, 2022)

#### 4.5 Control interno de operaciones

**Tabla 17.**

*Procedimiento para realizar cheques.*

---

<b>Pasos</b>	<b>Actividades</b>
1. Identificar qué tipo de gasto será el que se deba realizar	Coordinación UVIS
2. Verificar los datos de la persona al que va dirigido el cheque	Se debe tener en cuenta el nombre correcto, cantidad y fecha

---

---

3. Dirigirse a secretaria administrativa para realizar el cheque Una vez estando en la secretaría administrativa, se dirige con la encargada del árez contable, para comunicarle sobre la realización del cheque

---

4. Llenado del libro de cheques de Una vez dicho a la encargada del árez contable, hace entrega del libro de cheques donde se escribe la fecha en la que se emite, el nombre completo de la persona a quien va dirigido el cheque, el monto se escribe tal y como se indique

---

5. Llenado de cheques en la máquina de escribir El cheque se llena con letra negrita, el nombre del beneficiario es en mayúsculas empezando por el nombre y terminando en apellidos, la cantidad se escribe con “,” y decimales (aun cuando es una cantidad cerrada), se escribe con letra la cantidad, empezando con paréntesis y todo en mayúsculas., (eje. \$1200.60 (UN MIL DOSCIENTOS PESOS 60/100 M.N.)

---

- 6.** Ponerle el sello de abono en cuenta      Una vez terminado de llenar el cheque, pasarlo con la encargada del área contable que lo revise y coloque el sello de abono en cuenta.
- 

- 7.** Pasarlo a firma (con la comprobación del gasto)      Debe ir respaldado con la comprobación del gasto con la Dra. Ma. Del Pilar Gutiérrez Vázquez y con la directora Mariana Vaquero Martínez
- 

- 8.** Sacar copia al cheque firmado      Una vez firmado por la directora general del CRS BUAP y la Secretaría Administrativa, sacarle copia para que se pueda pegar en la póliza
- 

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 18.**

*Integración de la póliza cheque de información contable mensual.*

<b>Pasos</b>	<b>Actividades</b>
1. Conciliación bancaria	Correspondiente al mes en curso
2. Estado de cuenta	Correspondiente al mes en curso
3. Cuentas colectivas	
4. Formato de retenciones	
5. Póliza de ingresos	
6. Póliza de cheques	
7.	Integrar el respaldo de la información que se entrega a secretaria administrativa, al mismo tiempo se debe escanear la conciliación bancaria para integrar al respaldo.

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 19.**

*Procedimiento de integración de documentos para póliza de cheques (cheque a docente).*

<b>Pasos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Especificación</b>
1.	Póliza cheque del docente	Se pega la copia del docente firmado por dirección y secretaria administrativa en la póliza cheque
2.	Factura de ingresos	
3.	Formato XML	
4.	Verificación del CFDI ante el SAT	
5.	Contrato docente	Revisar que este correcta la información
6.	Lista de calificaciones del curso que impartió	Legible
7.	Copia de la identificación oficial	Vigente

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 20.**

*Descripción para la verificación de facturación.*

<b>Pasos</b>	<b>Descripción de actividades</b>
1.	Revisar con anticipación los datos que se va facturar, validando la información en el SAT
2.	Entrar en el buscador de Google
3.	Buscar “Comprobante de factura” y seleccionar el primer resultado
4.	Seleccionar en “Folio fiscal” e ingresar los dígitos verificando que sean tecleados correctamente
5.	Ingresar los dígitos del “RFC del emisor y receptor” asegurándose de que sean correctos
6.	Ingresar los dígitos de la imagen que aparece en la pantalla que comprueba que no es un robot
7.	Una vez llenado todos los datos obligatorios, dar click en “Verificar CFDI”

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 21.**

*Cuadro comparativo de cotizaciones.*

---

Elaboración de cuadro comparativo de cotizaciones de tres proveedores; llenado específico de cada uno de los espacios del formato.

---

<b>Pasos</b>	<b>Actividades</b>
1. Producto	Verificar en la hoja de cotización la descripción de lo que realizará cada uno de los proveedores.
2. Cantidad	Colocar la cantidad correspondiente que aparece en la hoja de cotización, tomando en cuenta la unidad correspondiente, tal y como se encuentra en la cotización.
3. Precio Unitario	Colocar el precio unitario de cada producto tal y como lo maneja el proveedor en su cotización.
4. Precio Total	Verificar si la multiplicación de la cantidad por el producto es igual al precio total que está manejando el proveedor, de lo contrario corregir el precio total del producto.
5. Subtotal	Es la suma total de todos los precios totales de los productos de la cotización del proveedor.

---



---

**6.** IVA (16%) Verificar en la hoja de cotización si viene desglosado el IVA, de lo contrario se tendrá que ir sacando por separado.

---

**7.** Total Es la suma del subtotal e IVA de todos los productos del proveedor, si hay correcciones en los precios totales, corregir el total de la cotización.

---

**8.** Proveedor Se selecciona un solo proveedor en caso de tener varios, el  
Seleccionado cual se colocará su nombre o en su defecto el de la empresa.

---

**9.** Justificación Lo determina el área encargada de revisar las cotizaciones.  
Interna

---

**10.** Observaciones El área encargada determina cuales son las observaciones para cierta cotización.

---

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 22.**

*Descripción para la entrega de documentos dirigidos a Abogada General para el contrato de los docentes.*

---

La entrega de la documentación requerida para el contrato del docente debe ser 15 días antes, previa al inicio del curso.

---

<b>Pasos</b>	<b>Documentos</b>	<b>Especificaciones</b>
1.		Los documentos serán descargados desde el correo <a href="mailto:uvis.crs@correo.buap.mx">uvis.crs@correo.buap.mx</a> , en donde será enviada la información por parte del docente.
2.		Una vez la información esté completa, esta será guardada en una carpeta digital, el encargado de esta tarea previamente habrá creado dicha carpeta con el nombre de ‘CONTRATO DOCENTES’, después creará subcarpetas con el nombre completo de cada docente, su información será guardada en dicha subcarpeta.
3.		Cuando la información del docente esté almacenada en la carpeta que tiene su nombre, el encargado de esta tarea, tiene que imprimir dicha información y acomodarlos conforme el paso 4 al 11.
4.	Credencial del INE	El documento debe tener impresa ambas partes de la credencial, las medidas de la imagen deben tener de alto 53.98 mm y largo 85.60 mm, además de que la imagen debe ser clara.
5.	CURP	Deberá estar actualizada y certificada

---

<b>6.</b>	Constancia de situación fiscal	Verificar que la información sea reciente y esté completa, de igual manera debe contar con un código QR
<b>7.</b>	Comprobante de domicilio	Se puede entregar un estado de cuenta de teléfono, luz, agua o servicio de televisión de paga es suficiente. Recuerda que debe ser reciente
<b>8.</b>	Título	La imagen en el documento debe ser clara
<b>9.</b>	Cedula	La imagen en el documento debe ser clara
<b>10.</b>	Certificación	Las certificaciones entregadas por el docente deberán ser vigentes
<b>11.</b>	Curriculum vitae	No debe ser mayor a 30 días
<b>12.</b>	Al finalizar de imprimir, acomodar y organizar los documentos por docente, estos serán escaneados y guardados en un solo documento PDF, con el nombre del tutor más las siglas AG (nombre completo-AG (abogada general)), cuando estén completos los archivos PDF por docente, estos deberán ser almacenados en una carpeta con el nombre “CONTRATO DOCENTES-AG”	
<b>13.</b>	Los archivos PDF se imprimen y se anexan al oficio de solicitud de contrato	
<b>14.</b>	Las impresiones se colocarán en separadores y por último se guardarán en la carpeta física con el nombre de “CONTRATO DOCENTES”	

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 23.**

*Evaluación de desempeño del docente.*

---

Objetivo	Aumentar la productividad laboral y contribuir en la mejora del desempeño del docente a través de una evaluación periódica por parte de los estudiantes, buscando obtener una retroalimentación del trabajo de los profesores y establecer estrategias para corregir deficiencias.
Alcance	Este procedimiento está dirigido a todos los estudiantes que acuden a cursos y diplomados de una Unidad de Vinculación Social de la BUAP CRS. Incluye la aplicación de encuestas a los estudiantes de todos los niveles de cada curso de adultos y generar los reportes correspondientes sobre el desempeño docente.
Referencias	DOF Diario Oficial de la Federación ( <i>Diario Oficial De La Federación</i> , 2018)
Políticas	Este procedimiento es responsabilidad de la Unidad de Vinculación Social. <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se realizará al término de cada curso</li><li>2. Se aplicará al total de docentes</li><li>3. Se realizará vía On line</li><li>4. Se aplicarán al total de los grupos asignados con los que cuente, con la participación del mínima del 90% de los estudiantes inscritos</li><li>5. Los resultados de las evaluaciones, deberán entregarse a Coordinación para que sean analizados</li><li>6. Una vez realizada esta evaluación el coordinador</li></ol>

---

---

académico y la coordinadora del área serán los encargados de analizar los resultados de cada uno de los docentes que se les aplicó el instrumento de evaluación.

7. Una vez sean analizados, estos resultados deberán ser entregados a cada uno de los profesores de forma personal o por correo con su retroalimentación.

8. Con base en los resultados la coordinación deberá establecer y desarrollar estrategias para mejorar el desempeño de los docentes

---

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 24.**

*Descripción del procedimiento.*

---

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Planear el proceso de evaluación	1.1 Solicitar relación de docentes y alumnos inscritos por cada curso	Coordinador académico

---

2. Aplicación de la evaluación  
2.1 Entregar a los alumnos una evaluación por escrito para hacer su valuación  
Coordinador académico

---

3. Elaborar calendario de cuerpo docente  
3.1 Con la información antes mencionada se elabora el calendario para la aplicación de la evaluación del docente.  
3.2 Determinar el medio por el cual se aplicará la evaluación.  
3.3 Informar al cuerpo docente las fechas de aplicación evaluación docente.  
3.4 Difundir el calendario de evaluación docente entre los docentes y estudiantes.

---

4. Coordinar la aplicación de la evaluación al docente  
4.1 Coordinar la aplicación de la evaluación al docente.  
4.2 Verificar que los alumnos inscritos a los  
Coordinador académico

cursos evalúen a sus docentes.

---

5. Evaluar al cuerpo docente	5.1 Los estudiantes evaluarán el desempeño de sus docentes durante su curso correspondiente.	Estudiantes UVS
------------------------------	--	-----------------

---

6. Recopilar la información y realizar informe final	6.1 Procesar la información con el apoyo de las estudiantes pasantes de servicio social y prácticas profesionales.  6.2 Analizar los resultados por cada uno de los cursos.	Pasantes de servicio social y prácticas profesionales  Coordinador académico
--	---	--

---

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 25.**

*Propuesta para la evaluación de desempeño de los docentes.*

Objetivo	Aumentar la productividad laboral y contribuir en la mejora del desempeño del docente a través de una evaluación periódica por parte de los estudiantes, buscando obtener una retroalimentación del trabajo de los profesores y establecer estrategias para corregir deficiencias.
Alcance	Este procedimiento está dirigido a todos los estudiantes de los cursos de adultos y diplomados de la Unidad de Vinculación Social de la BUAP CRS. Incluye la aplicación de encuestas a los estudiantes, para poder evaluar y generar los reportes correspondientes sobre el desempeño docente.
Diseño de la evaluación	El cuestionario de evaluación al desempeño docente se diseñó identificando preguntas relacionadas en base a las etapas reconocidas en la actividad docente: Planificación de la docencia (el cual tiene 3 fases: Observación, Realización y Transformación), Desarrollo del proceso enseñanza – aprendizaje (que tiene como objetivo poner nombre a lo que se ha descubierto y comprendido), Concretización (aplica lo aprendido) y la evaluación del aprendizaje.
Estructura de la evaluación	Consta de 20 preguntas, de las cuales 19 son de respuesta múltiple y una pregunta abierta.
Estrategia de valoración final	Reporte para el docente: El reporte de evaluación entregado al docente se presenta en dos modalidades: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Reporte de autorreflexión. En este reporte se muestra la opinión de los alumnos, sobre el modo</li></ul>



---

en que desempeñó su trabajo.

- También la representación gráfica para que los resultados sean más claros.

La presentación se hace en tres apartados:

- Porcentaje por cada una de las respuestas del Cuestionario.
- Reporte con puntaje (se concentran los puntajes obtenidos en cada una de las preguntas del cuestionario).
- Con los resultados obtenidos se podrá observar en qué aspectos son los necesitan una nueva capacitación para que puedan mejorar.

La escala de estimación utilizada fue la escala estimativa, el cual es un instrumento de observación que sirve para evaluar las conductas, productos, procesos y procedimientos realizados en el curso. Con esta metodología mixta se busca incorporar aspectos cualitativos (con los criterios de evaluación) y cuantitativos. De esta manera será medida la actuación del evaluado.

Nos enfocamos en Intensidad de conducta y Frecuencia.

- Frecuencia: En este instrumento se resalta la periodicidad con que se muestra una conducta o hecho que se pretende evaluar (siempre, generalmente, pocas veces, nunca).
- Intensidad de conducta: El cual muestra cual es el grado de intensidad de la conducta (excelente, bueno, regular, malo,).

La estructura a través de la cual se formulan los resultados responde a cinco categorías generales (Competencia docente, Organización y desarrollo, Elementos académicos, Comportamiento del docente y Práctica reflexiva) integradas por dimensiones. Las preguntas fueron seleccionadas a través de dichos indicadores, para obtener información que permita al docente saber sus deficiencias en sus clases o las fortalezas que le permitirán seguir mejorando sus clases.

**Nota:** El instrumento fue revisado y avalado por expertos en el área, por lo que se considera un instrumento con validez práctica.

**Tabla 26.**

*Categorías Generales.*

<b>Categorías a evaluar</b>	<b>Indicadores</b>
<b>1. Competencia docente.</b>	<p>Se reconoce como la capacidad para realizar la actividad de docencia de forma eficaz poniendo en práctica para lograrlo sus conocimientos y habilidades. Se refleja en las dimensiones relacionadas con el dominio de la disciplina de la experiencia educativa, la atención y dedicación hacia el alumno, el fomento a la participación del alumno en clase y las relacionadas con el impulso a la formación integral del estudiante.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dominio de la disciplina</li><li>2. Atención y apoyo hacia el alumno</li><li>3. Fomenta la participación</li><li>4. Formación integral</li></ol>
<b>2. Organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.</b>	<p>Implica los procesos que reflejan la docencia como la planeación, programación de sus temas y evaluación del aprendizaje obtenido.</p>

<p><b>3. Elementos académicos administrativos.</b></p>	<p>Tiene que ver con el cumplimiento de requisitos establecidos que permiten organizar y transparentar el ejercicio docente. Así como la asistencia y puntualidad del académico en los diferentes procesos del desarrollo de la experiencia educativa.</p>
<p><b>4. El comportamiento del docente en el aula y ambientes de aprendizaje</b></p>	<p>Se centra en la forma en la que el docente lleva a cabo las actividades de aprendizaje, coloca su atención sobre la forma en la que el docente trabaja, de su dedicación y compromiso. Concentra el juicio de valor que el estudiante hace del desempeño de sus docentes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear un ambiente de respeto y armonía</li> <li>2. Comunicar de manera clara y precisa</li> </ol>
<p><b>5. Práctica reflexiva</b></p>	<p>Invita al docente a tomar conciencia de su trabajo observando sus fortalezas y áreas de oportunidad para ir en un proceso de continuo mejoramiento.</p>

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 27.**

*Instrumento de evaluación.*

<b>Categorías</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Dimensión</b>
Preguntas de autorreflexión del estudiante	1.¿A qué porcentaje de las clases de esta experiencia educativa asististe? (elige tu respuesta según el total de sesiones que te hayan indicado al iniciar el curso/diplomado que estés cursando)	100-90 % 80-70 % 60-50 % menos del 40 %	<b>Práctica reflexiva</b>
	2. Si tu respuesta fue 60% o menos del 50% contesta la siguiente pregunta: No asistí regularmente por alguno (s) de los siguientes motivos:	<ul style="list-style-type: none"><li>● El horario coincide con otras actividades escolares</li><li>● Trabajo</li><li>● Razones</li></ul>	<b>Práctica reflexiva</b>

		<p>familiares o personales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Relativos al profesor (ejemplo: no me gusta como enseña, no le entiendo, etc)</li> <li>● Otros (indicar cuáles)</li> </ul>	
Preguntas sobre la planificación	3. ¿El maestro entregó al grupo el programa del curso?	(sí - no)	<p><b>Organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje:</b> Planeación y Programación de sus temas</p>
Preguntas sobre el proceso enseñanza – aprendizaje	4. De los materiales de apoyo utilizados ¿cuáles te ayudaron a aprender y en qué medida? (Señala los que empleó tu profesor y enumerarlos según el nivel de ayuda que te	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Richmond</li> <li>● Classroom</li> <li>● Google meet</li> <li>● Quizizz</li> <li>● Kahoot!</li> </ul>	<p><b>Competencia docente:</b> Atención y apoyo hacia el alumno</p>

	proporcionaron, siendo 1 el más alto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Libro digital</li> <li>● Canvas</li> <li>● Live Worksheets</li> <li>● Nearpod</li> <li>● Videos</li> <li>● Libro de texto</li> <li>● Diapositivas</li> <li>● Ninguno</li> </ul>	
	5.¿Durante el desarrollo del curso el docente relaciona la teoría con ejemplos, experiencias, situaciones prácticas o prácticas de campo?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si</li> <li>● Poco</li> <li>● Más o menos</li> <li>● No</li> <li>● Nunca</li> </ul>	<b>Competencia docente:</b> Dominio de la temática
	6. ¿El maestro impulsó la participación de los alumnos durante las clases para mejorar el aprendizaje?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Si</li> <li>● Poco</li> <li>● Más o menos</li> <li>● No</li> <li>● Nunca</li> </ul>	<b>Competencia docente:</b> Fomento la participación del alumno en clase

	7.¿Cuáles fueron los recursos extras y medios bibliográficos que el maestro promovió para la consulta de información del contenido del curso? (Anótalos y enumerarlos según el nivel de ayuda que te proporcionaron, siendo 1 el nivel más alto)		<b>Competencia docente:</b> Atención y apoyo hacia el alumno
	8.¿En qué nivel de calidad el apoyo o la asesoría brindados te permitieron mejorar tu aprendizaje?	Excelente Bueno Regular Malo	<b>Competencia docente:</b> Formación integral
	9.¿Cómo fue el ambiente de trabajo promovido por el maestro en este curso?	Excelente Bueno Regular Malo	<b>Competencia docente:</b> Formación integral
	10. En tu opinión ¿cuál fue el nivel de conocimiento de la asignatura o	Excelente Bueno	<b>Competencia docente:</b> Dominio de la temática



	experiencia educativa que demostró el maestro?	Regular Malo	
	11.¿Con qué frecuencia fue la participación promovida por el profesor?	Siempre Generalmente Pocas veces Nunca	<b>Competencia docente:</b> Fomento la participación del alumno en clase
Preguntas sobre evaluación del aprendizaje	12.¿El profesor leyó, revisó y entregó tus trabajos y tareas con observaciones que te permitieron corregir tus errores?	Siempre Generalmente Pocas veces Nunca	<b>Organización y desarrollo del proceso:</b> Evaluación del aprendizaje
Percepción global. Juicio de valor del estudiante	13.¿Los contenidos del curso fueron actuales, comprensibles y relevantes para tu formación?	Siempre Generalmente Pocas veces Nunca	<b>Organización y desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje::</b> Planeación y Programación de sus temas
	14.¿El maestro fue puntual en su inicio	Siempre	<b>Elementos académicos:</b>

	y término de clase?	Generalmente Pocas veces Nunca	Asistencia y puntualidad
	15. ¿Cómo consideras que fue la formación que recibiste en este curso?	Excelente Bueno Regular Malo	<b>Organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje:</b> Evaluación del aprendizaje
	16.¿Consideras que lo aprendido en clase te servirá?	Siempre Generalmente Pocas veces Nunca	<b>Comportamiento del docente</b>
	17.¿Al momento de explicar un tema, el docente se expresa de manera clara y precisa la información?	Siempre Generalmente Pocas veces Nunca	<b>Comportamiento del docente</b>
	18. ¿El maestro asistió a todas las	Siempre	<b>Elementos académicos:</b>

	clases que marca el programa?	Generalmente Pocas veces Nunca	Asistencia y puntualidad
	19.¿Cuáles de las siguientes formas o criterios de evaluación fueron utilizados durante el curso?(señala únicamente los utilizados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Examen oral</li> <li>● Examen escrito por preguntas abiertas</li> <li>● Examen escrito de opción múltiple</li> <li>● Trabajo escrito</li> <li>● Examen práctico</li> <li>● Trabajo de investigación</li> <li>● Exposiciones en clase</li> <li>● Proyecto</li> <li>● Elaboración de materiales o</li> </ul>	<p><b>Organización y desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje:</b></p> <p>Evaluación del aprendizaje</p>

		modelos <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuaderno de ejercicios o bitácoras</li> <li>● Tareas</li> <li>● otros</li> </ul>	
Pregunta de autorreflexión docente	20.¿Qué sugerencias le recomiendas al maestro para mejorar su trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planeación</li> <li>● Evaluación de curso</li> <li>● Proceso de enseñanza aprendizaje</li> <li>● Otra (especifica cual)</li> </ul>	<b>Práctica reflexiva</b>

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

**Tabla 28.**

*Procedimiento de la evaluación para estudiantes.*

---

<b>Pasos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
1.	Indagar diferentes instrumentos de evaluación	Investigar en diferentes fuentes de información los parámetros para realizar una evaluación aplicada en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, así como investigar cómo se aplican en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
2.	Realizar las preguntas adecuadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se debe tomar en cuenta primeramente los factores que se quieren evaluar con esta actividad, los cuales serán los siguientes; Asistencia</li><li>• Responsabilidad alumno – maestro</li></ul> Material didáctico <ul style="list-style-type: none"><li>• Interacción alumno – maestro</li><li>• Atención – apoyo</li><li>• Comunicación en el área de estudio</li></ul>

---

---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento adquirido</li> </ul>
3.	Parámetros de evaluación	Se analiza el tipo de parámetro adecuado para cada una de las preguntas, con el motivo de que la evaluación sea lo más transparente y entendible
4.	Objetivos	En cada uno de los puntos a evaluar se genera un objetivo eso para tener claro lo que se quiere lograr con la respuesta de cada uno de los evaluados
5.	Aplicación	Será dirigida a todos aquellos alumnos que estén cursando un diplomado, certificación o curso de adultos, con la finalidad de saber su experiencia y aprendizaje, la cual será aplicada al término de su curso
6.	Resultados	Una vez aplicada la evaluación a los estudiantes será analizada y evaluada por parte académico y administrativo del área de UVIS

---

---

7.

Mejoras

Una vez evaluado todas las respuestas se podrá tomar la decisión de qué forma se puede mejorar la enseñanza del maestro hacia el alumno o la implementación de nuevas estrategias para los cursos.

---

Nota. Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

## **Conclusión**

De acuerdo con los resultados obtenidos, la investigación realizada cumple con los objetivos establecidos ya que presenta el manual de procedimientos de la Unidad de Vinculación Social, el cual para su desarrollo se realizaron los siguientes pasos: Como primer paso se presenta de manera clara y concisa la situación actual sobre el manejo de información que necesita conocer el practicante de servicio social y prácticas profesionales para poder desempeñarse de manera efectiva en el cumplimiento de sus labores dependiendo del área de trabajo. Segundo paso, se establecieron los procedimientos de gestión que van a desarrollar los practicantes, el alumno en caso de tener alguna duda podrá encontrar de manera detallada los pasos para realizar las actividades que se le soliciten. Tercer paso, el documento muestra los procedimientos para poder organizar y archivar la información tanto de manera digital como física, en las diferentes carpetas de la dependencia según como se le haya solicitado. Cuarto paso, se realizaron los cambios requeridos del inicio de la investigación y a la fecha actual por lo que se incluyen los procedimientos vigentes de acuerdo a cambios realizados para la autorización y firma de documentos. En la investigación se plantea el establecimiento de políticas y normas que deben cumplirse para el buen funcionamiento de la Unidad de Vinculación Social, tanto en su coordinación, organización y comunicación; para evitar la duplicidad de actividades y datos erróneos que pueden retrasar la elaboración de planes de trabajo y la entrega de información. Esta investigación presenta la información adecuada, de cada una de las actividades que se realizan en cada área de trabajo, por lo que independientemente del área que se le asigne al alumno, contará con la herramienta necesaria para cumplir de manera confiable con sus funciones asignadas, generando beneficios como el adecuado aprovechamiento del tiempo,



atención de calidad y eficiencia, favoreciendo con ello la aceptación y el crecimiento de la Unidad de Vinculación Social.

### **Recomendación**

Con base en lo realizado y de acuerdo al desarrollo del manual es importante que la Unidad de Vinculación Social cuente con una encuesta de evaluación docente con el objetivo de poder anticipar las deficiencias que se tengan en los cursos y de esa forma prevenirlas con mayor anticipación, a través de un capacitación, con el objetivo de que los alumnos al ingresar al curso tengan la seguridad de que obtendrán información actualizada para poder cumplir con su objetivo principal que es el aprendizaje, con maestros capacitados y actualizados en el tema. En otro aspecto, conforme realizamos el análisis FODA, observamos que UVIS cuenta con un gran porcentaje de competencia en la región de Tehuacán, por tal motivo se hace la propuesta de planear un contenido de marketing, tener un calendario de publicaciones para así darse a conocer a un mayor número de personas que necesiten cursos de idiomas y certificaciones. Por último, se recomienda mantener actualizado los manuales de acuerdo a los cambios administrativos y educativos que se vayan presentando en cada periodo para que el manual siga vigente en el momento en el que sea necesario su uso, evitando errores en la información proporcionada tanto a directivos como a la comunidad estudiantil.

## Referencias

Alfonso, J., Ortiz, E., Vázquez López, J. J., José, M., Bernal Suárez, C., Ana, M., Urías Hernández, E., Lic, E., Mónica, A., Ahuactzin Martínez, M. M., Mejía, V. E., Jorge, M., Hernández Vázquez, I., Beatriz, L., Ramos, G., Flores, J. M., Tenorio, N., Reporteros, G., Juárez, E., ... Márquez Sánchez, J. (s/f). Buap.mx. Recuperado el 23 de febrero de 2023, de [https://repositorio.buap.mx/rdci/public/inf\\_public/2018/0/gaceta225.pdf](https://repositorio.buap.mx/rdci/public/inf_public/2018/0/gaceta225.pdf)

Alfonso, M. J., & Ortiz, E. (s/f). Buap.mx. Recuperado el 23 de febrero de 2023, de [https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf\\_public/2019/0/PDI\\_2013-2017.pdf](https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf_public/2019/0/PDI_2013-2017.pdf)

Alvarez Torres, M.G. (1996) *MANUAL PARA ELABORAR MANUALES DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS*, Google Libros. Available at: <https://books.google.es/books?hl=es>

Asanza Molina, M. I., Miranda Torres, M. M., Ortiz Zambrano, R. R., & Espín Martínez, R. A. (2016, noviembre). "Manual de procedimiento en la empresa". *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>

Bénitez, A., Moreno, H. y Neponuceno, A. (2014, enero). *La UNAUDER desde el concepto de la regionalización universitaria* [presentación de diapositivas]. [cmas.siu.buap.mx/portal\\_pprd/work/sites/pdi/resources/LocalContent/67/2/libres\\_foro5\\_ponencia\\_07.pdf](https://emas.siu.buap.mx/portal_pprd/work/sites/pdi/resources/LocalContent/67/2/libres_foro5_ponencia_07.pdf)

Charles-Leija, H., & Torres García, A. J. (2022, enero 06). Dominio del inglés y salario en México. *Scielo*, XXXVII(94), 167-180. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ane/v37n94/2448-6655-ane-37-94-167.pdf>

*Concepto de Procedimiento - En administración, derecho y más*. (n.d.). Concepto. Retrieved August 13, 2023, from <https://concepto.de/procedimiento/>

*Descarga PDI 2022 | PDI 2021-2025*. (n.d.). PDI Buap. Retrieved February 23, 2023, from <https://pdi.buap.mx/content/descarga-pdi-2022-0>

*Diario Oficial de la Federación*. (2018, Mayo 7). DOF - Diario Oficial de la Federación. Retrieved January 6, 2023, from [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5521741&fecha=07/05/2018#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5521741&fecha=07/05/2018#gsc.tab=0)

Diccionario panhispánico del español jurídico. (2022). *Definición de estudiante universitario - Diccionario panhispánico del español jurídico - RAE*. Diccionario panhispánico del español jurídico. Retrieved August 4, 2022, from <https://dpej.rae.es/lema/estudiante-universitario>

*El manual como herramienta de comunicación.* (n.d.). Untitled. Retrieved August 13, 2023, from [http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est\\_sis/12.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf)

Escobar Jara, J. I., Real López, M. d. J., González de Vincés, P. J., & Casco Carvajal, A. J. (2017, 07 18). MANUALES DE PROCEDIMIENTOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES. *Magazine De Las Ciencias: Revista De Investigación E Innovación*, 2(2), 01-12. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/243>

España Chavarría, C. (2010, julio-diciembre). El idioma inglés en el currículo universitario: importancia, retos y alcances. *Revista Electrónica Educare*, XIV(2), 63-69. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194115606005.pdf>

*EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DE LA REFORMA INTEGRAL AL ESTATUTO ORGÁNICO DE LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA.* (n.d.). Contraloría General BUAP. Retrieved March 22, 2023, from [http://www.contraloria.buap.mx/sites/default/files/Estatuto%20Organico%20de%20la%20BUAP\\_22.pdf](http://www.contraloria.buap.mx/sites/default/files/Estatuto%20Organico%20de%20la%20BUAP_22.pdf)

Facebook. (2014, agosto 21). *Unauder Buap Tehuacan - Home*. Facebook. Retrieved August 12, 2022, from <https://es-la.facebook.com/unauderbuaptehuacan/>

Flores Guzmán, J.A. (2021) *La Importancia de los manuales de organización y funciones en los últimos 10 años en latinoamérica: Una revisión de la literatura científica*, *Repositorio Institucional*. Available at: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/2753>.

Franklin, E. B. (1998). *Organización de empresas*. Mexico: Mcgraw-Hill. grade, S. (06 de 2018). Soft grade. Obtenido de Soft grade: <https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/>

Google (s.f.). [Ubicación de Unidad de Vinculación Social, BUAP Complejo Regional Sur, Tehuacán, Puebla] Recuperado de [google.com/maps/place/Complejo+Regional+Sur+BUAP/](https://google.com/maps/place/Complejo+Regional+Sur+BUAP/)

Guía de Manuales Administrativos. (2009, Mayo). *Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica*. <https://d1wqxts1xzle7.cloudfront.net/57332520/guia-manuales-administrativos-2009-libre.pdf>

*Guía para la elaboración de manuales administrativos.* (2016). Contraloría del Poder Legislativo del Estado de México. Retrieved August 13, 2023, from [https://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/pdf/Manuales/Man\\_Admin\\_exp\\_2016.pdf](https://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/pdf/Manuales/Man_Admin_exp_2016.pdf)

Guiñazú, G. (2004). *Capacitación efectiva en en la empresa Invenio* (Vol. 7). <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>

Historia Universitaria. (s/f). Buap.mx. Recuperado el 24 de febrero de 2023, de <https://www.buap.mx/node/114>

Lamus, A. (2021, July 15). “*CÓMO ELABORAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PASO A PASO*”. LinkedIn. Retrieved August 13, 2023, from <https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-elaborar-un-manual-de-procedimientos-paso-alice-lamus>

Llamas, J. (2021, August 7). *Proceso informático - Qué es, definición y concepto | 2023*. Economipedia. Retrieved August 13, 2023, from <https://economipedia.com/definiciones/proceso-informatico.html>

María Isabel Asanza Molina, Marisol Massiel Miranda Torres, Rafael Mario Ortiz Zambrano y Jorge Alfredo Espín Martínez (2016): “Manual de procedimiento en la empresa”, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (noviembre 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>

Olafson, K., & Tran, T. (2022, February 17). *Tamaño de las imágenes en redes sociales: una guía para cada plataforma*. Hootsuite Blog. Retrieved August 5, 2022, from <https://blog.hootsuite.com/es/tamano-de-las-imagenes-en-redes-sociales/#Tamanos basicos de imagenes en %20Redes sociales>

Perspectiva de los retos: Innovando juntos. obra colegiada de la BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA. (n.d.). [https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf\\_public/2019/0/PDI\\_2013-2017.pdf](https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf_public/2019/0/PDI_2013-2017.pdf)

Pintos Trías, G. (2009). Los manuales administrativos de hoy. <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009-05-Los%20Manuales%20Administrativos%20Hoy.pdf>.

Pursell, S. (2023) *Cómo crear UN manual de Bienvenida de Empresa (+ ejemplos y plantilla)*, HubSpot. Available at: <https://blog.hubspot.es/marketing/como-crear-manual-bienvenida> (Accessed: 12 August 2023).

*¿Qué son los manuales de organización?* (2023). EUROINNOVA. Retrieved agosto 13, 2023, from <https://www.euroinnova.mx/blog/que-son-los-manuales-de-organizacion>

*2022-2023 Best Universities in the World*. (n.d.). USNews.com. Retrieved February 23, 2023, from <https://www.usnews.com/education/best-global-universities/rankings>

Reyes Ponce, A. (1978). *Administración de empresas: teoría y práctica*. Limusa.

Rodríguez, J. (2023) *Manual de procedimientos: Qué es y cómo hacer uno (con ejemplos)*, HubSpot. Available at: <https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>.

*Tipos de manuales 2023 (2022) Tipos de... | ¿Quieres conocer los tipos de? Esta es la página*. Available at: <https://10tipos.com/tipos-de-manuales/>.

Torres, M. G. A. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos* (primera ed.). Panorama Editorial S.A. De C.V.

Universidad Autónoma Del Estado de Morelos. (2017). *¿Qué es el servicio social?* - Universidad Autónoma del Estado de Morelos. UAEM. Retrieved August 4, 2022, from <https://www.uaem.mx/estudiantes-y-egresados/servicio-social/que-es-el-servicio-social/>

Universidad de Sonora. (2018). *Titulación – Dirección de Servicios Escolares*. Dirección de Servicios Escolares. Retrieved August 4, 2022, from <https://serviciosescolares.unison.mx/titulacion/>

Universidad Veracruzana. (2015). *¿Qué son las prácticas profesionales y por qué es importante realizarlas?* *Bolsa de trabajo UV*, 1-2. <https://www.uv.mx/bolsadetrabajo/files/2012/12/Que-son-las-practicas-profesionales.pdf>

*Untitled*. (n.d.). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Retrieved January 3, 2023, from [https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf\\_public/2019/0/PDI\\_2013-2017.pdf](https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf_public/2019/0/PDI_2013-2017.pdf)

*UVIS - Complejo Regional Sur - BUAP / Tehuacán*. (n.d.). Facebook. Retrieved February 23, 2023, from <https://www.facebook.com/people/UVIS-Complejo-Regional-Sur-BUAP/100060847914031/>

Velasco, Z. (2022) *Tipos de manuales organizacionales*, Genial.ly. Available at: <https://view.genial.ly/635944e1bea68800124af7b1/interactive-content-tipos-de-manuales-organizacionales>.

Vivanco Vergara, María Eugenia. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Recuperado en 18 de febrero de 2023, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es).

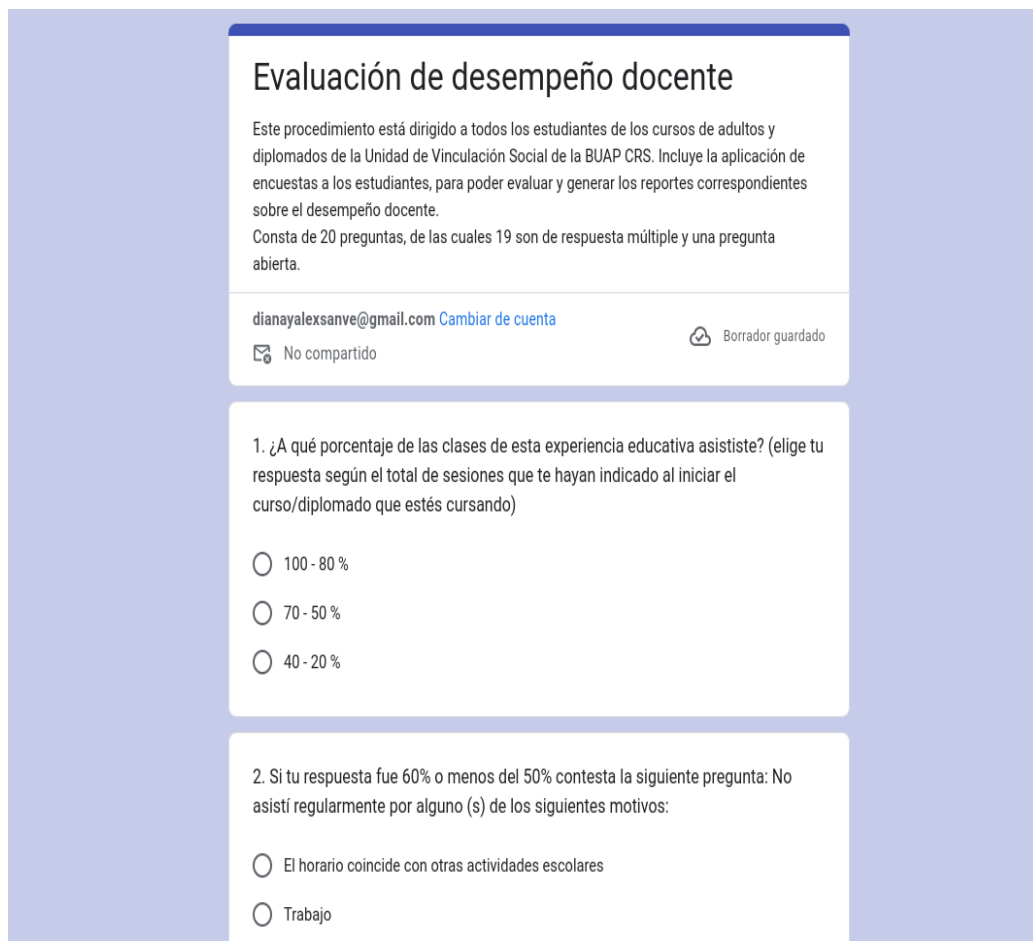
Zambrano Banchón, R. N. (n.d.). *Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011*. Retrieved agosto 13, 2023, from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>

## Anexos

El presente cuestionario fue revisado por maestros de perfil administrativo, tiene la finalidad de evaluar el desempeño de los docentes de Unidad de Vinculación Social, se diseñó identificando preguntas relacionadas en base a las etapas reconocidas en la actividad docente: Planificación de la docencia (Observación, Realización y Transformación), Desarrollo del proceso enseñanza – aprendizaje, Concretización (aplica lo aprendido) y la evaluación del aprendizaje.

### Imagen 1.


*Evaluación de desempeño docente*




**Evaluación de desempeño docente**

Este procedimiento está dirigido a todos los estudiantes de los cursos de adultos y diplomados de la Unidad de Vinculación Social de la BUAP CRS. Incluye la aplicación de encuestas a los estudiantes, para poder evaluar y generar los reportes correspondientes sobre el desempeño docente.

Consta de 20 preguntas, de las cuales 19 son de respuesta múltiple y una pregunta abierta.

dianayalexsanve@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)  Borrador guardado

 No compartido

1. ¿A qué porcentaje de las clases de esta experiencia educativa asististe? (elige tu respuesta según el total de sesiones que te hayan indicado al iniciar el curso/diplomado que estás cursando)

100 - 80 %

70 - 50 %

40 - 20 %

2. Si tu respuesta fue 60% o menos del 50% contesta la siguiente pregunta: No asistí regularmente por alguno (s) de los siguientes motivos:

El horario coincide con otras actividades escolares

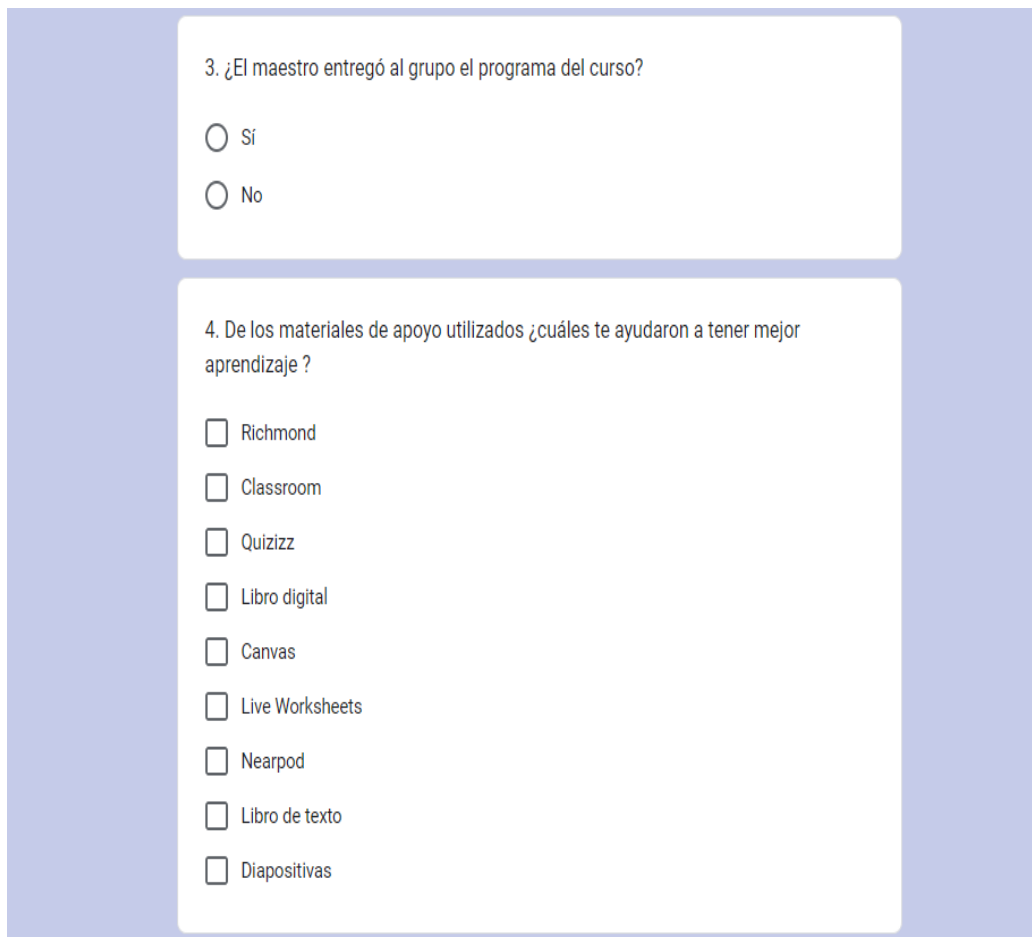
Trabajo

*Fuente:* Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

Link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSjE1ghnRcHhio5Yg2IKhsSIkMHNK64qSICgXSxU714bbYw/viewform>

## **Imagen 2.**

*Evaluación de desempeño docente*



3. ¿El maestro entregó al grupo el programa del curso?

Sí

No

4. De los materiales de apoyo utilizados ¿cuáles te ayudaron a tener mejor aprendizaje ?

Richmond

Classroom

Quizizz

Libro digital

Canvas

Live Worksheets

Nearpod

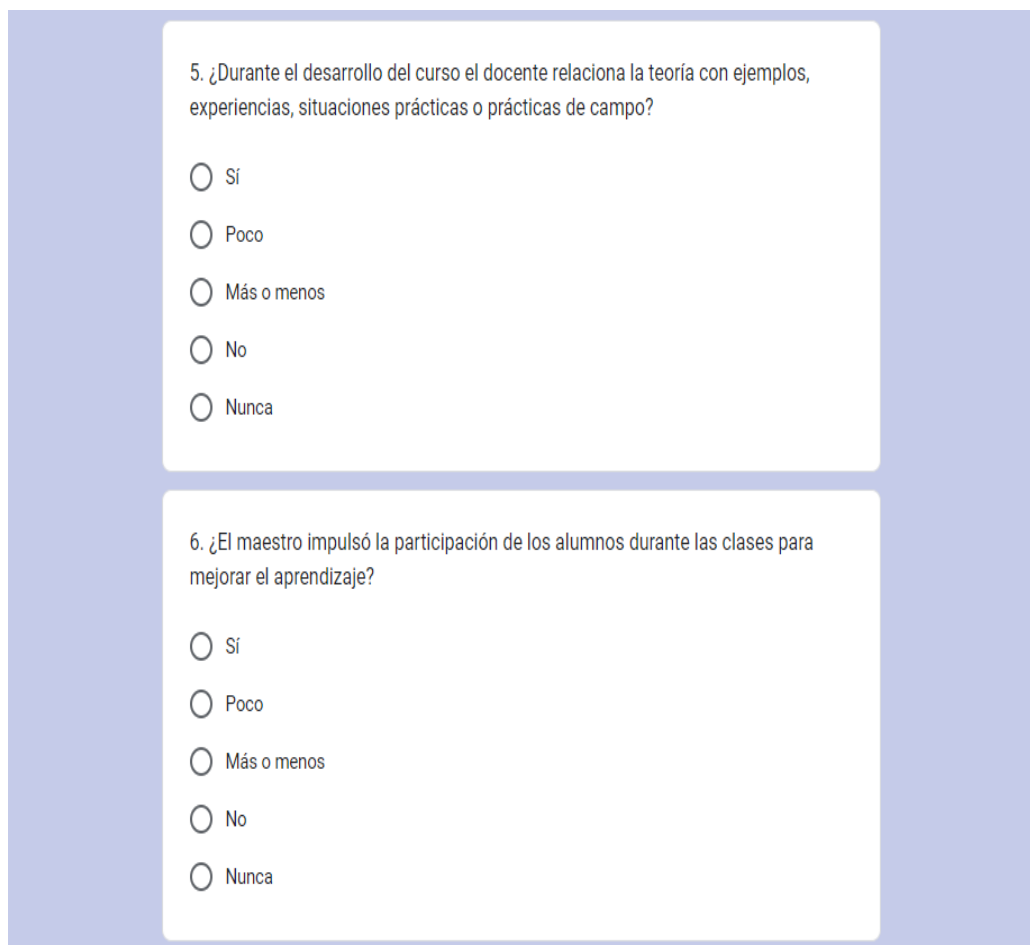
Libro de texto

Diapositivas

*Fuente:* Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

Link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSjE1ghnRcHhio5Yg2IKhsSIkMHNK64qSICgXSxU714bbYw/viewform>

### Imagen 3. Evaluación de desempeño docente



5. ¿Durante el desarrollo del curso el docente relaciona la teoría con ejemplos, experiencias, situaciones prácticas o prácticas de campo?

- Sí
- Poco
- Más o menos
- No
- Nunca

6. ¿El maestro impulsó la participación de los alumnos durante las clases para mejorar el aprendizaje?

- Sí
- Poco
- Más o menos
- No
- Nunca

**Fuente:** Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSjE1ghnRcHhio5Yg2lKhsSIkMHNK64qSICgXSxU714bbYw/viewform>



#### Imagen 4. Evaluación de desempeño docente

7. ¿Cuáles fueron los recursos extras y medios bibliográficos que el maestro promovió para la consulta de información del contenido del curso? (Anotalos y enumerarlos según el nivel de ayuda que te proporcionaron, siendo 1 el nivel más alto)

Tu respuesta

8. ¿En qué nivel de calidad el apoyo o la asesoría brindados te permitieron mejorar tu aprendizaje?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

9. ¿Cómo fue el ambiente de trabajo promovido por el maestro en este curso?

Excelente

Bueno

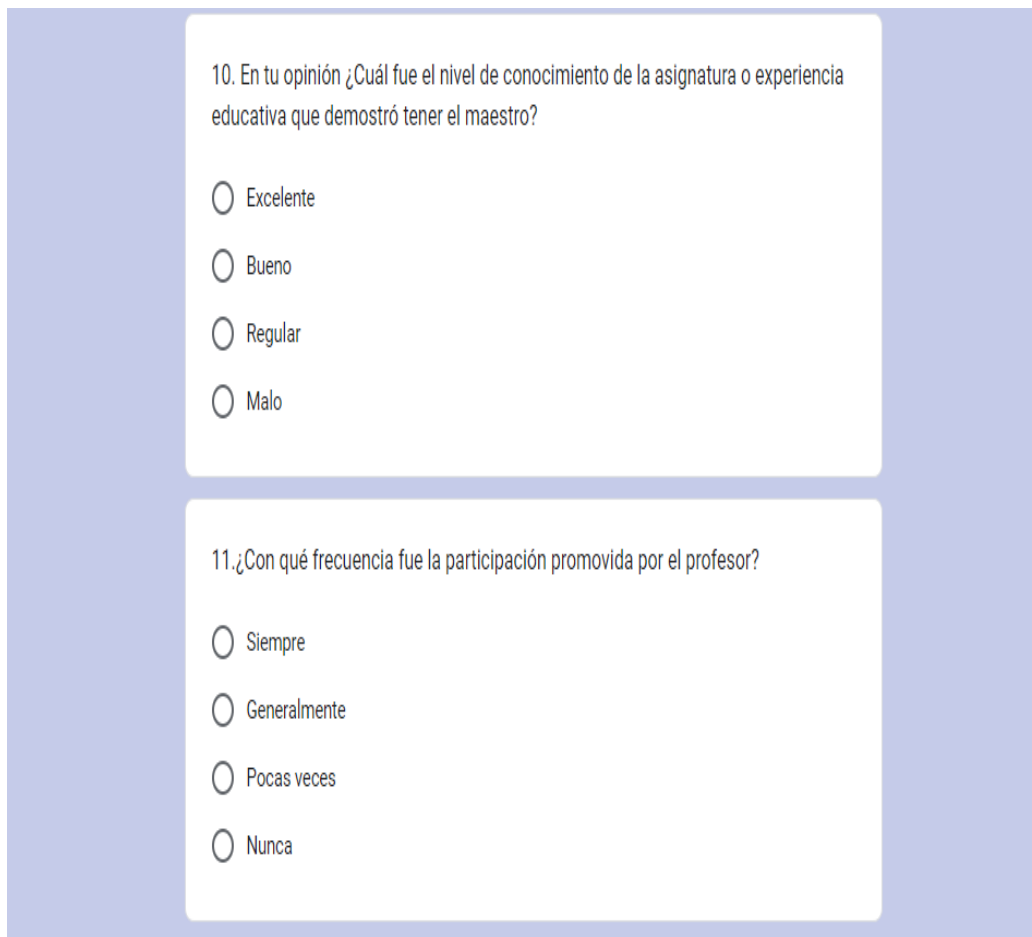
Regular

Malo

*Fuente:* Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSj-E1ghnRcHhio5Yg2lKhsSIkMHNK64qS1CgXSxU714bbYw/viewform>

### **Imagen 5. Evaluación de desempeño docente**



10. En tu opinión ¿Cuál fue el nivel de conocimiento de la asignatura o experiencia educativa que demostró tener el maestro?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

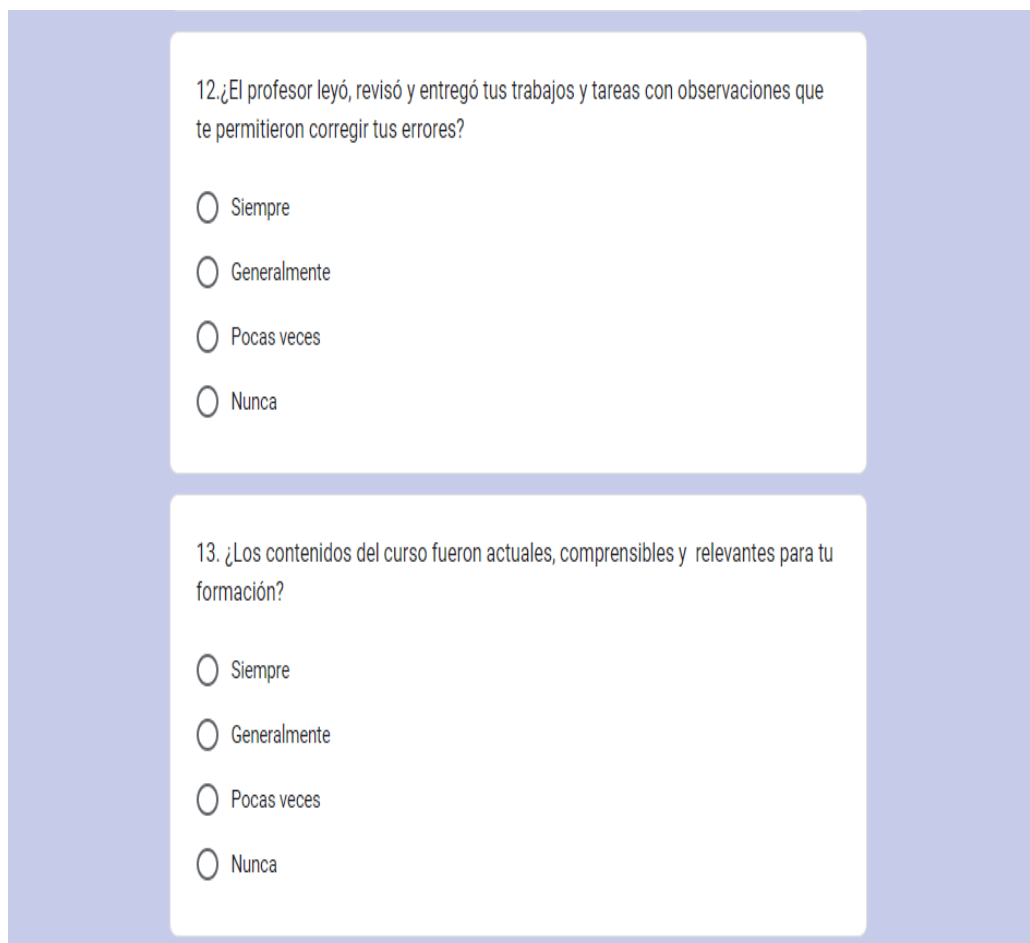
11. ¿Con qué frecuencia fue la participación promovida por el profesor?

- Siempre
- Generalmente
- Pocas veces
- Nunca

*Fuente:* Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSjE1ghnRcHhio5Yg2lKhsSIkMHNK64qSICgXSxU714bbYw/viewform>

## Imagen 6. Evaluación de desempeño docente



12. ¿El profesor leyó, revisó y entregó tus trabajos y tareas con observaciones que te permitieron corregir tus errores?

Siempre

Generalmente

Pocas veces

Nunca

13. ¿Los contenidos del curso fueron actuales, comprensibles y relevantes para tu formación?

Siempre

Generalmente

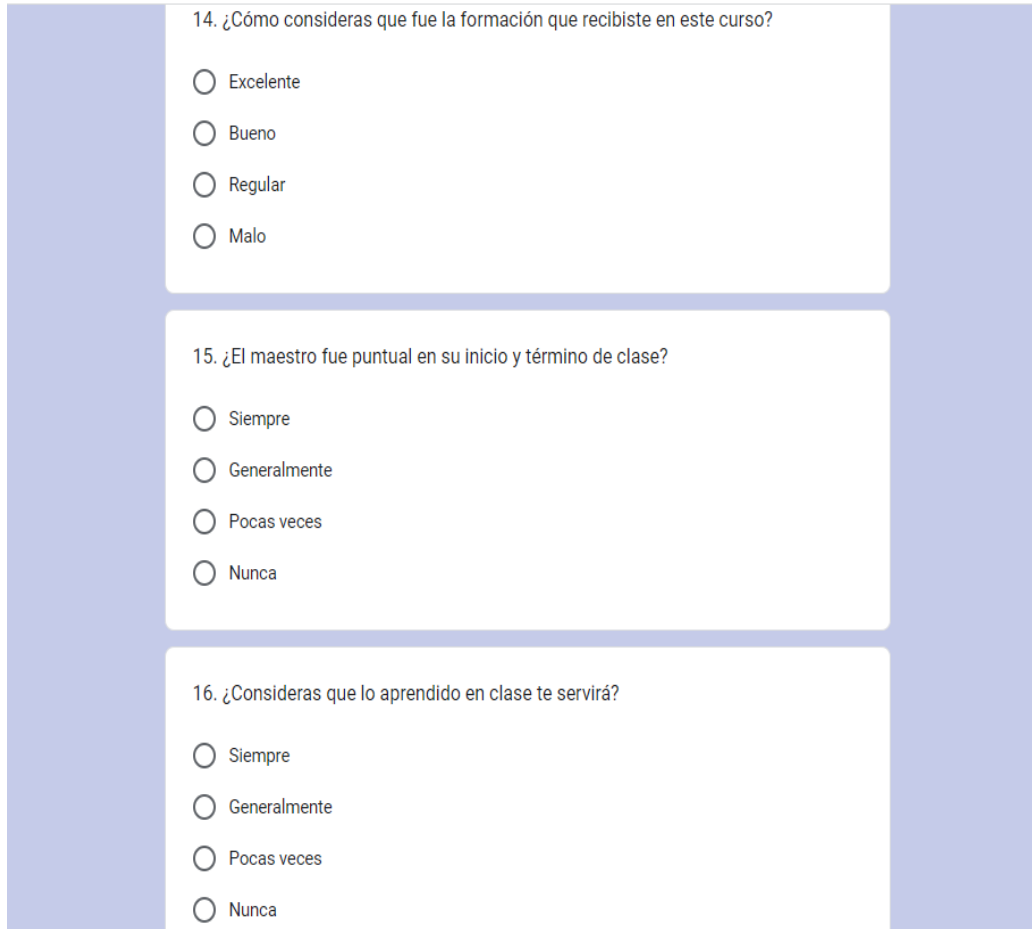
Pocas veces

Nunca

*Fuente:* Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSjE1ghnRcHhio5Yg2lKhsSIkMHNK64qSICgXSxU714bbYw/viewform>

### Imagen 7. Evaluación de desempeño docente



14. ¿Cómo consideras que fue la formación que recibiste en este curso?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

15. ¿El maestro fue puntual en su inicio y término de clase?

- Siempre
- Generalmente
- Pocas veces
- Nunca

16. ¿Consideras que lo aprendido en clase te servirá?

- Siempre
- Generalmente
- Pocas veces
- Nunca

*Fuente:* Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSjE1ghnRcHhio5Yg2lKhsSIkMHNK64qSICgXSxU714bbYw/viewform>

### Imagen 8. Evaluación de desempeño docente

17. ¿Al momento de explicar un tema, el docente se expresa de manera clara y precisa la información?

Siempre

Generalmente

Pocas veces

Nunca

18. ¿El maestro asistió a todas las clases que marca el programa?

Siempre

Generalmente

Pocas veces

Nunca

*Fuente:* Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSjE1ghnRcHhio5Yg2lKhsSIkMHNK64qSICgXSxU714bbYw/viewform>

## Imagen 9. Evaluación de desempeño docente

19. ¿Cuáles de las siguientes formas o criterios de evaluación fueron utilizados durante el curso?(señala únicamente los utilizados)

- Examen oral
- Examen escrito por preguntas abiertas
- Examen escrito de opción múltiple
- Trabajo escrito
- Examen práctico
- Trabajo de investigación
- Exposiciones en clase
- Proyecto
- Tareas
- Otros: \_\_\_\_\_

20. ¿Qué sugerencias le recomiendo al maestro para mejorar su trabajo?

- Planeación
- Evaluación de curso
- Proceso de enseñanza aprendizaje
- Otros: \_\_\_\_\_

*Fuente:* Elaboración propia de Diana Karina Vega Sanchez y Zulema Berenice Guzman Marroquin

Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScSjE1ghnRcHhio5Yg2lKhsSIkMHNK64qSICgXSxU714bbYw/viewform>