



UNIVERSIDAD LATINA CAMPUS HEREDIA
CENTRO INTERNACIONAL DE POSGRADOS

MAESTRIA PROFESIONAL EN GERENCIA DE PROYECTOS

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

DESARROLLO DEL PLAN DE RECEPCION PARA ESTUDIANTES DEL MEDIO
ORIENTE DE LA ORGANIZACIÓN HABESHA COSTA RICA

ELABORADO POR

NELSON TAKKEN CHAVARRIA

HEREDIA, COSTA RICA

AÑO 2017



UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES®

UNIVERSIDAD LATINA CAMPUS HEREDIA CENTRO INTERNACIONAL DE POSGRADOS

CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL TUTOR DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Heredia, 15 de diciembre del 2017

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

SD

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado:

“Desarrollo del Plan de Recepción para Estudiantes del Medio Oriente de la Organización Habesha Costa Rica”, elaborado por el (los) estudiante (s): Nelson Takken Chavarria, como requisito para que el (los) citado (s) estudiante (s) pueda (n) optar por el grado académico Maestría Profesional en Gerencia de Proyectos.

Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos formales y de contenido exigidos por la Universidad, y por tanto lo recomiendo para su entrega ante el Comité de Trabajos Finales de Graduación.

Suscribe cordialmente,

MBA Rocío Briceño López PMP, CSM, HYL



UNIVERSIDAD LATINA CAMPUS HEREDIA CENTRO INTERNACIONAL DE POSGRADOS

CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL LECTOR DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Heredia, 15 de diciembre del 2017

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

SD

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado:

“Desarrollo del Plan de Recepción para Estudiantes del Medio Oriente de la Organización Habesha Costa Rica”, elaborado por el (los) estudiante (s): Nelson Takken Chavarria, como requisito para que el (los) citado (s) estudiante (s) pueda (n) optar por el grado académico Maestría Profesional en Gerencia de Proyectos.

Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos formales y de contenido exigidos por la Universidad, y por tanto lo recomiendo para su entrega ante el Comité de Trabajos Finales de Graduación.

Suscribe cordialmente,

Ing. Luis Alberto Cordero Calvo PMP, MPM

UNIVERSIDAD LATINA CAMPUS HEREDIA CENTRO INTERNACIONAL DE POSGRADOS

CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL FILÓLOGO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

Heredia, 15 de diciembre del 2017

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

SD

Estimados señores:

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, denominado: "Desarrollo del plan de recepción para estudiantes del medio oriente de la organización Habesha Costa Rica", elaborado por el (los) estudiante (s): Nelson Takken Chavarría para optar por el grado académico Maestría Profesional en Gerencia de Proyectos.

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

Suscribe de Ustedes cordialmente,



Bachiller en Filología Clásica Karen E. Palma Monge.

Universidad de Costa Rica.

Código ACFIL No. 271

DECLARACIÓN JURADA

El suscrito(a), Nelson Takken Chavarria con cédula de identidad número 113040931, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: Que soy el autor(a) del presente trabajo final de graduación, modalidad memoria; para optar por el título de Maestría Profesional en Gerencia de Proyectos de la Universidad Latina, campus Heredia, y que el contenido de dicho trabajo es obra original del (la) suscrito(a).

Heredia, diciembre del dos mil diecisiete



Nelson Takken Chavarria

MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El (La) suscrito(a), Nelson Takken Chavarria con cédula de identidad número 113040931, exonero de toda responsabilidad a la Universidad Latina, campus Heredia; así como al Tutor y Lector que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de Maestría Profesional en Gerencia de Proyectos de la Universidad Latina, campus Heredia; por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, campus Heredia, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web; así como en el CRAI.

Heredia, diciembre del dos mil diecisiete



Nelson Takken Chavarria

Dedicatoria

Dedicado a las personas que me han apoyado y a los estudiantes que espero que por medio de este trabajo se vean beneficiados con un mejor futuro.

Resumen Ejecutivo

El medio oriente es una región llena de historia que ha servido de puente entre tres continentes. Sus territorios con climas áridos no han sido limitante para las cruzadas de grandes fuerzas militares. Desde los persas, pasando por los romanos, hasta batallas campales contra los nazis, el medio oriente ha sido testigo de grandes influencias que confluyen por sus territorios.

Estas mismas influencias han sido las que han generado la zona más inestable del globo, en donde la huelga de un país desencadena revoluciones contra gobiernos que han reprimido el pueblo durante décadas. Algunas llevando al derrocamiento de sus líderes, pero otras desencadenando la crisis de refugiados más grande desde la segunda guerra mundial. Hablamos del conflicto sirio que ha dejado a más de medio millón de personas muertas, 6 millones de personas desplazadas y otros 5 millones de refugiados. Una situación que afecta familias con separaciones, muerte y discriminación.

Son condiciones tan críticas que la Unión Europea ha pedido al mundo apoyar con la crisis humanitaria. Organizaciones como la ACNUR ha jugado un papel importante ayudando a redirigir apoyo a los que más lo necesitan. El problema es que esto es una solución temporal. El conflicto que origino esta situación está lejos de aclararse e involucra factores ajenos al entorno inmediato dificultando la estabilidad país. Por tanto, la solución requiere una respuesta holística. Una que no solo considere el hambre de los refugiados o el bombardeo de los enemigos, pero también desarrollar a los líderes que van asumir la responsabilidad de su país. Aquí es donde organizaciones como DAFI, Blue Rose Cross, y Habesha buscan desarrollar a las personas que hoy huyen del conflicto pero que mañana serán las personas que lleven el cambio a sus países.

Estos proyectos buscan aportar su grano de arena aceptando estudiantes para sus programas humanitarios. Habesha México ha recibido 13 estudiantes del Medio Oriente que actualmente cursan diferentes carreras con el afán de terminar su desarrollo académico. Esta iniciativa se permeo en Centroamérica donde ve nacer Habesha Costa Rica. El Proyecto Habesha es una iniciativa humanitaria internacional sin ánimo de lucro, neutral y laica, ubicada en un país democrático y que lleva más de 60 años de no conocer un ejército. Esto convierte la iniciativa en una oportunidad para demostrarle al mundo lo que se puede cambiar promoviendo la educación en un ambiente de paz y tolerancia.

En este proyecto se estará impulsando uno de los tres ejes más importantes para Habesha Costa Rica. El eje de recepción que comprende temas desde los tramites de VISA, selección de tiquetes, inscripciones universitarias, seguros médicos, enseñanza del español, seguimiento psicológico, y actividades sociales que permitan al estudiante incursionar al estudiante en una cultura costarricense y desarrollarse como un agente de cambio para el futuro.

Este esfuerzo pretende ser la siembra de una semilla que le demuestre al mundo que la solución a un conflicto no es aportando más violencia.

Índice

CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL TUTOR DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN.....	ii
CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL LECTOR DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN	iii
CARTA DE APROBACIÓN POR PARTE DEL FILÓLOGO DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN	iv
Resumen Ejecutivo	viii
Tabla de Contenidos.....	xii
Índice de Gráficos.....	xii
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Figuras/Imágenes	xii
CAPÍTULO I: PROBLEMA Y PROPÓSITO	13
1.1. Estado actual de la investigación	13
1.2. Planteamiento del problema	14
1.3. Justificación	17
1.4. Objetivo general y específicos.....	18
CAPITULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.1. Historia de Medio Oriente.....	19
2.2. Apoyo Internacional	24
2.3. Fundamentos de Administración y Gestión de Proyectos	25
CAPITULO III: METODOLOGIA	29
3.1. Enfoque metodológico y el método seleccionado.....	29
3.2. Descripción del contexto o del sitio, en donde se lleva a cabo el estudio.....	31
3.3. Las características de los participantes y las fuentes de información	33
3.4. Las técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	34
CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	35
4.1. Análisis.....	35
4.1.1. Levantamiento de Requisitos.....	38
4.1.2. Tramite de Visa.....	42
4.1.3. Estructura Organizacional	43
4.2. Interpretación de los resultados	47
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1. Conclusiones.....	50
5.2. Recomendaciones	51

CAPITULO VI: PROPUESTA.....	52
6.1. Acta Constitutiva	52
6.2. Registro de Interesados.....	54
6.3. Listado de Requisitos.....	56
6.4. Estructura de Desglose de Trabajo.....	63
6.5. Cronograma para Solicitud de VISA	67
6.6. Presupuesto	69
6.7. Riesgos.....	73
6.8. Organigrama.....	84
PAGINALS FINALES	85
Bibliografía Citada:	85
Bibliografía no citada.....	87
Anexos.....	88

Tabla de Contenidos

Índice de Gráficos

1. Gráfico 1. Comisión Europea. (2017). <i>La Crisis Migratoria</i> . 10 de octubre, 2017, de Comisión Europea Sitio web: http://publications.europa.eu/webpub/com/factsheets/migration-crisis/es/15	
2. Gráfico 2. ACNUR, DAFI. (2015). <i>DAFI 2015 Reporte Anual</i> . 25 de noviembre del 2017, de ACNUR, DAFI Sitio web: http://www.unhcr.org/58eb9677737	
3. Gráfico 3.40	
4. Gráfico 4.41	
5. Gráfico 5. <i>Cristhofer Infante Méndez para la UNA (trabajo no publicado)</i>44	
6. Gráfico 6.45	

Índice de Tablas

1. Tabla 1. ACNUR, DAFI. (2015). <i>DAFI 2015 Reporte Anual</i> . 25 de noviembre del 2017, de ACNUR, DAFI Sitio web: http://www.unhcr.org/58eb9677737	
2. Tabla 2.39	
3. Tabla 3.45	

Índice de Figuras/Imágenes

1. Figura 1. Thomas A. Lessman. (23 Mayo 2008). <i>Alexander's Empire in 323 BC</i> . 21 Octubre 2017, de <i>Talessman's Atlas</i> Sitio web: http://worldhistorymaps.info/maps.html#Medieval_maps20	
---	--

CAPÍTULO I: PROBLEMA Y PROPÓSITO

1.1. Estado actual de la investigación

El Proyecto Habesha nace en el 2013 para contestar a la necesidad que tienen alrededor de 12 millones de personas desplazadas, refugiadas o aisladas por el conflicto sirio que inicio en el 2011. Habesha actualmente tiene presencia en Costa Rica, Colombia y México, este último siendo de donde se lideran todos los esfuerzos.

En México se han recibido 10 estudiantes sirios y ubicados en diversas universidades del mismo país. Estos estudiantes se encuentran entre los 19 a 29 años y estudian en diferentes disciplinas académicas que van desde las humanidades como artes hasta ciencias formales como ciencias de computación. Igualmente, los estudiantes están cursando diferentes grados académicos, pero manteniéndose entre bachilleratos universitarios y maestrías.

En Costa Rica aún no se han recibido estudiantes, pero se han identificado 7 candidatos. Al igual que en México, estos estudiantes han demostrado interés por desarrollarse en diferentes ramas y aspirarían a diferentes grados académicos.

El Proyecto Habesha se desarrolla sobre tres ejes de acción para garantizar el éxito. Estos son la sensibilización, diseminación, y recepción. Sensibilización hace referencia a generar conciencia a las personas en contacto directo con los estudiantes sirios sobre aspectos sociales, culturales y educativos. Estos temas serán abarcados por las instituciones educativas que ayudarán a recibir al primer grupo de estudiantes sirios en Costa Rica. Serán pieza clave para generar argumentos claves que faciliten a los actores involucrados y al público, apreciar el conflicto, entender la situación, y generar un sentido de urgencia para actuar.

El eje de diseminación se enfoca en informar al público sobre la crisis humanitaria del Medio Oriente y el impacto que este tiene a nivel regional y global. La organización

se vale de historias generadas desde la zona de conflicto y módulos independientes para informar al público y lograr identificarlo con la causa. De esta forma, se espera crear una red de alianzas que puedan apoyar la recepción de los estudiantes. La información es comúnmente esparcida por redes sociales y boletines informativos.

Finalmente, el eje de recepción será sobre el que Habesha se apoye para coordinar selección, viaje, colocación y estancia de los estudiantes sirios en Costa Rica. Este eje se subdivide para manejar el estatus migratorio del estudiante, coordinación de transporte aéreo, apoyar en la inscripción universitaria, velar por cubrir seguro médico, definir hospedaje, y dar acompañamiento tanto lingüístico, psicológico y de esparcimiento.

Habesha Costa Rica actualmente tiene sus diferentes ejes en fases diferentes. La sensibilización y la diseminación son ejes actualmente desarrollados y en ejecución constante para generar el mayor impacto. Por otra parte, el eje de recepción se encuentra en la fase de planeación donde se tiene una idea de que se requiere mas no tiene los alcances definidos.

1.2. Planteamiento del problema

La violencia que existe en el medio oriente no pasa desapercibida para cualquier persona que este mínimamente informada del entorno actual. En las últimas dos décadas, esta región ha estado en las noticias debido a invasiones, guerras civiles, y ataques terroristas que generan inestabilidad para todos los que la habitan.

Estos conflictos contabilizan cientos de miles de muertos. La invasión a Afganistán en el 2001 lleva contabilizada aproximadamente 178 mil muertos de los cuales 31mil son civiles afganos⁹. La guerra de Irak dejo un saldo de aproximadamente 124mil civiles muertos entre el 2003 y el 2013¹⁰. El reciente conflicto sirio arroja números acercándose al medio millón de personas fallecidas entre civiles y combatientes¹¹.

Este último conflicto ha sido el que ha generado la mayor crisis humanitaria desde la segunda guerra mundial desplazando a más de 6 millones de personas y otros 5 millones que han huido del país¹². Es así como se forma el movimiento de refugiados más importante que se conoce en la historia moderna. Los países europeos son los que más se han visto involucrados debido a este flujo migratorio. En el 2015, la Oficina Humanitaria de la Comunidad Europea (ECHO, por sus siglas en inglés) destinó el 42 % de los fondos a África; el 35 %, a Oriente Próximo y países europeos vecinos para afrontar principalmente esta crisis¹⁴. Como se logra observar en el grafico 1, el 2015 fue un año excepcional con más de un millón de personas solicitando asilo.

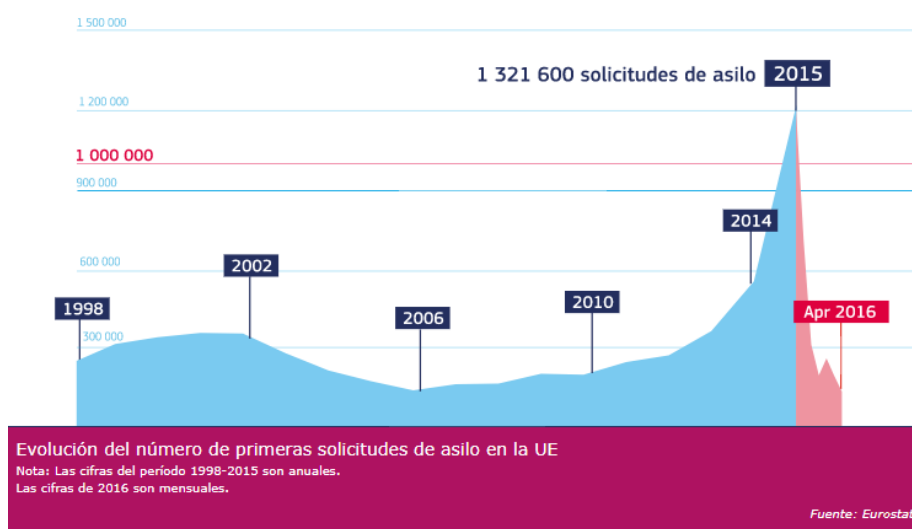


Grafico 1 Comisión Europea. (2017). La Crisis Migratoria. 10 de octubre, 2017, de Comisión Europea Sitio web:

<http://publications.europa.eu/webpub/com/factsheets/migration-crisis/es/>

Ante la situación tan crítica, este efecto pasa de ser un problema regional a uno internacional que genera impactos directos e indirectos en todos los países. Aun así, estos refugiados que buscan desesperadamente buscar seguridad, alimentos y la ilusión de vivir en paz son solo un efecto que se da por los conflictos de la región.

El verdadero problema es complicado y tiene diferentes causas que frecuentemente involucra agentes externos al entorno inmediato de cada conflicto. Un ejemplo de ello

es el involucramiento de Estados Unidos y Rusia los cuales influyen en el conflicto desde bandos diferentes generando aún más violencia. Por otro lado, vemos el surgimiento de grupos radicales que aprovechan la situación de inestabilidad para intentar establecer su dominio implantando el terror por medio de crímenes atroces.

Un conflicto tan complejo difícilmente vendrá acompañado de una solución sencilla. Diferentes países han intentado generar un cambio trayendo a las partes involucradas a mesas de negociación sin lograr mayores compromisos. En otras instancias se han provisto con armas a diferentes grupos con la excusa de protección a pesar de que tiempo después se demuestra que son las mismas armas que se utilizaron para suprimir a civiles y cometer crímenes contra la humanidad¹⁵. Aun así, las grandes potencias mundiales como Estados Unidos, Rusia y la Unión Europea siguen buscando darle solución a las injusticias, a grupos extremistas como el del Estado Islámico de Irak y Siria (ISIS según sus siglas en ingles), y el flujo de inmigrantes¹³. Otros países como Turquía y Libia se han encargado de dar solución inmediata al conflicto absorbiendo una gran cantidad de refugiados dándoles alimento y hospedaje.

Lo cierto es que, hasta el momento, los remedios no parecen ser la cura que traiga estabilidad y paz a la región. Si analizamos, notamos que las soluciones giran en torno a la agresión y sobre ideas construidas de quien es el enemigo. Vemos ataques, invasiones, bombardeos, derrocamientos, pero como mala hierba, vuelve a nacer. Hay expertos que dicen que esta no es la solución. La solución debe de ser holística donde, existe un componente militar importante, pero no puede ser el componente que predique temas de paz. Es hasta este momento donde se ve un movimiento de personas tan importante hacia las afueras de la región. Un componente importante que, de poder ser aprovechado, podría una oportunidad de oro para que el conflicto sea visto desde otra perspectiva por los propios actores que lo conforman.

1.3. Justificación

El conflicto sirio inicio en el 2011 y hasta la fecha ha desplazado a más de 5 millones de personas tornándose en el flujo migratorio más importante desde la segunda guerra mundial. La mayoría de las personas han arriesgado sus vidas huyendo principalmente a países vecinos. Adicionalmente, el conflicto ha desplazado a más de 6 millones de personas y dejando aproximadamente medio millón de personas muertas. El mismo ha interrumpido la educación de miles de estudiantes que ven sus vidas amenazadas por lo que sucede en su país.

Por lo cual, el desarrollo de un plan de recepción viene apoyar los objetivos del Proyecto Habesha que, desde su fundación el 2015 en Costa Rica, busca

- Enviar un mensaje de solidaridad al pueblo sirio ofreciéndole la oportunidad a siete estudiantes sirios viajar a Costa Rica para concluir sus estudios
- Que, al concluir los estudios, los estudiantes vuelvan a sus países de origen y funcionen como agente de cambio para su país.
- Promover el involucramiento de Costa Rica en el conflicto del medio oriente

La propuesta del proyecto busca por medio de la recepción de los estudiantes la apertura de diálogos para fomentar una cultura internacional de paz. Esto es respaldado por la política internacional de Costa Rica y sus múltiples reconocimientos en temas de paz y protección de derechos humanos.

Costa Rica es reconocido por ser un país que lleva más de 60 años de haber abolido el ejército y ser un modelo ejemplar de una democracia estable. Adicionalmente, el país cuenta altos índices de educación y salud que forman las bases necesarias para un desarrollo humano ejemplar. El país cuenta con el reconocimiento por ser la sede principal de organismos como la Corte Internacional de Derechos Humanos, el Instituto

Interamericano de Derechos Humanos y la Universidad para la Paz. Finalmente, existen compromisos adquiridos al haber formado parte del Consejo de Derechos Humanos de la ONU.

Por tanto, el país cuenta con el respaldo y el compromiso requerido para asumir la responsabilidad de la recepción de estudiantes para concluir su educación académica en un entorno estable y pacífico.

1.4. Objetivo general y específicos

Se pretende crear un plan de proyecto que permita garantizar el arribo de la persona, la estancia en el país, inscripción en una de las universidades que ofrecieron becas para este proyecto, cobertura médica, hospedaje y actividades recreacionales siguiendo las guías y mejores prácticas según el PMBOK (5ta Edición). Se completara el plan para el 15 de diciembre del 2017.

- Levantar un listado de requisitos para avanzar la planificación de actividades necesarias que le permita al estudiante una incursión a la sociedad costarricense. Se pretende completar esta etapa antes del 15 de noviembre del 2017.
- Identificar proceso para tramitar permisos migratorios que garanticen la estancia de la persona como estudiante en Costa Rica. Se pretende completar esta etapa para el 30 de noviembre del 2017.
- Hacer una propuesta de estructura organizacional para el eje de Recepción considerando una operación con 7 estudiantes. Se pretende completar antes del 30 de noviembre del 2017.

CAPITULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Historia de Medio Oriente

El medio oriente es quizás una de las regiones del mundo con más historia. Su presente tiene raíces que se extienden miles de años atrás y que forman hoy en día un universo complejo de comprender. Es una región que, por su ubicación geográfica, conecta tres continentes y por tanto sirve como puente por donde cruzan grandes influencias. Desde la fundación de civilizaciones en el gran valle fértil entre los ríos Tigris y Éufrates, pasando por las cruzadas de grandes ejércitos antiguos como el de los persas, continuando como tierra que da fruto a las religiones monoteístas hasta llegar a formarse en lo que hoy conocemos del medio oriente.

Esta región ha sido históricamente inestable. Nos podemos remontar al 2do milenio a.C. cuando se ubica los inicios del Imperio Asirio que, en su época de máximo apogeo, llegaron a extenderse desde costas del Golfo Pérsico hasta las montañas de Anatolia y las llanuras aluviales de Egipto¹. Este imperio fue conocido por su crueldad tras conducir campañas militares que acababan con poblados de sus alrededores. Aun así, este imperio, como muchos otros, se debilitó y eventualmente fueron superados para dar paso a los egipcios, griegos, neobabiloneos y los medos. Estos últimos son los que eventualmente serían el poderoso Imperio Persa que surgen en el actual Irán, pero que su dominio se llega extender desde Asia Central hasta Egipto y subiendo a Grecia. Estos fueron tiempos donde se lucharon grandes batallas que se recuerdan hasta el día de hoy. Una de estas fue la gran batalla de Termopilas donde el rey Leónidas de Esparta contuvo la avanzada del ejército persa con un puñado de soldados.

Años antes también se había desenvuelto una de las batallas más recordadas en los tiempos modernos como fue la batalla de Maratón. Famosa no solo por ser prueba del avanzado conocimiento táctico militar de los griegos, sino por la proeza de Filípides al correr una larga distancia para solicitar ayuda de Esparta.

Muchas batallas prosiguieron las mencionadas hasta llevar al primer imperio persa a su caída. Alexander, rey de Macedonia, dejó una larga historia de batallas exitosas que llevaron a la conquista de grandes territorios. Como se puede observar en la Figura 1, Alexander el Grande como lo conocen muchos, dominó prácticamente todo el territorio persa.



Figura 1 Thomas A. Lessman. (23 Mayo 2008). Alexander's Empire in 323 BC. 21

Octubre 2017, de Talesman's Atlas Sitio web:

http://worldhistorymaps.info/maps.html#Medieval_maps

Pero como podemos empezar a notar, en esta región no todo dura para siempre. Ante la caída del imperio macedonio, entro a dominar el territorio del medio oriente la Republica Romana que eventualmente seria el gran Imperio Romano. Este imperio influyo fuertemente sobre sus territorios. Influyo sobre la construcción creando acueductos, puentes, templos y muchas otras estructuras que fueron adoptadas por las regiones dominadas. En el medio oriente fue donde su imperio vio nacer las religiones monoteístas que, a pesar de ser perseguidas durante siglos, eventualmente llego adoptar el cristianismo como la religión oficial². Otras religiones como el islam y el judaísmo pueden trazarse hasta la fecha de hoy donde juegan un papel importante en el desenvolvimiento de la región en las últimas décadas.

Es así como notamos que el medio oriente no solo tiene una historia extensa, compleja y llena de rivalidades, sino que parece ser una región donde se repite una y otra vez los mismos conflictos. Tierra donde se ven caer imperios completos e inmediatamente después otra toma su lugar. Una región donde debido a esta historia tan compleja y con tantos agentes involucrados, es imposible definirla como una región caracterizada por tener un sentido de unidad.

Podemos adelantarnos a los años 1900 cuando tenemos a los ingleses influyendo como un agente externo sobre la región para ganar aliados que les ayudaran a combatir en la Primera Guerra Mundial contra Alemania y sus aliados, entre ellos, Turquía. Es en estos tiempos donde podemos trazar las raíces de mucho de los conflictos modernos. Es un momento histórico donde debido a la guerra, se logra capturar Jerusalén y se designa como el nuevo hogar para los judíos por parte de los ingleses. Esto eventualmente traerá conflicto debido a la inmigración de judíos en un territorio que los mismos ingleses denominaron como Palestina.

Es esta designación arbitraria que genera un alza en las tensiones entre los grupos religiosos que utilizan sus creencias para defender su territorio por medio de actos de terrorismo. Muchos de estos crímenes son reportados como perpetrados por los musulmanes que se ven amenazados ante la invasión de los judíos. Recordemos que estas dos religiones, judaísmo e islamismo, tienen creencias diferentes sobre quien tiene derecho sobre Jerusalén; tierra santa.

Fue alrededor de esta época que surge el nazismo con creencias altamente antisemíticas. Esto genero una ola de refugiados provenientes de Europa central que ven sus vidas interrumpidas y obligados a huir. Según la revista Geografía Económica, en un artículo publicado en 1956 menciona que, aproximadamente 60 millones de refugiados huyeron de Europa en el periodo de guerra y post guerra. Datos del Museo del Holocausto de Estados Unidos indican que grandes cantidades de estos refugiados judíos se asentaron en Palestina y en mayor cantidad una vez que se estableció el estado soberano de Israel en mayo de 1948⁵. Esto generó un gran descontento entre

los habitantes árabes de la región que ven perder territorio ante un grupo de personas con creencias diferentes. Conflictos sobre la designación de este territorio se siguen dando hasta el día de hoy.

Aun así, las creencias no es el único motivo de conflicto en el medio oriente. Se dice que las guerras más grandes se dan por dominio de recursos y el medio oriente no es la excepción. Según los datos históricos de la Agencia Central de Inteligencia (CIA según sus siglas en ingles), aproximadamente el 46% del total de las reservas de petróleo globales se encuentran entre 5 países del medio oriente³. Esto ha llamado la atención de las potencias mundiales al intentar de controlar la región y este recurso tan valioso, dejando en segunda plana cualquier otro tema.

Ejemplo de esto fue la Guerra del Golfo Pérsico que inicio en 1990. En esta, Irak, bajo el mando de Sadam Hussein, venia luchando junto a los estadounidenses contra Irán. Ante un cambio de enfoque, Irak decide invadir Kuwait lo que genera un bloqueo por parte de los estadounidenses al notar que Sadam podría controlar gran parte del “oro negro” como llaman algunos el petróleo. Igualmente, Estados Unidos no le pareció conveniente el apoyo que Sadam le venía dando a los Palestinos lo cual generaba inestabilidad en Israel. Esto llevo a clasificar a Irak como un Estado Promotor de Terrorismo, termino designado por el Departamento de Estado de los Estados Unidos y que hasta la fecha describe a países como Siria, Irán, y Sudan⁴.

Estos conflictos pintan una realidad para una región fuertemente influenciada y sobrellevada por factores internos y externos a su entorno inmediato. Una realidad que tiene efectos devastadores sobre economías, sociedades, y que violentan los derechos más fundamentales de cualquier ser humano. Según la Declaración Universal de Derechos Humanos firmada en 1948, estos derechos “incluyen el derecho a la vida y la libertad, la libertad de la esclavitud y la tortura, la libertad de opinión y expresión, el derecho al trabajo y la educación, y muchos más. Todos tienen derecho a estos derechos, sin discriminación.” Es bajo este marco que se hacen miles de denuncias ante las organizaciones internacionales por privación de derechos.

Uno de los conflictos más relevantes que se ha desarrollado en los últimos años es el del conflicto sirio. Este conflicto inicia por la influencia de las revoluciones en Líbano y Egipto y que generan un movimiento similar en Siria. Según reporto la BBC en el 2011, fuerzas de seguridad, lideradas por el gobierno de Al-Asad, disparan y matan a los primeros protestantes en la ciudad de Deraa⁶. Estas medidas extremas y opresoras por parte de un gobierno de Al-Asad lleva a un incremento de violencia. En cuestión de unos pocos meses, se ve una población que se arma inicialmente para defenderse de las fuerzas de seguridad y eventualmente para expelerlas de sus localidades. Es a partir de aquí que empieza la crisis humanitaria más grande desde la segunda guerra mundial.

Reportes comisionados por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos indican que, para junio 2013, 90,000 personas habían perdido la vida en el conflicto⁷. Este número subió a 470,000 para febrero 2016 según Human Rights Watch⁸. Para estas alturas las denuncias contra los derechos humanos y crímenes de guerra eran cuantiosos. Una de las denuncias más importantes en este conflicto ha sido la utilización de bombas químicas. Estas bombas utilizan un gas toxico que no discrimina entre civil, aliado o enemigo. El evento más reciente fue el del 4 de abril del 2017 cuando se liberó gas sarín matando a 80 personas entre ellas menores de edad.

De este tipo de conflicto surgen grupos como ISIS, los cuales aprovechan la inestabilidad para intentar tomar control de diferentes territorios y establecer su dominio. Esto deja al pueblo con la única opción de levantarse en armas para defenderse ante un gobierno violento y grupos extremistas que matan sin discriminar.

A través de los conflictos parece ser que la revolución es un común denominador. Por esto nos referimos a que es un cambio caracterizado por ser brusco y violento en los ámbitos sociales o económicos de una sociedad. Desde los grupos que se organizaron para derrocar el Imperio Asirio hace más de 4 mil años atrás, pasando por

la toma de la tierra sagrada por parte de los judíos, hasta las recientes revoluciones por derrocar el gobierno egipcio, libio y sirio. Se puede trazar una línea de violencia e inestabilidad sobre una región frecuentemente influenciada por factores ajenos a su entorno inmediato. Líneas territoriales dibujadas por extranjeros que frecuentemente dividen poblaciones que comparten más de lo que los diferencia. Un territorio que, a pesar de ser cubierto por vastos desiertos, no limitan la pasión que tiene su población por proteger lo que ellos creen llevándolo a extremos donde se idealiza el sacrificio individual.

2.2. Apoyo Internacional

Ante estas amenazas surgen grupos internacionales de ayuda humanitaria. Después de las atrocidades vividas en la segunda guerra mundial, se crea en 1945 la Organización de las Naciones Unidas con el fin de mantener la paz y la seguridad en el mundo. La misma se ha visto involucrada en múltiples conflictos mediando entre las partes y denunciando actos inhumanos. No es de sorprenderse que la organización se ha visto involucrada en el conflicto del medio oriente especialmente en el reciente conflicto sirio. Esta ha sido la organización que ha conducido investigaciones para intentar determinar quién fue el culpable de utilizar las armas biológicas en siria.

Por medio de uno de sus brazos, la Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR) se ha visto envuelta en los desplazamientos de millones de personas. La misma ha servido como un agente importante en influir sobre el destino de las personas que escapan del conflicto sirio. Cientos de organizaciones han surgido en Europa y el mundo para dar apoyo al conflicto humanitario más grande desde la segunda guerra mundial.

Organizaciones como la Iniciativa para Refugiados de la Academia Alemana Albert Einstein (DAFI por sus siglas en alemán), le dan apoyo directo a ACNUR buscando oportunidades para estudio a personas que vienen de zonas conflictivas. Los mismos llevan 15 años demostrando un desempeño de aproximadamente 94% de éxito entre

los miles de estudiantes que han entrado al programa. Estos estudiantes han sido un agente de cambio para el mundo saliendo de un entorno de conflicto y guerra para desarrollarse académicamente y servir como ejemplo para el cambio. Otras organizaciones como Blue Rose Compass, ubicada en Estados Unidos, es otra iniciativa similar a DAFI que trabaja de forma independiente pero siempre dándole apoyo a ACNUR.

En Centroamérica tampoco es la excepción a este tipo de iniciativas. En México se vio nacer la iniciativa Habesha que similar a las anteriores, recibe estudiantes en México para ubicarlos en universidades nacionales. La misma iniciativa se permeo en Costa Rica donde desde el 2015 existe el Proyecto Habesha Costa Rica. Este proyecto busca identificar y recibir a 7 estudiantes de áreas conflictivas del medio oriente que concluyan sus estudios en universidades costarricenses. El alcance de ambos proyectos contempla la sensibilización de la población, buscar desarrollar y ampliar constantemente una base de apoyo a los estudiantes que se van a recibir, y finalmente la recepción propiamente de los estudiantes. Los mismos cursarán su carrera universitaria en el país para que al concluir puedan surgir y volver a servir como agente de cambio a los países que los vieron nacer.

2.3. Fundamentos de Administración y Gestión de Proyectos

Estas iniciativas de proyectos comparten teorías de fundamentos administrativos dado que sigue existiendo la necesidad por mezclar y armonizar recursos financieros, materiales, tecnológicos y principalmente humanos. Los mismos buscan generar la máxima eficiencia y eficacia de los recursos utilizando ciclos comúnmente utilizados a través de los proyectos como lo son la iniciación, planificación, ejecución y control, y cierre.

En la etapa de iniciación es el primer paso proceso de administración de un proyecto. En el mismo, se busca la formalizar el proyecto o fase nueva de un proyecto existente. Según Rivera y Hernandez (2015 p. 75), “En una organización se da inicio

a un proyecto con base en una de las siguientes consideraciones: exigencia del mercado, necesidad de negocios, solicitud de un cliente, avance tecnológico, requisito legal y necesidad social.

Se dice que se ha iniciado un proyecto cuando se forma un acta constitutiva que contenga información general de los objetivos del proyecto, se comprometen recursos iniciales, se asigna un gerente de proyecto, y se identifican los involucrados iniciales. En proyectos más complejos es común encontrar un anteproyecto con estudios de factibilidad y un caso de negocio que ayude a respaldar la formalización del proyecto.

Una vez formalizado e iniciado, se procede a iniciar la fase de planificación. Según las guías metodológicas del Project Management Institute (PMBOK 5ta Edición p. 55), “El Grupo de Proceso de Planificación consiste en aquellos procesos realizados para establecer el alcance total del esfuerzo, definir y redefinir los objetivos y desarrollar el curso de acción requerido para alcanzar esos objetivos.”

Debido al alto impacto que tiene cambiar objetivos una vez iniciada la fase de ejecución, la fase de planificación tiende a ser la más extensa entre todas las fases del proyecto. Aquí se busca documentar claramente cual serán los límites para posteriormente planificar la metodología a seguir que lleve alcanzar los objetivos. En la misma se calculan duraciones en tiempo y costos asociados a ejecutar estas actividades. En esta fase se planifican adicionalmente la administración de temas como recursos humanos, comunicación, calidad, riesgos, interesados, entre otros.

Una vez completada la fase de planificación, se procede a iniciar la ejecución de actividades y controlarlas contra la planificación para determinar desviaciones y recomendar ajustes necesarios. Esta es la fase del proyecto es el que consume más recursos debido a que es donde incrementan las actividades y consumo de recursos para concretar los objetivos. En esta fase, la planificación disminuye, pero no se elimina debido a que existen acciones correctivas que requieren una re-planificación

de los diferentes elementos involucrados. Adicionalmente el costo de cambiar características de los objetivos finales tiene un mayor impacto en costo y tiempo.

Finalmente se designa una fase de cierre que permita concluir todas las actividades relacionadas al proyecto. En esta fase también se busca aprobación y firma de cierre por parte del patrocinador y el producto o servicio se ha completado. Este cierre contempla finiquitar obligaciones legales incluyendo proveedores, recursos humanos, entre otros.

Estos proyectos, al igual que empresas establecidas, son influenciados por el entorno en el que se desarrollan. Se debe de considerar elementos del entorno económico, legal, político y social que puedan tener un papel determinante en el desarrollo del proyecto.

Desde la perspectiva económica, tanto los proyectos privados como sociales hacen un esfuerzo temporal en el tiempo para producir un producto o servicio único. Los mismos empiezan a distanciarse en el momento que el objetivo de los proyectos privados está enfocado en resultados financieros. Estos son comúnmente identificados en los balances generales y estados de cuenta utilizando razones financieras. Valores como el TIR y el VAN son utilizados para determinar viabilidad por medio de proyecciones que son posteriormente validadas contra resultados. Estos estudios son basados en precios de mercado y reflejan cuanto ha crecido o disminuido el capital de la empresa reflejado por el ROI. Desde la perspectiva de los proyectos sociales, la evaluación que se hace es a nivel económico considerando todos los agentes involucrados. Se busca generar una rentabilidad social positiva donde la opción de inversión es sobre la que mejor balance costo-beneficio tenga en la población, no sobre un individuo o empresa. Expertos en esta área utilizan el precio sombra que contempla externalidades para determinar el valor real de los productos y servicios que se proveen.

Desde la perspectiva legal, en ambos tipos de proyectos existen regulaciones y normas que ayudan a dictar la interacción entre las partes involucradas. Estas interacciones pueden ser aquellas directamente con clientes o aquellas obligaciones que se deben de cumplir ante el Estado. Es uno de los componentes más importantes dado que operar fuera del marco legal que rige una dada actividad puede significar importantes atrasos que se traducen en costos o incluso obligar a la cancelación de un proyecto privado o social. Este entorno frecuentemente está ligado con el entorno político. Este entorno político, principalmente en proyectos sociales requieren de una adecuada administración de legisladores, líderes políticos y gubernamentales. El adecuado involucramiento y comunicación con los mismos puede ayudar a impulsar un proyecto o ser afectado por cambios en políticas. Este elemento afecta igualmente a los proyectos privados, pero frecuentemente se ven como un factor externo y sobre el que se tiene poco control. Por tanto, se puede decir que en países que tienen un gobierno estable, sin conflictos militares y de políticas estables, genera un terreno fértil y atractivo para la ejecución de proyectos. Los mismos evaluarán el país como estable por lo que reduce los riesgos para que el proyecto se lleve a cabo satisfactoriamente.

El entorno sociocultural igualmente es un elemento clave principalmente para el estudio de mercado. Este tiene un importante papel en describir la realidad de la sociedad en donde se va ejecutar el proyecto. El mismo puede incluir personas que podrían estar directamente asociadas al proyecto como disponibilidad de recurso humano capacitado o indirectamente como vecinos que van a ver el valor de sus propiedades estancarse por la instalación de un relleno sanitario. Igual que los elementos anteriores, este puede llegar a tener un papel determinante sobre el éxito de un proyecto privado o social.

Además de estos elementos, también existen y han entrado a tener mayor relevancia los elementos del entorno ambiental y tecnológico. En proyectos sociales, ambos entornos tienen un papel importante y con mayor relevancia según su fin. Lo cierto es que existen y se debe tener una administración adecuada ya que forman parte de la realidad donde se va ejecutar un proyecto.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Enfoque metodológico y el método seleccionado

La investigación pretende llevar una metodología mixta donde se utilicen enfoques interpretativos y racionalistas. De esta forma, se pretende recaudar datos que den una descripción cuantitativa pero debido a que es un proyecto social, se pretende utilizar enfoques cualitativos que permitan dar una descripción holística de la realidad.

Se comprende que la investigación se llevara a cabo en una realidad dinámica y diversa por lo que se debe de tener un enfoque que permita entrelazar elementos relacionados. Se deberá de tener una orientación hacia la investigación y exploración de documentos, entrevistas, talleres y demás herramientas donde el evaluador será el instrumento principal para la recolección de información.

Aun así, no se puede dejar de lado la relevancia de tener procesos secuenciales y probatorios que permita extraer conclusiones con respecto a una hipótesis.

Los métodos a utilizarse para la investigación serán:

- Observaciones
- Talleres
- Encuestas
- Entrevistas
- Investigación de documentos

Como fuentes primarias se utilizarán:

A. Entrevistas

- Steven Guerrero (Presidente de Habesha Costa Rica)
- Melisa Banegas (Fiscal de Habesha Costa Rica)
- Stephanie Fallas (Nueva encargada del eje de Recepción de Habesha Costa Rica)

B. Observaciones

- Actividades recreativas Habesha Costa Rica

C. Taller

- Indira Hammel (Tesorera y antigua encargada de la Comisión de Recepción de Habesha Costa Rica)

D. Encuesta

Esta encuesta será dirigida a los líderes de Habesha que conozcan sobre la organización y sus objetivos. La población de líderes es de 11 personas. Se conversó con el Presidente de la organización y el mismo recomendó dirigirlo a todos los líderes a excepción de dos personas que, sus funciones no han sido relacionadas con el eje de Recepción, por lo que su retroalimentación no será objetiva. Por tanto, la muestra de la población comprende un 81% de los líderes de Habesha.

La encuesta será comprendida por 9 preguntas dirigidas a recaudar las opiniones de los diferentes líderes con respecto a cuáles deberían de ser las responsabilidades del eje de Recepción. Las respuestas ayudaran a fundamentar el trabajo que se desarrollara en otras áreas.

Como fuentes secundarias se utilizarán:

1. Análisis de documentos

- Activos de procesos de la organización Habesha
- Documentos legales de instituciones pertinentes

3.2. Descripción del contexto o del sitio, en donde se lleva a cabo el estudio

El estudio se desarrollará en San Jose, Costa Rica donde existe Habesha Costa Rica desde el 2015. La organización se encuentra legalmente inscrita y cuenta con una Junta Directiva conformada por nueve profesionales de diferentes ramas académicas tales como ingeniería, relaciones públicas e internacionales, publicidad, y economía. Este equipo está respaldado por un equipo igualmente diverso y profesional de Habesha México donde llevan de existir desde el 2013.

En Habesha Costa Rica actualmente no cuenta con una oficina propia, pero cuenta con el apoyo de Refugee Education Trust (RET) en Costa Rica como centro de operaciones. Se tiene una página web (www.proyectohabesha.org) donde definen sus objetivos como:

1. Enviar un mensaje de solidaridad al pueblo de Siria haciendo posible que un primer grupo de siete estudiantes sirios, que escaparon del conflicto armado y actualmente se encuentren en situación de refugiados, desplazados internos o externos, viajen a Costa Rica para continuar y terminar su educación superior bajo el estatus de estudiantes.
2. Que, al concluir sus estudios, estos estudiantes puedan regresar a su país y para ser agentes de cambio.

3. Promover la discusión académica e incrementar la sensibilización en Costa Rica sobre la crisis humanitaria que vive Medio Oriente, así como sus implicaciones regionales y globales.

La organización cuenta con una cantidad importante de voluntarios con diferentes perfiles los cuales apoyan en la ejecución de tareas específicas tales como organización de eventos, traducción de documentos legales, entre otros.

Es importante considerar las universidades involucradas puesto que tienen un compromiso adquirido al ofrecer becas para los estudiantes. Entre ellas están Cenfotec, Veritas, Fidelitas, Invenio y otras que se encuentran en etapa de negociación de becas.

Es importante mencionar a los estudiantes que son agentes centrales a toda esta investigación. Los mismos actualmente no se encuentran en Costa Rica. La mayoría se encuentra en diversas partes del medio oriente como Siria, Líbano, Turquía, y Alemania. Los estudiantes son personas mayores de edad que ven sus estudios interrumpidos por conflictos en el medio oriente y han huidos de sus ciudades.

Adicionalmente encontramos las organizaciones internacionales no gubernamentales que apoyan el proyecto. Entre las principales se encuentra la Organización de Naciones Unidas (ONU), Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR), Organización Internacional para las Migraciones (OIM), y Aldeas Infantiles SOS Internacional. Estas organizaciones aportan conocimiento, guía, musculo político, recursos, y otros tipos de apoyo a la Habesha Costa Rica.

Las organizaciones nacionales también juegan un papel importante en el entorno. Entre las principales podemos encontrar a la Dirección General de Migración y Extranjería, los consulados, y la Comisión de Visas Restringidas. Esta última conformada según el art. 49 de la Ley General de Migración y Extranjería por el

ministro de Trabajo y Seguridad Social, el ministro de Seguridad Pública y el ministro de Relaciones Exteriores y Culto.

3.3. Las características de los participantes y las fuentes de información

Se utilizarán diversas fuentes de información disponibles por medio de la base de datos de Habesha Costa Rica. Este es principalmente comprendido por documentos legales utilizados por la organización como respaldo de compromisos con otras instituciones involucradas tales como las universidades.

Igualmente, se pretende utiliza la experiencia que han adquirido los integrantes de Habesha Costa Rica para entrevistarlos y recaudar información relevante. El presidente de la organización, Steven Guerrero, será persona clave puesto que ha estado desde la fundación. Adicionalmente se cuenta con personas que tienen una mayor exposición y tiempo en el proyecto lo cual los convierte en contribuidores importantes de información. Estos son la Tesorera, Indira Hammel, y la Fiscal, Melisa Banegas. Ambas cuentan con una amplia trayectoria en proyectos de ayuda social y presentes desde los comienzos de Habesha Costa Rica. Adicionalmente, se cuenta con la reciente integración al equipo de líderes por parte de Stephanie Fallas que será la encargada de la Comisión de Recepción a partir de noviembre del 2017.

Adicionalmente se cuenta con la opinión experta de otros líderes de Habesha que no están directamente asociados a la Comisión de Recepción pero que conocen el tema.

Se cuenta con fuentes de información externas y secundarias que permitan respaldar la planificación del proyecto. Hay información importante con respecto a procesos migratorios en las bases de datos de organizaciones nacionales e internacionales. Entre las principales encontramos la Dirección General de Migración y Extranjería de Costa Rica y la Organización de las Naciones Unidas.

3.4. Las técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Se utilizarán las guías metodológicas del Project Management Institute (PMBOK 5ta Edición) para recaudar información para las diferentes etapas de un proyecto.

Los instrumentos a utilizados serán seleccionados y enfocados para recaudar información relacionada con el cumplimiento de los objetivos de esta investigación. Las herramientas serán moderadamente estructuradas ya que se busca desarrollar temas específicos, pero permitiendo a los involucrados dar su opinión sobre lo que consideran importante. Se aceptará toda la información disponible que permita entender mejor el proceso por el que pasará el estudiante.

En la fase de iniciación, se pretende utilizar la opinión experta que permita una introducción concreta a cuáles son las expectativas que se tiene con respecto a la Comisión de Recepción. Un elemento importante aquí es lograr por medio de esta herramienta identificar involucrados más relevantes y su rol dentro de la organización.

Adicionalmente se utilizarán técnicas como resolución de problemas y reuniones con gerencia que permitan recaudar la información y compromiso necesario para formalizar el proyecto y dar inicio al mismo.

En la fase de planificación se seguirán utilizando las guías metodológicas del PMI y las herramientas sugeridas para esta fase del proyecto. Debido a la situación actual del proyecto, una de las herramientas más utilizadas serán las entrevistas. Esta es una herramienta utilizada para recolectar información y hacer el levantamiento de requisitos. Se determinará un tema general a discutir, pero el entrevistado hará la mayoría de aportes. El entrevistador proveerá guía y apuntes para recolectar la mayor cantidad de datos relevantes.

Con menos frecuencia se utilizarán las entrevistas estructuradas. El entrevistador utilizara esta técnica para conseguir datos específicos requeridos para completar algún punto de la investigación.

Igualmente se utilizarán talleres que dado que es una herramienta comúnmente utilizada para el manejo del alcance del proyecto. Se utiliza principalmente para levantamiento de requisitos y para definir el alcance de un proyecto.

Finalmente, se utilizará también la investigación documental para la fundamentación de teorías y como respaldo a procesos específicos.

CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Análisis

Para hacer la iniciación y planificación del proyecto, se utilizaron guías metodológicas del Project Management Institute (PMBOK 5ta Edición). En esta etapa, se cubren temas incluidos en fases de iniciación y de planificación de proyectos.

Con respecto a la fase de iniciación del proyecto, se conduce una reunión de iniciación con la junta directiva donde se implementan herramientas de facilitación. Se logra conversar temas generales, alcance de proyecto y rol del Gerente del Proyecto. La formalización del documento forma parte de la propuesta del proyecto en sección 6.1 de este documento.

En temas generales se conversa sobre la estrategia del proyecto y la relevancia que tiene el mismo. Se logra establecer una probabilidad de éxito al identificar proyectos similares surgiendo en diferentes países de la región. Entre ellos se identifica la iniciativa Alemana Académica para Refugiados Albert Einstein de la ACNUR (Programa DAFI por sus siglas en alemán) cuenta con 15 años de experiencia compartiendo objetivos similares a los de Habesha. Por medio de esta organización,

Panamá ha recibido 8 estudiantes de zonas conflictivas para concluir sus estudios académicos.

Programa DAFI Panamá (2016)	M	H	Total
Administración de Negocios	3	3	6
Agricultura	0	2	2
Total	3	5	8

Tabla 1 ACNUR, DAFI. (2015). DAFI 2015 Reporte Anual. 25 de noviembre del 2017, de ACNUR, DAFI Sitio web: <http://www.unhcr.org/58eb96777>

Según el reporte de sus 15 años, DAFI ha logrado graduar estudiantes principalmente en Administración de Negocios, Matemáticas y Ciencias Computacionales, Medicina, y Educación. Los rendimientos de los estudiantes son prometedores.

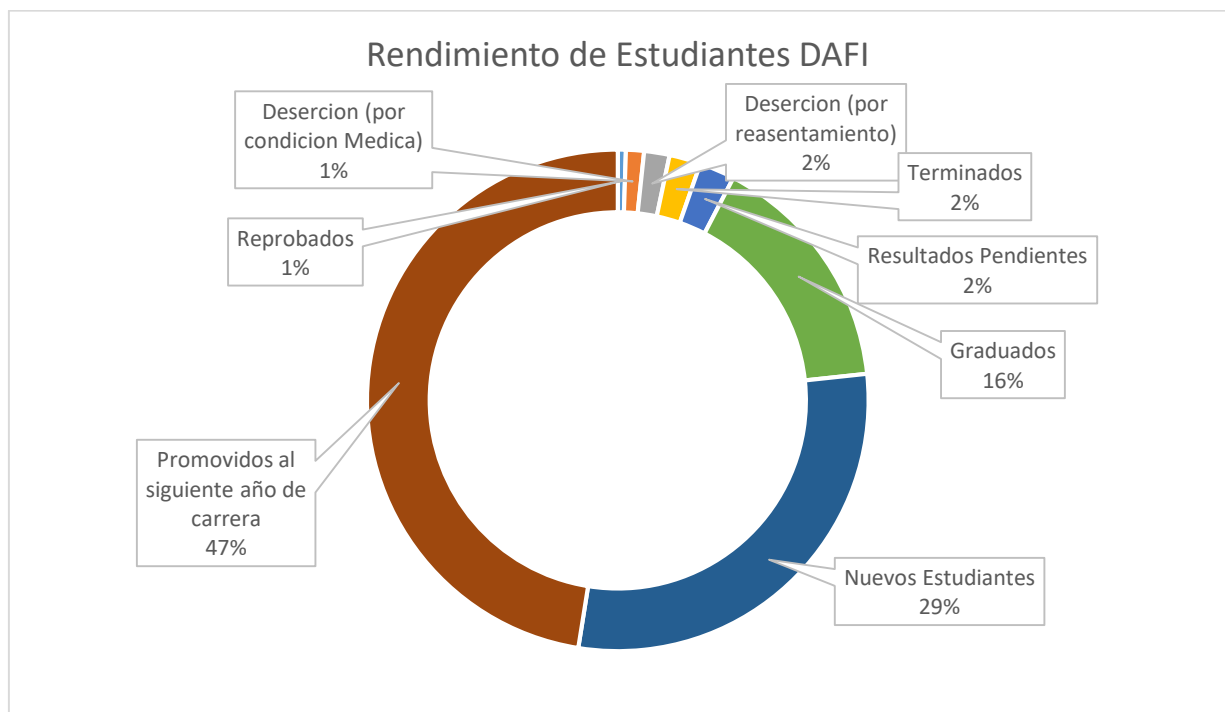


Gráfico 2 ACNUR, DAFI. (2015). DAFI 2015 Reporte Anual. 25 de noviembre del 2017, de ACNUR, DAFI Sitio web: <http://www.unhcr.org/58eb96777>

Del gráfico anterior, se puede observar que aproximadamente 94% de los estudiantes tienen un progreso satisfactorio para el programa. Ciertamente un dato alentador que sirve como excelente punto de referencia para ayudar a impulsar Habesha en Costa Rica.

Al igual se describe el rol del gerente de proyecto puesto que en algún momento se tuvo la impresión de que el rol era de un gerente operacional o funcional. Se aclara que el gerente de proyecto tiene entre sus principales responsabilidades el cumplimiento con los objetivos del proyecto.

Por otro lado, se aprovecha para hablar del área que se va estar desarrollando y se recauda información importante principalmente con respecto a el tiempo y el alcance. Se identifica de entrada que la recepción del primer estudiante esta tentativa para enero del 2018 y temas importantes como hospedaje, enseñanza de español, y otros no se han definido. Un aspecto relevante puesto que dada la naturaleza de la organización y el apoyo que reciben de los voluntarios, no parece tener las condiciones idóneas para cumplir con el tiempo. Aun así, se decide proceder y apoyar con un levantamiento de requisitos que ayude a definir actividades para avanzar los temas del eje.

Posterior a esta reunión, se hace un análisis de la situación donde se nota que el proyecto cuenta con poca estructura para el eje de recepción. Se sabe que existe algún nivel de documentación, pero según la retroalimentación, mucha de la información disponible y documentada es referente objetivos generales de Habesha y no precisamente activos de los procesos organizacionales. Esto da una indicación de la importancia por recaudar la información esparcida en las mentes de los líderes puesto que la separación de alguno de los integrantes resultaría en pérdida de información valiosa para el proyecto.

En la primera fase de planificación del proyecto, se determina que, ante la complejidad de algunos temas a abarcar, la incertidumbre por temas que se están

desarrollando, y la falta de estructura y documentación, se considera apropiado diseñar un proyecto iterativo e incremental. En el mismo, se tendrá una primera fase que abarque la mayoría de los temas, los avance, y a como se vaya adquiriendo conocimiento y claridad, se repita fases de planificación y ejecución.

4.1.1. Levantamiento de Requisitos

Se inicia la planificación por identificar a la persona encargada hasta el momento de la Comisión de Recepción y se procede a establecer un taller. Los resultados fue un levantamiento de requisitos preliminar y una primera versión de cómo se considera que debería ser la estructura organizacional (Anexo 6)

Posterior al taller, se decide entrevistar a las personas directamente relacionadas con la Comisión de Recepción.

Para el levantamiento de requisitos, se entrevistó a 4 del total de 11 líderes de la organización Habesha Costa Rica. Esto representa el 40% de la población de líderes Habesha. Aun así, a pesar de que representa un porcentaje bajo del total de líderes, la realidad es que solo 5 líderes han estado directamente relacionados con el desarrollo de la Comisión de Habesha. Por tanto, esto representa un 80% de la población asociada a la comisión.

Persona	Temas Conversados					
	Tiquetes	VISA	Inscripción Universitaria	Seguro Medico	Hospedaje	Actividades
Steven Guerrero (Presidente)	X	X	X	X	X	X
Indira Hammel (Tesorera)	X	NA	X	X	X	X
Stephanie Fallas (Recepción)	X	NA	X	X	X	X
Melisa Banegas (Fiscal)	X	NA	X	X	X	X
Jorge Sandoval (Voluntarios)	X	X	X	X	X	X

Tabla 2 Fuente Propia

Es importante notar que no todos los temas fueron cubiertos con todos los líderes. Esto debido a que los líderes han estado involucrados en distintas etapas con el eje dado a la rotación de voluntarios.

A través de las entrevistas con los diferentes involucrados, se generaron varias listas de requisitos que se fueron refinando a como entraba la retroalimentación de otro interesado. Finalmente, se determina que cada subtema dentro del eje de Recepción tiene la siguiente cantidad de requisitos.

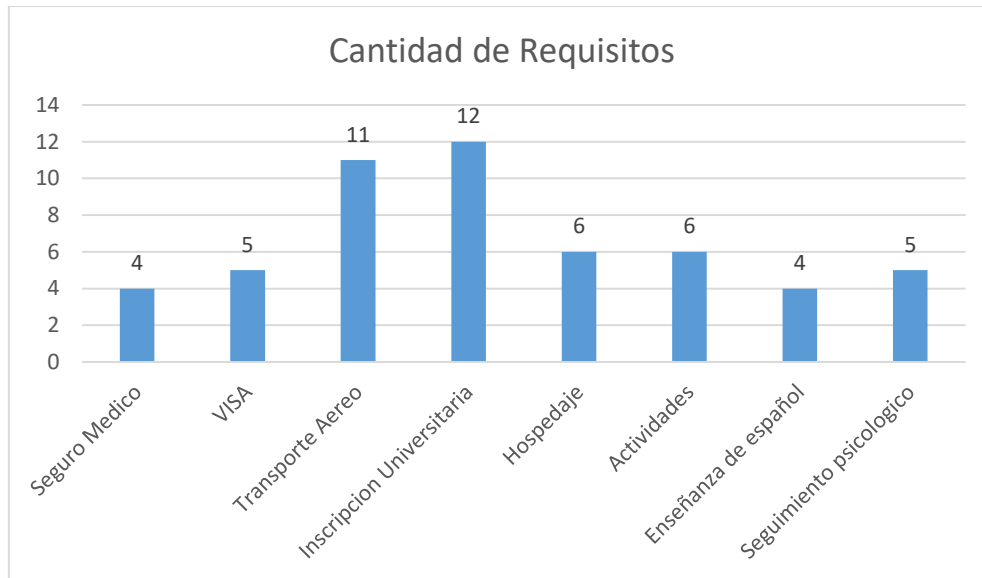


Grafico 3 Cantidad de Requisitos (*Fuente Propia*)

Se debe de hacer la salvedad que Enseñanza de Español y Seguimiento Psicológico eran originalmente consideradas como parte del subtema Actividades. Actividades era el subtema con más requisitos contabilizando 15 por lo que se desglosa para tener mayor visibilidad sobre los temas más relevantes.

Ante la variedad de temas, se procede a utilizar una encuesta para identificar las áreas que consideran los líderes de Habesha Costa Rica que debería enfocarse el eje de Recepción a la fecha de encuesta (Anexo 7).

Los líderes de Habesha Costa Rica consideran que la Comisión de Recepción se debería de enfocar en los siguientes temas.



Grafico 4. Respuestas a Pregunta 8 (Fuente Propia)

Ante las respuestas, se resaltar  la importancia que los líderes de Habesha Costa Rica les dan a las responsabilidades de la Comisión de Recepción para su correspondiente valoración de estado actual y priorización correspondiente.

4.1.2. Tramite de Visa

Para identificar el proceso de trámite de VISA, se procede a utilizar dos herramientas sugeridas por el Project Management Institute para levantamiento de requisitos. Las herramientas utilizadas son:

- Entrevista
- Análisis de documentos

Se identifica que dentro de Habesha Costa Rica, la persona que más ha estado relacionada con el proceso de VISA hasta el momento ha sido el presidente de la organización, Steven Guerrero. Se procede a solicitar y programar una entrevista semi estructurada para recaudar el conocimiento adquirido (Anexo 1). Por medio de esta entrevista se logra identificar que existe un avance en el tema puesto que Steven ha logrado conversar con funcionarios de la Dirección de Migración y Extranjería de Costa Rica, de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, la Organización Internacional de Migración, y otros para recibir guía de cómo proceder con el trámite de VISA del estudiante. Por lo tanto, se documenta el proceso identificado por parte de Steven y se decide hacer una investigación documental para respaldar el proceso descrito en la entrevista.

Para el análisis documental, se procede a intentar identificar los procesos nacionales para inmigrantes. Se consulta a la Dirección de Migración y Extranjería de Costa Rica y se logra recabar documentación (Anexo 2) donde se puede identificar dos procesos.

Se determina que la primera fase para tramitar los permisos de migración parte por la solicitud de una VISA estudiantil. Se identifican requisitos, periodos de tiempo y pasos a seguir para recibir una VISA de estudiante.

La segunda fase es la solicitud de un permiso como estudiante. Este se hace durante el periodo que la VISA de estudiante está vigente (6 meses) y el Estado cuenta con 90 días para resolverlo. Por tanto, es importante destacar la rapidez con la que hay que actuar. Adicionalmente, se solicitan muchos de los documentos provistos para la solicitud de VISA de estudiante por lo que es importante manejar al menos dos juegos de documentos originales, traducidos y apostillados para agilizar la solicitud del permiso de estudiante.

4.1.3. Estructura Organizacional

Para identificar y proponer una estructura organizacional para la Comisión de Recepción, se procede a utilizar las guías metodológicas del Project Management Institute (PMBOK 5ta Edición). Las mismas sugieren utilizar el juicio experto y teorías organizacionales para desarrollar la propuesta.

Este desarrollo parte de una investigación hecha por parte de Cristhofer Infante Mendez (2017) (Anexo 7) que identifica una estructura general para Habesha Costa Rica.

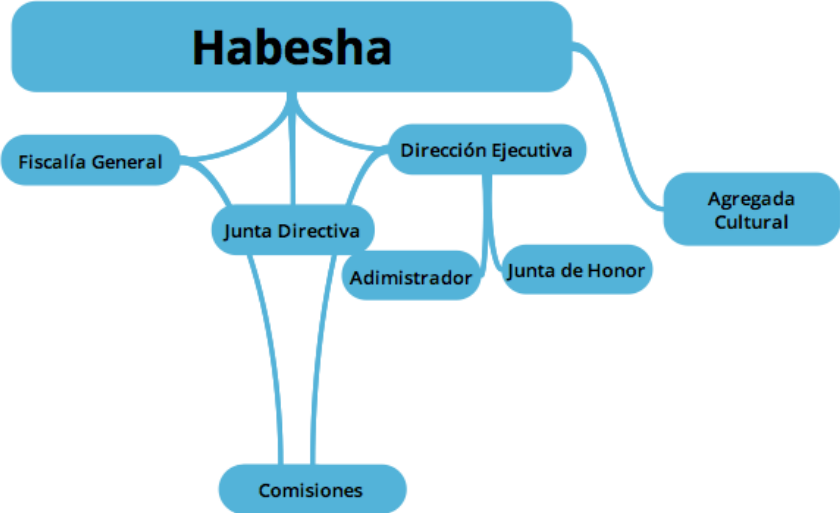


Grafico 5 Cristhofer Infante Méndez para la UNA (trabajo no publicado)

En el mismo, se describe el proyecto y como existe una Junta Directiva que se encarga de dirigir a las comisiones.

En los registros de Habesha Costa Rica se identifica los sub temas de Tiquetes, VISA, Inscripción universitaria, Seguros médicos, Hospedaje, y Actividades. En este caso se pretende diseñar una propuesta a partir de la información documental junto con los registros de Habesha Costa Rica (Anexo 3).

A partir de la reunión y recaudar el juicio experto de Indira Hammel, se logra identificar un poco más claro las responsabilidades (Anexo 5). Las mismas son refinadas con el juicio experto de Melisa Banegas (Anexo 4). Esta propuesta es validada por medio de la utilización de una encuesta que permitió recaudar la opinión de los lideres relacionados directamente a la Comisión de Recepción (Anexo 6). Hubo una participación del 100% de los lideres encuestados. A continuación, se presentan las respuestas a con respecto a las responsabilidades de cada subtema.

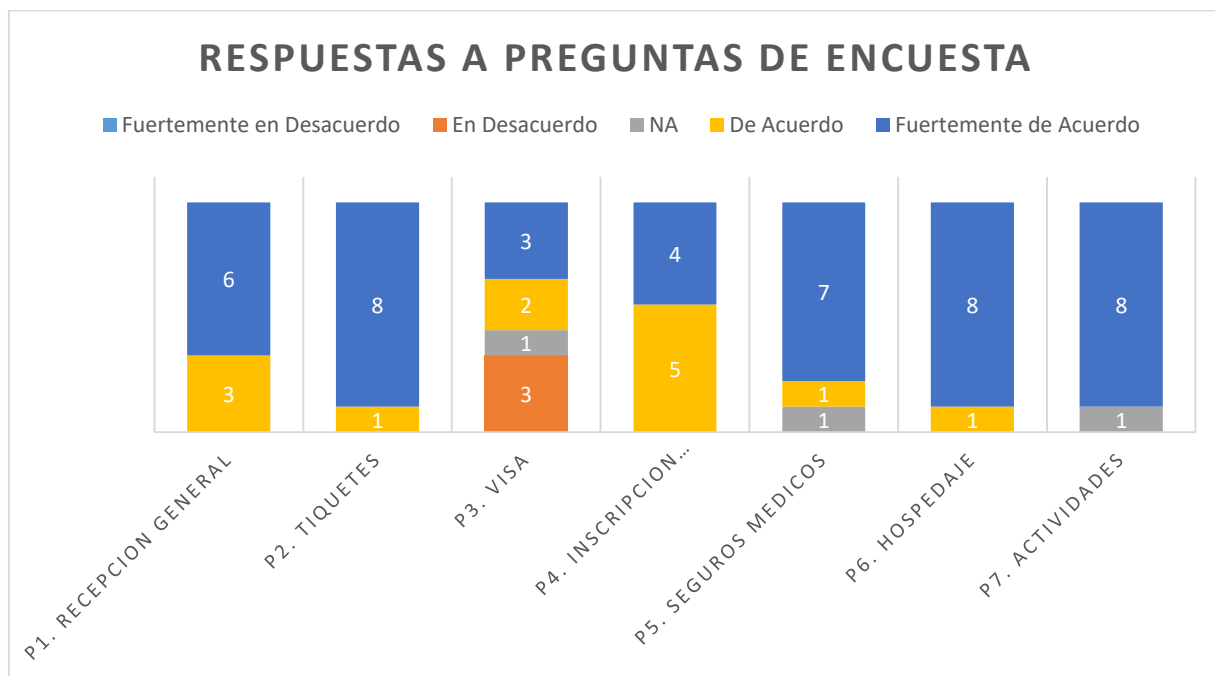


Grafico 6 Respuestas a preguntas de encuestas (*Fuente Propia*)

Los líderes tuvieron los siguientes comentarios con respecto a cada sub tema.

Pregunta	Comentarios
P1. Recepción General	a. El trámite de las visas es un proceso muy complicado e involucra algunos otros ejes
P2. Tiquetes	No Hay
P3. VISA	a. Esto debería hacerlo el comité legal b. Creo que si existe un comité legal, este debería ser el encargado de cumplir con estas funciones en colaboración con recepción. c. Es un proceso complicado que involucra varios ejes entre ellos al presidente y los convenios establecidos por las universidades d. Este punto creo que le corresponde a la comisión de legal.
P4. Inscripción Universitaria	a. Recepción NO debería ser responsable de buscar fondos b. Solicitar fondos para fines universitarios no pero si debe ayudar a guiar cuanto ocupa un estudiante o que gastos extraordinarios podría incurrir
P5. Seguros Médicos	a. Al igual que la visa los seguros son un tema delicado que llevan mucha investigación e involucra otros ejes
P6. Hospedaje	a. Recepción debe velar que el estudiante este bien en su estadía en el país b. El punto cinco sería en co-cordinación con eventos?
P7. Actividades	No Hay

Tabla 3 Fuente Propia

Con respecto a los comentarios a la pregunta 1, se asume que hace posiblemente está relacionada a las respuestas de la pregunta 3. Comparando el comentario a los resultados obtenidos, vemos que hay un nivel alto de aprobación con respecto a las responsabilidades de la Comisión de Recepción que se identificaron desde el inicio del proyecto.

Pregunta 3 parece ser en la que existe divergencias entre los líderes de Habesha Costa Rica. Una tercera parte de los lideres consideran que el trámite de VISA debería

de pertenecerle al comité legal de Habesha. Mínimo, se considera que debería ser una responsabilidad compartida. Ante la consulta al Presidente de la organización, el mismo indica que el comité legal puede apoyar pero que la responsabilidad de solicitud, renovación y seguimiento debería recaer en la Comisión de Recepción. Esto principalmente debido a que existen sinergias entre los subtemas de VISA e Inscripción universitaria donde los resultados ambos procesos se complementan entre ellos mismos.

Para los comentarios de la pregunta 4, se nota que son referentes a el manejo de fondos. Es claro que la Comisión de Recepción no es la responsable buscar donaciones o patrocinios de ningún tipo. Existe una comisión encargada de recaudar los fondos. Por otro lado, la Comisión de Recepción si es responsable de girar solicitudes de fondos por medio del gerente de la comisión para gastos incurridos. En este punto, es importante apuntar que no se identificaron estudios financieros que permitan a la tesorería de la organización pronosticar los posibles gastos. Esto limita la planificación objetiva para la recaudación de fondos por lo que supone un riesgo ante una eventualidad.

Con respecto a la pregunta 5, el manejo de seguros médicos está relacionado a gastos. Existen propuestas para administrar los mismos que incluyen la inscripción del estudiante a la C.C.S.S. con el fin de cubrir accidentes mayores. Los chequeos preventivos se pretenden llevar a cabo por medio de médicos voluntarios especializados que donen sus servicios. Igualmente se pretende investigar el mercado de los seguros privados para valorar las coberturas y costos. Finalmente, existen posibilidades de que las universidades ofrezcan convenios con aseguradoras que permitan reducir costos. Esto se ha identificado dentro del listado de requisitos por lo que debe avanzarse a la segunda fase para tener mayor claridad sobre este tema.

Finalmente, los comentarios a la pregunta 6 apunta a la importancia de tener una planificación robusta alrededor del subtema de Hospedaje. El mismo no solo contempla la estancia permanente sino también familias e individuos que se ofrezcan

a hospedar al estudiante un fin de semana, llevarlo en un paseo recreativo, o simplemente llevar al estudiante a una actividad cultural. Estos son temas que se deben desarrollar más a profundidad y consultarlos con expertos que puedan identificar posibles riesgos a partir de estas interacciones. Se sabe que existen diferencias culturales importantes y temas que abundan en la rama de psicología que deben de ser consultados. Posterior a esto es importante manejar una base de datos con familias e individuos que han pasado por el proceso de selección que ofrezcan estas actividades de esparcimiento al estudiante. Efectivamente, el tema involucra otros ejes como el comité de actividades que apoyen en la conducción de eventos para seguir desarrollando una base de datos robusta y extensa.

4.2. Interpretación de los resultados

Una vez planteados los resultados, iniciamos con determinar el avance que existe en el eje de recepción. Como se planteó inicialmente, la Comisión de Recepción está constituida por los subtemas de transporte aéreo, visado, inscripción universitaria, seguros médicos, hospedaje, y actividades sociales.

Posterior al levantamiento de requisitos, se identifica que el subtema Actividades cuenta con una cantidad de responsabilidades importantes. Los requisitos para desarrollar un programa para la enseñanza del español y el seguimiento psicológico, son temas suficientemente extensos y especializados que tengan su propio responsable en la Comisión de Recepción. Las mismas tienen un nivel de importancia e impacto sobre el desempeño del estudiante de nivel considerable-alto. Por tanto, se decide extraer estas dos actividades del sub tema Actividades y designarlas como sus propios sub temas con una línea de reporte directo al líder de Recepción.

Adicionalmente, debido al alto impacto y alta complejidad de los temas, se determina prudente que ambos tengan un perfil de líder definido y asignado acorde. Debido a que no existe el perfil definido, se considera que existe un retraso en una responsabilidad que, según la encuesta, son de suma importancia. Esto crea un riesgo

por conflicto entre los líderes de Habesha dado que se ven altas expectativas contra poco avance en el tema.

Finalmente, se determina que todas las inducciones que se puedan dar a los estudiantes, familias, y universidades deberá ser asumido por el subtema Actividades. Cronogramas de actividades, coordinación e identificación de actividades recreativas, y otras actividades también caerán con responsabilidad de este grupo.

Ante la creciente cantidad de reportes directos al líder de Recepción, se propone consolidar los sub temas de transporte aéreo, visado e inscripción universitaria bajo un solo grupo llamado "Tramites". Estos, en etapas avanzadas de la operación, no generaran mayor cantidad de trabajo puesto que no se necesitará tramitar más tiquetes para traer estudiantes, las inscripciones universitarias se normalizarán, y los tramites de VISA requerirán solo seguimiento para las renovaciones correspondientes.

Con respecto al resto de los subtemas, se considera un avance satisfactorio donde se identifican requisitos que permitan el secuenciamiento y ejecución de actividades.

Una vez entrevistados los expertos y recolectando retroalimentación del proceso del levantamiento de requisitos, se identifica la necesidad de hacer cambios al modelo del proyecto en México. Esto principalmente con el fin de tropicalizar el proyecto a las condiciones que existen en Habesha Costa Rica.

Al ver el proyecto de Habesha México, se logra observar diferencias en la organización. Una diferencia importante es el hecho de que en México existen personas que trabajan para Habesha y reciben un salario. En Costa Rica, hasta el momento, no existe una persona dedicada y remunerada de esta forma. Todos los participantes que trabajan para que el proyecto sea una realidad, son voluntarios. Por tanto, el tiempo que disponen para apoyar la organización no es el mismo que le podría dedicar una persona contratada para cumplir la misma función. También existen

condiciones que pueden comprometer en cualquier momento la participación de un voluntario en el proyecto.

Otra diferencia importante entre ambos proyectos es que Habesha Costa Rica no tiene edificios como activos en sus libros. México cuenta con un edificio que sirve como centro de operaciones y hogar para los estudiantes. Por tanto, la comunicación entre los representantes de Habesha Costa Rica cuenta con limitaciones importantes a la hora de coordinar actividades. El proyecto como tal carece de una estructura de comunicación efectiva entre los interesados generando falta de coordinación y eficiencia a la hora de ejecutar.

Estas limitantes, obligan a proponer cambios a la estructura que existe actualmente en Habesha México y bajo la cual Habesha Costa Rica se ha guiado para ir estructurando su organización. Estas propuestas también van bajo el supuesto de que se recibirán 7 estudiantes y la cantidad de seguimientos, tramites, y demás situaciones que puedan surgir para cada sub tema.

Con excepción del tema de visado, se identifica una clara alineación entre los líderes de Habesha Costa Rica. Esto puede traducirse en que existen un buen alineamiento con respecto a cuáles son las responsabilidades de la comisión por lo que se determina que existe una base sólida de expectativas.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

A continuación, se exponen las conclusiones extraídas del análisis realizado anteriormente.

- Se logra completar la primera fase de levantamiento de requisitos para la Comisión de Recepción de Habesha Costa Rica. La misma avanza temas pertinentes a selección de tiquetes, proceso de visado, inscripción universitaria, seguros médicos, hospedaje, y actividades.
- Se determina que, ante la regulación vigente de migración en Costa Rica, el proceso de solicitud de VISA de estudiante no es suficientemente sólido como para garantizar la recepción de los estudiantes aceptados por la comisión colegiada encargada de identificar candidatos para el programa.
- Se identifica que existen opiniones divergentes con respecto al manejo de trámite de VISA por parte de los líderes de Habesha Costa Rica.
- Se logra desarrollar una propuesta de estructura organizacional contemplado aspectos cuantitativos y cualitativos.
- Los subtemas Enseñanza de Español y Seguimiento Psicológico tienen un impacto alto y complejidad alta por lo que deben de tener una línea de reporte directo al Gerente de la Comisión de Recepción.
- Los subtemas Tiquetes, VISA, e Inscripción Universitaria contienen sinergias entre ellas que pueden ser aprovechadas al consolidarlos bajo un grupo llamado Tramites. Al hacer esto, se logra contrarrestar el efecto de

haber creado líneas directas de reporte por parte de los subtemas Enseñanza de Español y Seguimiento Psicológico.

5.2. Recomendaciones

A continuación, se presenta una serie de recomendaciones que se considera beneficioso para el Proyecto Habesha.

- Se debe continuar con la segunda fase de planificación y ejecución para garantizar una incursión adecuada del estudiante en la sociedad costarricense.
- Se recomienda reunir a los líderes de Habesha Costa Rica para aclarar las responsabilidades del trámite de VISA e identificar posibles apoyos requeridos por parte del comité legal.
- Urge priorizar y desarrollar el subtema Seguimiento Psicológico.
- Urge priorizar y desarrollar el subtema Enseñanza del Español
- Se considera beneficioso seguir trabajando directamente con la directora de migración y extranjería para buscar identificar un proceso que permita garantizar el trámite de visado para el estudiante.
- Se sugiere desarrollar un plan de recursos humanos que aproveche la estructura organizacional para crear desarrollo profesional para los voluntarios dentro de Habesha Costa Rica.
- Se recomienda desarrollar un estudio financiero que permita establecer un pronóstico de fondos requeridos para la operación.

CAPITULO VI: PROPUESTA

A continuación, se presenta el plan de proyecto que apoye el arribo del estudiante Habesha y que se desarrollen los temas necesarios para garantizar la estancia en el país, inscripción en una de las universidades que ofrecieron becas para este proyecto, cobertura médica, hospedaje y actividades recreacionales.

Plan de Trabajo del Proyecto

6.1. Acta Constitutiva

Parte I: Información General

Nombre de Proyecto	Desarrollo de Eje de Recepción para Habesha Costa Rica		
Autor del Project Charter	Nelson Takken		
Fecha de creación	Setiembre 23, 2017	Última Revisión	Setiembre 23, 2017
Solicitador de Proyecto	Steven Guerrero	Gerente de Proyecto	Nelson Takken
Estado de Acta Constitutiva	Aprobado		
Patrocinador	Habesha Costa Rica por medio de Steven Guerrero	Fecha de Aprobación de Proyecto	Setiembre 23, 2017
Fechas de Inicio/Fin	Inicio: Octubre 1, 2017 Fin: Diciembre 15, 2017		

Parte II: Detalles del Proyecto

Descripción del Proyecto	El proyecto de Desarrollo del Eje de Recepción para Habesha Costa Rica incluye: - Iniciación del proyecto - Identificación de involucrados
--------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Levantamiento de requisitos de cada uno de los sub temas del eje - Creación de EDT - Avance en definición de estructura organizacional - Tiempo - Iniciar planificación de actividades - Cronograma para tramite de VISA
Propósito del Proyecto	<p>El desarrollo del Eje de Recepción para Habesha Costa Rica está retrasado. El Proyecto Habesha Costa Rica como tal ha logrado avanzar en temas de recaudación de fondos, identificación de candidatos, entre otros. Actualmente se han iniciado tramites de visado para recibir el estudiante en enero 2018 pero, no se cuenta con una estructura sólida para el Eje de Recepción. Se requiere desarrollar este eje con el fin de garantizar un arribo y estancia satisfactoria por parte del estudiante.</p>
Resultados esperados	<p>Se pretende identificar, documentar y preparar la planificación de los temas que comprenden el Eje de Recepción para Habesha Costa Rica. Este contendrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de Interesados - Listado de Requisitos EDT - Riesgos Generales - Organigrama - Cronograma de trámite de VISA

6.2. Registro de Interesados

Registro de Interesados								
Proyecto: Recepción Habesha								
#	Nombre	Puesto	Tipo	Rol	Clasificación	Interés	Poder	Estrategia para ganar soporte o reducir resistencia
1	Steven Guerrero	Presidente	Interno	Sponsor	Apoya	Alto	Alto	Comunicación constante para alineamiento de objetivos. Informar de avances.
2	Melisa Banegas	Fiscal	Interno	Miembro del equipo	Apoya	Medio	Alto	Informar de avances.
3	Indira Hammel	Tesorera	Interno	Miembro del equipo	Apoya	Medio	Medio	Comunicación constante.
4	Stephanie Fallas	Encargada de Eje de Recepción	Interno	Miembro del equipo	Apoya	Alto	Medio	Reuniones frecuentes. Informar de avances.
5	Marilyn Valverde	Encargada de Traducción	Interno	Miembro del equipo	Apoya	Medio	Bajo	Informar de avances.
6	Jorge Sandoval	Encargado de Voluntarios	Interno	Coordinador	Apoya	Medio	Medio	comunicación cercana para coordinación de reuniones.

7	Josue Ulate	Vocal	Interno	Miembro del equipo	Apoya	Bajo	Bajo	Informar de avances.
8	Adriana Huertas	Encargada de Eventos	Interno	Planner	Apoya	Medio	Bajo	Informar de avances.
9	Virginia Soley	Encargada de Publicidad	Interno	Proponer ideas	Apoya	Medio	Bajo	Informar de avances.
10	Voluntarios	Voluntario	Interno	Miembro del equipo	Neutro	Bajo	Bajo	Ninguna.
11	Gisela Yockchen	Directora de Migración y Extranjería	Externo	Experta en la materia	Resiste	Bajo	Alto	Trabajar por medio de Presidente para influir.
12	Ministro de Trabajo y Seguridad Social	Parte de la Comisión de Visas Restringidas y Refugio	Externo	Experta en la materia	Resiste	Bajo	Alto	Trabajar por medio de Presidente para influir.
13	Ministro de Seguridad Publica	Parte de la Comisión de Visas Restringidas y Refugio	Externo	Experta en la materia	Resiste	Bajo	Alto	Trabajar por medio de Presidente para influir.
14	Ministro de Relaciones Exteriores y Culto	Parte de la Comisión de Visas Restringidas y Refugio	Externo	Experta en la materia	Resiste	Bajo	Alto	Trabajar por medio de Presidente para influir.
15	Universidades	Instituciones educacionales	Externo	Proveedor	Apoya	Alto	Medio	Trabajar por medio de Encargada de Recepción para coordinar.

1 6	Estudiantes de medio oriente	Estudiante	Externo	Consumidor	Apoya	Alto	Bajo	Mantener informado de avances.
--------	------------------------------	------------	---------	------------	-------	------	------	--------------------------------

6.3. Listado de Requisitos

I. Tramites

i. Tiquetes

1. Creación de documento de referencia

a. Retroalimentación de Organización Internacional de Migración (OIM) que incluye definir (Solicitado por: Indira Hammel)

- Rutas preferidas
- Requisitos por parte de OIM
- Documentos relevantes que OIM necesite
- Documentos que estudiante deberá de portar el día del viaje
- Definir apoyo a recibir
- Cronograma con requisitos de OIM (fechas de notificación, etc)

b. Identificar convenios con aerolíneas (Solicitado por: Indira Hammel)

- Investigar convenios con Habesha México y determinar el alcance del mismo.
- Definir coberturas de convenios
- Identificar y documentar otros convenios aplicables a Habesha Costa Rica

c. Estudio de aerolíneas con convenios aplicables a Habesha Costa Rica (Solicitado por: Indira Hammel)

- Identificar HUBs
- Identificar rutas y horarios

2. Creación de matriz para cotizaciones (Solicitado por: Stephanie Fallas)

a. Definir variables a incluirse en matriz de cotización que incluyan:

- Espacios para incluir 3 rutas distintas

- Nombres de aerolíneas
 - Costos
 - Rutas
 - Duraciones
 - Traslados
 - Fechas (días de la semana y fecha)
- b. Ajustar cronograma de OIM para adjuntarlo como referencia a la matriz
 - c. Crear propuesta de matriz
 - d. Definir propuesta de matriz
3. Creación de cotización (Solicitado por: Stephanie Fallas)

ii. Inscripción en universidades

1. Crear hoja de perfil de universidad que contenga
 - a. Perfil general (Solicitado por: Indira Hammel)
 - Nombre de universidad
 - Amenidades de la universidad
 - Aulas de estudio
 - Cafeterías
 - Tutores
 - Biblioteca
 - Otros
 - Ubicación (Dirección)
 - Página web
 - Contactos
 - Costos
 - Matrícula
 - Carne
 - Materia
 - Otros
 - Oferta académica
 - Plan de estudios

- Grados
 - Idiomas
 - Convenios
 - Medico
 - Alimentación
 - Hospedaje
 - Otros descuentos
 - Otros detalles generales y referencias
 - b. Calendario universitario (Solicitado por: Stephanie Fallas)
 - Periodos lectivos
 - Matricula
 - Vacaciones
 - Exámenes
 - c. Cronograma de inscripción (Solicitado por: Stephanie Fallas)
 - Requisitos
 - Fechas limites
 - Costos incurridos
 - d. Información pertinente a la oferta de hospedaje (Solicitado por: Indira Hammel)
 - Ubicación
 - Costos
 - Reglamentos
 - Modalidad de hospedaje
 - Coberturas
 - Otros
- iii. VISA
 - Identificar requerimientos para solicitud de visa (Solicitado por: Steven Guerrero)
 - Identificar cónsules en el medio oriente (Solicitado por: Steven Guerrero)
 - Documentar proceso para solicitud de visa de estudiante (Solicitado por: Steven Guerrero)

- Estudiar y documentar consulados de CR – direcciones, contactos, etc (Solicitado por: Steven Guerrero)
- Crear cronograma para solicitud de VISA estudiantil (Solicitado por: Steven Guerrero)

II. Seguro Medico

- Recaudar información de aseguradoras privadas con respecto a (Solicitado por: Stephanie Fallas):
 - Costos
 - Coberturas
 - Servicios
 - Deducibles
 - Tramites
- Recaudar información de la CCSS con respecto a (Solicitado por: Indira Hammel):
 - Costos
 - Coberturas
 - Servicios
 - Deducibles
 - Tramites
- Identificar convenios por medio de universidades (Solicitado por: Indira Hammel)
- Evaluar necesidades para crear una red de médicos Habesha que permita cobertura parcial o total (Solicitado por: Indira Hammel)

III. Hospedaje

- Crear formulario para registro de familias (Solicitado por: Stephanie Fallas/Indira Hammel)
 - Determinar elementos a incluirse en formulario que contenga:
 - Tipo de apoyo
 - Hospedaje
 - Actividades recreativas

- Estructura familiar
 - Ubicación
 - Idiomas
 - Distribución de casa
 - Servicios
 - Internet
 - Lavandería
 - Alimentación
 - Transporte
2. Desarrollar propuestas de formulario
 3. Selección de formulario
- ii. Determinar tipos de apoyo (Solicitado por: Stephanie Fallas)
 - a. Familia – hospedaje
 - b. Familia – actividades recreativas
 - c. Amigos – hospedaje
 - d. Amigos – actividades recreativas
 - iii. Determinar proceso de selección para familias y amigos que incluya (Solicitado por: Indira Hammel):
 - a. Formulario
 - b. Entrevista
 - c. Visita
 - d. Rubros de selección
 - e. Revisión por parte de equipo experto
 - iv. Crear base de datos (Solicitado por: Stephanie Fallas)
 - v. Crear reglamentos (Solicitado por: Indira Hammel)

IV. Actividades

- i. Inducción al estudiante (Solicitado por: Indira Hammel)
 - Mapas
 - Servicios
 - Moneda

- Precios
- Historia de CR
- Costumbres de CR (diferencias culturales ejemplo: Fumado)
- Contactos
- Cuentas bancarias
- Requisitos
- Guía y acompañamiento
- Alimentos
- Uso de celular
- Recomendaciones
- ii. Inducción a padres (Solicitado por: Indira Hammel)
 - Costumbres
 - Preferencias
 - Obligaciones
 - Background del estudiante
- iii. Inducción a universidad (Solicitado por: Indira Hammel)
 - Background del estudiante
 - Contactos en Habesha, familia y demás
- iv. Paquete de recepción para estudiante (Solicitado por: Indira Hammel)
 - Mapas
 - Servicios
 - Contactos
 - Guías de
 - Precios
 - Idioma
 - Transporte
 - Uso de cuentas bancarias
 - Celular
 - Efectivo
 - Tarjeta de seguro
 - ¿Computadora?

- v. Actividades sociales (Solicitado por: Indira Hammel)
 - Educación extra curricular
 - Identificar posibles otros cursos que el estudiante podría usar para desarrollo de habilidades blandas
 - Cursos específicos que refuercen al estudiante
 - Identificar posibles convenios
 - Team buildings con otros estudiantes
 - Paseos
- vi. Seguimiento al estudiante (Solicitado por: Indira Hammel)
 - Identificación de áreas de desarrollo para el estudiante
 - Identificación o desarrollo de capacitación para apoyar al estudiante
 - Áreas básicas para desarrollo en universidad
 - Notas
 - Desempeño universitario

V. Enseñanza del español

- Evaluar opciones para enseñanza de español (Solicitado por: Stephanie Fallas)
- Seleccionar modelo para enseñanza de español (Solicitado por: Stephanie Fallas)
- Definir perfil de experto para subtema (Solicitado por: Stephanie Fallas)
- Desarrollar plan de seguimiento (Solicitado por: Stephanie Fallas)
- Reclutar de voluntarios (Solicitado por: Stephanie Fallas)

VI. Seguimiento psicológico

- Hacer seguimiento con Centro de Educación para Refugiados (RET por sus siglas en ingles) (Solicitado por: Steven Guerrero)
- Desarrollar Plan de seguimiento psicológico (Solicitado por: Stephanie Fallas)
- Definir perfil de psicólogos (Solicitado por: Stephanie Fallas)
- Reclutar psicólogos (Solicitado por: Stephanie Fallas)

6.4. Estructura de Desglose de Trabajo

1. Tramites
 - 1.1. Tiquetes
 - 1.1.1.Documento de referencia
 - 1.1.1.1. Listado de requisitos
 - 1.1.1.1.1. Listado de rutas preferidas
 - 1.1.1.1.2. Listado de requisitos
 - 1.1.1.1.3. Listado de apoyos a recibir
 - 1.1.1.1.4. Cronograma de actividades
 - 1.1.1.2. Documento con convenios de aerolíneas
 - 1.1.1.2.1. Documento con convenios de Habesha Mexico
 - 1.1.1.2.1.1. Listado de convenios
 - 1.1.1.2.1.2. Listado de convenios ratificados y aplicables a Costa Rica
 - 1.1.1.2.2. Listado de convenios con aerolíneas de Habesha Costa Rica
 - 1.1.1.2.2.1. Listado de aerolíneas con operaciones en Costa Rica
 - 1.1.1.2.2.2. Reporte de resultados de visitas a aerolíneas visitadas
 - 1.1.1.2.2.3. Listado de patrocinios/convenios adquiridos con nuevas aerolíneas
 - 1.1.1.2. Matriz de cotización
 - 1.1.1.2.1. Estudio de criterios a incluirse en matriz
 - 1.1.1.2.2. Reporte de resultados de la reunión para definir criterios a incluirse en matriz
 - 1.1.1.2.3. Matriz de cotización
 - 1.2. Inscripción universitaria
 - 1.2.1. Hoja de perfil universitario
 - 1.2.1.1. Estudio de rubros a incluirse en perfil general universitario
 - 1.2.1.2. Reporte de resultados de reunión para definir rubros a incluirse en perfil general universitario
 - 1.2.1.3. Hoja de perfil universitario
 - 1.3. VISA

- 1.3.1. Listado de requisitos para tramites con migración Costa Rica
 - 1.3.1.1. Listado de requisitos para solicitud de VISA estudiante
 - 1.3.1.2. Listado de requisitos para solicitud de permiso estudiante
- 1.3.2. Proceso de trámites legales documentado
 - 1.3.2.1. Guía paso a paso
 - 1.3.2.2. Cronograma
- 2. Seguro Medico
 - 2.1. Estudio de C.C.S.S.
 - 2.1.1. Listado de requisitos para registrar seguro medico
 - 2.1.2. Listado de costos
 - 2.2. Evaluar red de médicos Habesha
 - 2.2.1. Listado de atención preventiva necesaria
 - 2.2.2. Listado de expectativas
 - 2.2.3. Levantamiento de médicos voluntarios
 - 2.2.4. Valoración de cobertura
 - 2.3. Lista de convenios médicos por medio de universidades
 - 2.3.1. Estudio de perfiles universitarios
 - 2.3.2. Listado de convenios existentes, coberturas, y costos
 - 2.4. Estudio de aseguradoras privadas
 - 2.4.1. Registro documental de aseguradoras privadas
 - 2.4.1.1. Listado de requisitos
 - 2.4.1.2. Listado de coberturas
 - 2.4.1.3. Listado de costos
- 3. Hospedaje
 - 3.1. Formulario de hospedaje
 - 3.1.1. Resumen de entrevista con experto (agregada cultural)
 - 3.1.2. Registro documental de rubros a incluir
 - 3.1.3. Formulario documentado
 - 3.2. Definición de apoyos
 - 3.2.1. Resumen documental de entrevista con experto (agregada cultural)
 - 3.2.2. Resumen documental de grupo de enfoque
 - 3.2.3. Registro documental de tipos de apoyo
 - 3.3. Proceso de selección
 - 3.3.1. Resumen documental de entrevista con experto (agregada cultural)
 - 3.3.2. Resumen documental de grupo de enfoque
 - 3.3.3. Documentación de proceso de selección
 - 3.4. Base de datos
 - 3.4.1. Evaluación de opciones
 - 3.4.2. Documentación de sistema a utilizar

- 3.4.3. Base de datos creada
- 3.5. Reglamentos
 - 3.5.1. Resumen de entrevista con experto (agregada cultural)
 - 3.5.2. Registro documental de retroalimentación
 - 3.5.3. Registro documental de reglamento
- 4. Actividades
 - 4.1. Inducciones
 - 4.1.1. Inducción de estudiante
 - 4.1.1.1. Listado de criterios a incluirse
 - 4.1.1.2. Registro documental de criterios desarrollados
 - 4.1.1.3. Estudio de activos de procesos organizacionales
 - 4.1.1.4. Documentación de inducción a estudiante
 - 4.1.2. Inducción a familias
 - 4.1.2.1. Listado de criterios a incluirse
 - 4.1.2.2. Registro documental de criterios desarrollados
 - 4.1.2.3. Estudio de activos de procesos organizacionales
 - 4.1.2.4. Documentación de inducción a padres
 - 4.1.3. Inducción a universidad
 - 4.1.3.1. Listado de criterios a incluirse
 - 4.1.3.2. Registro documental de criterios desarrollados
 - 4.1.3.3. Estudio de activos de procesos organizacionales
 - 4.1.3.4. Documentación de inducción a universidades
 - 4.2. Paquete de recepción
 - 4.2.1. Listado de elementos a incluirse
 - 4.2.2. Registro documental de elementos desarrollados
 - 4.3. Definición de actividades sociales
 - 4.3.1. Listado de actividades educativas
 - 4.3.2. Listado de actividades culturales
 - 4.3.3. Listado de actividades recreativas
 - 4.3.4. Listado de actividades sociales
 - 4.3.5. Listado de tipos de actividades a aceptarse
 - 4.4. Plan de seguimiento de estudiante
 - 4.4.1. Evaluación de posibles seguimientos
 - 4.4.2. Listado de criterios a seguir
 - 4.4.3. Cronograma de seguimientos
- 5. Enseñanza del español
 - 5.1. Evaluación de opciones para enseñanza de español

- 5.1.1. Resultado documental de entrevista con experto
 - 5.1.2. Listado de alternativas
 - 5.2. Plan de seguimiento
 - 5.3. Cronograma de seguimiento
 - 5.4. Perfil de líder
 - 5.4.1. Resultado documental de entrevista con experto
 - 5.4.2. Listado de requisitos de líder
 - 5.5. Lista de voluntarios asignados
- 6. Seguimiento psicológico
 - 6.1. Listado de apoyos a recibir de RET para seguimiento psicológico
 - 6.1.1. Resultado documental de seguimiento a RET
 - 6.1.2. Contrato de apoyo de RET
 - 6.2. Plan de seguimiento
 - 6.3. Cronograma de seguimiento
 - 6.4. Perfil de líder
 - 6.4.1. Resultado documental de entrevista con experto
 - 6.4.2. Listado de requisitos de líder
 - 6.5. Lista de voluntarios asignados

6.5. Cronograma para Solicitud de VISA

Código	Actividad	Duración (Días)	Dependencias	Relación	En	Fb	Mr	Ab	My	Jn	Jl	Ag	Sp	Oc	Nv	Dc
A	Recolección de requisitos para VISA de estudiante	60			█	█	█	█								
	Entrega de documentos a consulado	0					◆									
	Entrega de documentos a Dirección General de Migración	0					◆									
B	Entregar documentos faltantes	15	A	FC			█									
C	Resolución de migración para VISA estudiantil	90	B	FC			█	█	█	█						
D	Recolección de requisitos para permiso de estudiante	75	C	CC + 20%				█	█	█						
E	Viaje a Costa Rica	15	C	FC						█						
	Solicitud de permiso de estudiante	0								◆						
F	Cierre de tiempo para entregar	15	E	FC							█					

6.6. Presupuesto

Actividades	Costo
1. Tramites (Cuenta Control)	\$70
1.1. Tiquetes (Cuenta Control)	\$43
1.1.1. Creación de documento de referencia	
1.1.1.1. Recaudar requisitos de Organización Internacional de Migración (OIM)	
1.1.1.1.1. Solicitar rutas preferidas	\$2
1.1.1.1.2. Definir requisitos por parte de OIM	\$2
1.1.1.1.3. Definir documentos relevantes que OIM necesite	\$2
1.1.1.1.4. Documentar documentos que estudiante deberá de portar el día del viaje	\$1
1.1.1.1.5. Definir apoyo a recibir	\$3
1.1.1.1.6. Desarrollar cronograma con requisitos de OIM (fechas de notificación, etc)	\$2
1.1.1.2. Identificar convenios con aerolíneas	
1.1.1.2.1. Investigar convenios con Habesha México y determinar el alcance del mismo.	\$4
1.1.1.2.2. Definir coberturas de convenios	\$1
1.1.1.2.3. Visitar aerolíneas en Costa Rica y solicitar establecer convenios aplicables a Habesha Costa Rica	\$8
1.1.1.3. Estudiar aerolíneas con convenios aplicables a Habesha Costa Rica	
1.1.1.3.1. Documentar información general de aerolíneas	\$3
1.1.1.3.2. Documentar convenios, términos y condiciones, y requisitos para cada convenio	\$3
1.1.2. Creación de matriz para cotizaciones	
1.1.2.1. Definir variables a incluirse en matriz de cotización	\$2
1.1.2.2. Ajustar cronograma de OIM para adjuntarlo como referencia a la matriz	\$2
1.1.2.3. Crear propuesta de matriz	\$2
1.1.2.4. Definir propuesta de matriz	\$2
1.1.3. Creación de cotización	\$4

1.2. Inscripción en universidades (Cuenta Control)	\$18
1.2.1. Crear hoja de perfil de universidad	
1.2.1.1. Definir perfil general	\$4
1.2.1.2. Crear sección para calendario universitario	\$2
1.2.1.3. Crear machote para cronograma de inscripción	\$2
1.2.1.4. Crear sección para información pertinente a la oferta de hospedaje	\$2
1.2.2. Recaudar información de universidades Habesha utilizando machote	\$8
1.3. VISA (Cuenta Control)	\$9
1.3.1. Documentar proceso para solicitud de visa de estudiante	
1.3.1.1. Identificar requerimientos para solicitud de visa	\$2
1.3.1.2. Identificar cónsules en el medio oriente	\$1
1.3.2. Estudiar y documentar información sobre Dirección General de Migración de CR – direcciones, contactos, etc	\$4
1.3.3. Crear cronograma para solicitud de VISA estudiantil	\$2
2. Seguro Médico (Cuenta Control)	\$40
2.1. Recaudar información de aseguradoras privadas	\$6
2.2. Recaudar información de la CCSS	\$8
2.3. Identificar convenios por medio de universidades	\$4
2.4. Evaluar necesidades para crear una red de médicos Habesha que permita cobertura parcial o total	\$8
2.5. Definir modelo de seguro a utilizar	\$6
2.6. Inscribir al estudiante en aseguradoras	\$8
3. Hospedaje (Cuenta Control)	\$36
3.1. Crear formulario para registro de familias	
3.1.1. Determinar elementos a incluirse en formulario	
3.1.1.1. Entrevistar agregada cultural	\$4
3.1.2. Desarrollar propuestas de formulario	\$2
3.1.3. Selección de formulario	\$6
3.2. Determinar tipos de apoyos	\$4
3.3. Determinar proceso de selección para familias y amigos	\$6
3.3.1. Entrevistar agregada cultural	\$4

3.4. Crear base de datos	\$4
3.5. Crear reglamentos	\$6
4. Actividades (Cuenta Control)	\$51
4.1. Crear inducción al estudiante	
4.1.1. Estudiar documento "Proyecto Habesha – Manual de Integración"	\$4
4.2. Crear inducción a padres	
4.2.1. Estudiar documento "Proyecto Habesha – Manual de Integración"	\$4
4.3. Crear inducción a universidad	
4.3.1. Estudiar documento "Proyecto Habesha – Manual de Integración"	\$4
4.4. Crear paquete de recepción para estudiante	
4.4.1. Estudiar documento "Proyecto Habesha – Manual de Integración"	\$4
4.5. Definir actividades sociales/recreativas	
4.5.1. Identificar posibles cursos extracurriculares que el estudiante podría inscribirse	
4.5.1.1. Identificar posibles convenios	\$8
4.5.2. Definir posibles actividades mensuales/semestrales/anuales	\$4
4.5.3. Definir rubros para planear paseos con familias	\$2
4.6. Desarrollar plan de seguimiento al estudiante (Cuenta Control)	\$21
4.6.1. Identificar de áreas de mejora del estudiante	
4.6.1.1. Identificar examen para identificar áreas de mejora	\$3
4.6.1.2. Aplicar examen para identificar áreas de mejora	\$2
4.6.2. Plan de desarrollo de áreas básicas en universidad	
4.6.2.1. Estudiar carrera del estudiante e identificar áreas de conocimiento elemental	\$4
4.6.2.2. Desarrollar propuestas para fortalecimiento de las mismas	\$4
4.6.3. Plan de revisión de notas	\$4
4.6.4. Plan de desempeño universitario	\$4
5. Enseñanza del español (Cuenta Control)	\$34
5.1. Evaluar opciones para enseñanza de español	\$8
5.2. Seleccionar modelo para enseñanza de español	\$6
5.3. Definir perfil de experto para subtema	\$4
5.4. Desarrollar plan de seguimiento	\$8

5.5. Reclutar de voluntarios	\$8
6. Seguimiento psicológico (Cuenta Control)	\$20
6.1. Hacer seguimiento con Centro de Educación para Refugiados (RET por sus siglas en ingles)	\$2
6.2. Desarrollar Plan de seguimiento psicológico	\$6
6.3. Definir perfil de psicólogos	\$4
6.4. Reclutar psicólogos	\$8
Costo Total	\$251

6.7. Riesgos

Cod	Tipo de Impacto	Descripción del Riesgo	Probabilidad de Ocurrencia	Gravedad del impacto	Tratamiento del Riesgo		Seguimiento y Revisión		Verificación de la Acción Tomada		
					Estrategia por considerar	Descripción	Frecuencia de seguimiento	Descripción	Responsable	Etapa	Cuantificación
1	Negativo	Retención de estudiante en algún país donde deba hacer escala	Medio	Medio	Mitigar o Transferir	- Coordinar con OIM el traslado del estudiante - Asegurarse que el estudiante porte toda la información requerida para pasar puntos de control	Moderado	- Seguimiento semanal 1 mes antes de viaje	Encargado de Tiquetes	Ejecución	- Posible pérdida de costo de tiquete por devolución de estudiante a país de origen - Posibles costos adicionales por trámites necesarios
2	Negativo	Retención en migración costa rica	Bajo	Medio	Mitigar o Transferir	- Conversar con la Ministra de Migración para coordinar	Moderado	- Seguimiento quincenal	Encargado de Tiquetes	Ejecución	- Posibles costos adicionales por

						el arribo del estudiante - Coordinar con OIM el traslado del estudiante					trámites necesarios
3	Negativo	Rechazo de VISA estudiantil	Medio	Alto	Evitar	- Buscar respaldo de organizaciones humanitarias internacionales que apoyen el proyecto para mayor credibilidad ante Dirección General de Migración - Comunicación abierta con Directora de Migración	Máximo	- Seguimiento semanal durante el periodo de revisión por parte de la Comisión de Visa Restringida (3 meses después de entregados los documentos a migración)	Encargado de Recepción	Ejecución	- Retrasos en recepción de estudiante ; afectación en inicio de clases, aprendizaje de español - Posible devolución de estudiante a zona de conflicto debido a retrasos - Costos adicionales por apelaciones

4	Negativo	Falta de documentos requeridos para solicitud de permiso de estudiante	Medio	Medio	Mitigar o Transferir	<ul style="list-style-type: none"> - Generar múltiples copias de documentos - Asegurar que los requisitos mínimos están cubiertos 	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento mensual 3 meses antes del viaje al CR 	Encargado de Trámites	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Condición de estancia en Costa Rica comprometida ante Migración - Retraso en inicio de clases - Costos por trámites de documentación faltante
5	Negativo	Inicio de clases sin que el estudiante sepa español	Alto	Alto	Evitar	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento constante a desarrollo de trámite de VISA - Identificar opciones de enseñanza de español intensiva - Coordinar con universidad 	Máximo	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento cada día de por medio 1 mes antes del inicio de clases 	Encargado de Enseñanza de Español / Inscripción Universitaria	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Afectaciones importantes en desempeño del estudiante - Beca estudiantil comprometida

						para identificar opciones					<ul style="list-style-type: none"> - Afectación psicológica del estudiante - Incremento en costos psicológicos
6	Negativo	Falta de opciones para hospedaje	Bajo	Alto	Mitigar o Transferir	<ul style="list-style-type: none"> - Conducir campañas para entrevistar y seleccionar familias que estén en espera - Considerar opciones de alternativas a familias (alquiler de habitaciones/ apartamentos exclusivos para estudiante) - Coordinar con universidades para identificar opciones con 	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a 2 campañas anuales 	Encargado de Hospedaje	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones inadecuadas para hospedaje de estudiante - Escasez de actividades recreacionales con hospedaje incluido - Afectación psicológica del

						compañeros de cuarto				estudiante - Incremento en costos psicológicos
7	Negativo	Materialización de conversaciones inapropiadas (temas de conflicto y pasado del estudiante)	Bajo	Bajo	Aceptar	- Inducciones a familias/universidades que contemplen temas a prevenir y posibles respuestas ante inicio de conversaciones por parte del estudiante - Asegurarse la cobertura del tema con el estudiante en sesiones con psicólogos	Mínimo	- Seguimiento semestral	Encargado de Hospedaje / Seguimiento Psicológico	Ejecución - Afectación psicológica del estudiante - Incremento en costos psicológicos

8	Negativo	Chequeos preventivos NO son cubiertos por el seguro (Seguro Privado) o toman mucho tiempo por realizarse (CCSS)	Medio	Bajo	Mitigar o Transferir	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de doctores voluntarios que apoyen con chequeos preventivos - Conducir entrevista a estudiante para identificar posibles áreas de la salud que se deban valorar para planificación adecuada 	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento trimestral en el primer año 	Encargado de Seguros	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Estado de salud de estudiante desconocida y en posible riesgo - Afectación en desempeño del estudiante
9	Negativo	Un accidente no cubierto por el seguro	Bajo	Medio	Mitigar o Transferir	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar pagar seguro privado en caso de accidente - Inscribir estudiante en CCSS para cobertura en caso de accidentes mayores 	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento anual 	Encargado de Seguros	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Potencial de incurrir en gastos altos por tratamiento médico - Compromiso de la salud del estudiante - Retraso de estudios

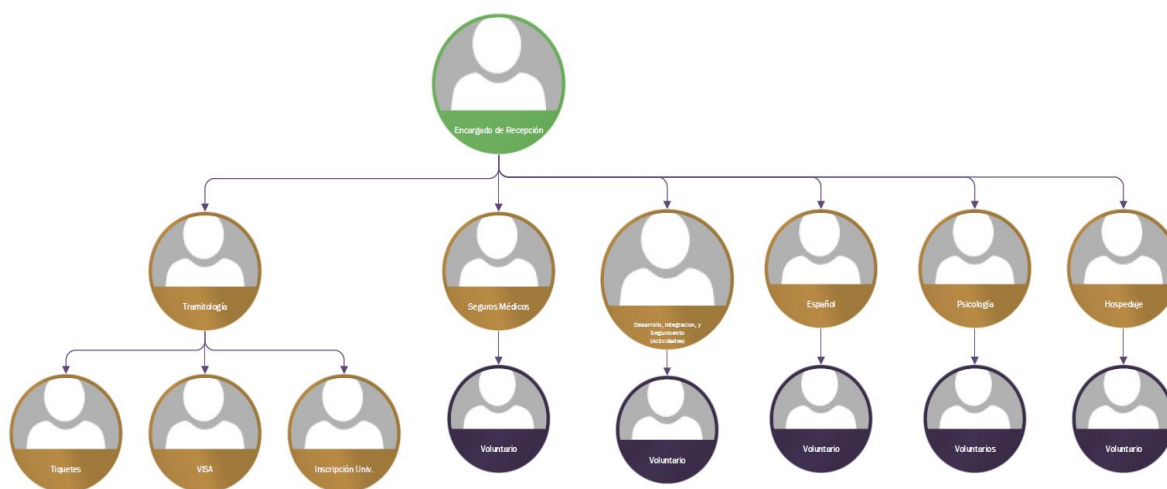
10	Negativo	Bajo desempeño de estudiante (Universidad)	Medio	Medio	Mitigar o Transferir	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con psicólogas para identificar sinergias y apoyar al estudiante - Identificar áreas de mejora e identificar alternativas para desarrollo 	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento trimestral 	Encargado de Actividades	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Posibles retrasos en cumplimiento del programa - Incrementos de costos por razón de hospedaje, transporte, mesada, entre otros
11	Negativo	Fuga de estudiante	Bajo	Alto	Mitigar o Transferir	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento claro de parámetros para el manejo independiente de estudiante - Entendimiento de donde debería estar el estudiante - Proveer de celular para 	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento semestral 	Encargado de Hospedaje / Actividades	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Afectación a credibilidad del programa - Posible pérdida de patrocinadores

12	Negativo	Áreas de conocimiento básicas para el desempeño académico sin suficiente desarrollo	Alto	Medio	Evitar	<p>mantener comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar e implementar exámenes de identificación de áreas fuertes y débiles del estudiante - Implementación de capacitaciones /plan de desarrollo de áreas débiles 	Máximo	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento semanal durante 1 mes al inicio de cada trimestre universitario 	Encargado de Actividades	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Afectación psicológica del estudiante - Perdida de materias - Retraso en cumplimiento de programa - Incremento de costos por razón de hospedaje, transporte, mesada, entre otros

13	Negativo	Bajo desempeño del estudiante (Aprendizaje de Español)	Medio	Medio	Mitigar o Transferir	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con voluntarios capacitados en áreas relacionadas para proveer apoyo - Plan de seguimiento cercano al desarrollo de esta área - Coordinar con personas relacionadas directamente al estudiante para apoyo en enseñanza continua (en todo momento) 	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento mensual durante el primer año 	Encargado de Enseñanza de Español	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Afectación psicológica del estudiante - Pérdida de materias - Retraso en cumplimiento de programa - Incremento de costos por razón de hospedaje, transporte, mesada, entre otros
----	----------	--	-------	-------	----------------------	--	----------	---	-----------------------------------	-----------	---

14	Negativo	Incumplimiento de sesiones psicológicas	Medio	Medio	Mitigar o Transferir	<ul style="list-style-type: none"> - Definir con suficiente antelación la ubicación y persona a impartir sesión - Definir parámetros para identificar cuando esto sea un riesgo materializado - Poca tolerancia con incumplimientos sin reposición pronta de la sesión (tener plan de respaldo) 	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento según plan de sesiones 	Encargado de Seguimiento Psicológico	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Decaída en desempeño del estudiante
15	Negativo	Falta de apoyo por parte de organización RET para seguimientos psicológicos	Bajo	Medio	Mitigar o Transferir	<ul style="list-style-type: none"> - Tener perfil de psicólogo identificado - Identificar líder de tema - Definir alcance con RET para evitar malentendidos 	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento trimestral 	Encargado de Seguimiento Psicológico	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento en costo por seguimiento psicológico - Impacto en

6.8. Organigrama



PAGINALS FINALES

Bibliografía Citada:

1. Daniel Silas Adamson. (2015). *La fascinante historia de los hombres que desenterraron Asiria*. 21 Octubre 2017, de BBC Sitio web: http://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/04/150409_asiria_desenterrar_finde_dv
2. Matthias von Hellfeld/ EU. (2009). *El cristianismo se convierte en religión del Estado en el Imperio Romano*. 21 de octubre 2017, de Deutsche Welle Sitio web: <http://www.dw.com/es/el-cristianismo-se-convierte-en-religi%C3%B3n-del-estado-en-el-imperio-romano/a-4298473>
3. Central Intelligence Agency. (2016). *The World Factbook*. 22 Octubre 2017, de Central Intelligence Agency Sitio web: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/rankorder/2244rank.html>
4. States Sponsors of Terrorism. (10 Junio 2009). *States Sponsors of Terrorism*. 22 Octubre 2017, de US Department of State Sitio web: <https://web.archive.org/web/20090610080648/http://www.state.gov/s/ct/c14151.htm>
5. United States Holocaust Memorial Museum. (ND). *Refugees*. 22 Octubre 2017, de United States Holocaust Memorial Museum Sitio web: <https://www.ushmm.org/wlc/en/article.php?ModuleId=10005139>
6. BBC. (2011). *Middle East unrest: Three killed at protest in Syria*. 22 Octubre 2017, de BBC Sitio web: <http://www.bbc.com/news/world-middle-east-12791738>
7. Megan Price, Jeff Klingner, Anas Qtiesh, yPatrick Ball. (2013). *Updated Statistical Analysis of Documentation of Killings in the Syrian Arab Republic*. 22 Octubre 2017, de Office of the UN High Commissioner for Human Rights Sitio web: <https://hrdag.org/wp-content/uploads/2013/06/HRDAG-Updated-SY-report.pdf>
8. Human Rights Watch. (2016). *Syria Events of 2016*. 22 Octubre 2017, de Human Rights Watch Sitio web: <https://www.hrw.org/world-report/2017/country-chapters/syria>
9. Neta C. Crawford. (2016). *Cost of War*. 23 Octubre 2017, de Brown University Sitio web:

- http://watson.brown.edu/costsofwar/files/cow/imce/papers/2016/War%20in%20Afganistan%20and%20Pakistan%20UPDATE_FINAL_corrected%20date.pdf
10. *Iraq Body Count*. (2013). *Iraqi deaths from violence in 2012*. 23 Octubre 2017, de *Iraq Body Count* Sitio web: <https://www.iraqbodycount.org/analysis/numbers/2012/>
 11. *PRIYANKA BOGHANI*. (2016). *A Staggering New Death Toll for Syria's War — 470,000*. 23 de Octubre 2017, de *Public Broadcasting Service (PBS)* Sitio web: <http://world.time.com/2014/01/07/un-to-stop-updating-syria-death-toll/>
 12. *Naciones Unidas*. (2016). *Syria*. 23 Octubre 2017, de *Naciones Unidas* Sitio web: <http://www.un.org/apps/news/infocusRel.asp?infocusID=146>
 13. *Naciones Unidas*. (2015). *Analysis: How to solve a problem like Syria?*. 23 Octubre 2017, de *Naciones Unidas* Sitio web: <http://www.aljazeera.com/news/2015/09/analysis-plan-save-syria-150930083231637.html>
 14. *Gonzalo Urbina Treviño*. (2017). *Fichas técnicas sobre la Unión Europea*. 11/18/2017, de *Parlamento Europeo* Sitio web: http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.html?ftuid=FTU_6.3.2.html
 15. *Telesur*. (2017). *Al Ali: "armas estadounidenses acaban en manos de Daesh y Nusra"*. 11/18/2017, de *Telesur* Sitio web: <https://www.telesurtv.net/news/Al-Ali-armas-estadounidenses-acaban-en-manos-de-Daesh-y-Nusra-20171009-0009.html>

Bibliografía no citada

1. *Project Management Institute. (2013). Project Management Body of Knowledge. Estados Unidos. Project Management Institute, Inc.*
2. *Rita Mulcahy. (2013). PMP Exam Prep. Estados Unidos. RMC Publications, Inc.*
3. *Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista Lucio. (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGraw Hill.*
4. *Francisco Rivera Martínez, Gisel Hernandez Chaves. (2015). Administración de proyectos. Guía para el aprendizaje. México. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.*
5. *Thompson, Peteraf, Gamble, Strickland (2015). Administración Estratégica. México D.F.: McGraw Hill.*
6. *Fontaine. (2008). Evaluación Social de Proyectos. México. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.*
7. *Robins y Judge. (2009). Comportamiento Organizacional. México. Pearson Educación de Mexico, S.A. de C.V.*
8. *Lledo y Rivarola. (2007). Gestión de Proyectos. México. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.*
9. *Chauncy D. Harris y Gabriele Wülker. (Enero 1953). The Refugee Problem of Germany. Economic Geography, Vol. 29, 10 a 25.*
10. *Michael Ignatieff, Juliette Keeley, Betsy Ribble, y Keith McCammon. (2016). The refugee and migration crisis: Proposals for action, U.N. Summit 2016. 23 Octubre 2017, de The Brookings Institution Sitio web: <https://www.brookings.edu/research/the-refugee-and-migration-crisis-proposals-for-action-u-n-summit-2016/>*
11. *Libia Elena Ramírez Robledo, Adriana Arcila, Luz Elena Buriticá y Jairo Castrillón. (2004). Paradigmas y Modelos de Investigación. Medellín, Colombia: Fundación Universitaria Luis Amigó.*
12. *Marta Picado Mesen. (2002). ¿Cómo podría delinearse una evaluación cualitativa? Revista de Ciencias Sociales, 3, 47-61.*
13. *Rojas-Meluk, J. F.. (2006). Project initiation and measurement: laying the foundation for better projects. 20 de Setiembre, 2017, de Project Management*

Institute Sitio web: <https://www.pmi.org/learning/library/project-initiation-measurement-laying-foundation-8139>

Anexos

1. Entrevista con Steven Guerrero (Presidente Habesha)

Minuta de Reunión

Fecha: 3 de octubre del 2017

Involucrados:

Steven Guerrero (Presidente Habesha Costa Rica)

Nelson Takken (Estudiante de Gerencia de Proyectos de la Universidad Latina de Costa Rica)

¿Existe actualmente documentos referentes a VISA?

No debido a que el proceso es diferente entre los países.

¿Cuál es el proceso actual para la solicitud de VISA para un estudiante Habesha Costa Rica?

Proceso:

1. Recolectar requisitos de estudiante
2. Firmar carta de aceptación de universidad
3. Firmar carta de aceptación de Habesha Costa Rica (una vez que el órgano colegiado lo escoja)
4. Solicitud de VISA de estudiante en Consulado de la región del medio oriente
5. Solicitud de VISA de estudiante en Migración Costa Rica (puede hacerse simultaneo)
6. Presentar documentos junto con folio explicando el contenido y la solicitud que se hace

Cronograma

1. Ingresar solicitud en Migración y Consulado de la región simultáneamente
2. Migración confirma si se necesita alguna otra información (10 días hábiles)
3. Migración contesta la solicitud de VISA (1 mes)

Requisitos:

1. Certificado de nacimiento
2. Estudios secundarios
3. Antecedentes penales
4. Pasaporte (menos de 6 meses de que venza)
5. Cartas de recomendación de ONG
6. Otros que sirva para créditos universitarios

Otros puntos relevantes:

- Estudiantes de nacionalidad siria son considerados de “Grupo 4” o de VISA restringida. Para aprobar la VISA, esto lleva un proceso de revisión por parte de una comisión de derechos humanos conformado por el Ministerio de Gobernación y Seguridad, Migración, Trabajo, Cancillería, Gobernación, y de Inteligencia.
- Si ingresa como persona de condición de refugio pueden optar por recursos del IMAS
- Hay 2 personas que ya iniciaron el proceso
- Falta definir en qué momento se va empezar a transferir la responsabilidad de VISA al eje de Recepción.
- Se debe reestablecer contacto con la Organización Internacional de Migración

2. Investigación de proceso de VISA

Investigación documental

- a. Confirmar el tipo de VISA requerida para el estudiante

http://www.migracion.go.cr/extranjeros/visas/directrices_ingreso/DIRECTRIZ%20DE%20INGRESO%20PARA%20NO%20RESIDENTES%202016.pdf

- **INGRESO: CON VISA RESTRINGIDA**
- **PASAPORTE: VIGENCIA OBLIGATORIA DE SEIS MESES**
- **PERMANENCIA MÁXIMA: HASTA LOS TREINTA DÍAS NATURALES. PRORROGABLES HASTA LOS NOVENTA DÍAS NATURALES.**
- **CONSULTA A LA COMISIÓN DE VISAS RESTRINGIDAS PARA LOS SIGUIENTES PAÍSES:**

PAÍS	
AFGANISTÁN	JAMAICA
BANGLADESH	MYANMAR (BIRMANIA)
CUBA	PALESTINA
ERITREA	REPÚBLICA ÁRABE SIRIA
ETIOPÍA	REPÚBLICA POPULAR DEMOCRÁTICA COREA DEL NORTE
HAITÍ	SOMALIA
IRÁN	SRI LANKA
IRAQ	

- b. Recolectar requisitos generales para VISA

<http://www.migracion.go.cr/extranjeros/visas.html>

Visas

La visa constituye una autorización de ingreso a un país. En el caso de Costa Rica, existe una normativa llamada Directrices de Visas de Ingreso, mediante la cual se establece, según el país, es decir, la nacionalidad, que tipo de visa debe solicitar la persona. Por lo que antes de elegir una visa es importante que revise la directriz.

Además de la visa, para visitar Costa Rica las personas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Tiquete de continuidad de viaje o retorno al país de procedencia.
- Demostración de solvencia económica, que corresponde a US\$100,00 por cada mes de turismo.
- Pasaporte en buen estado. La vigencia mínima del pasaportes corresponderá al grupo en el cual se ubique la persona extranjera, según la Directriz de Ingreso a Costa Rica:
 - Para los nacionales ubicados en el **Primer Grupo**, hasta **1 día**.
 - Para los nacionales ubicados en el **Segundo Grupo**, vigencia obligatoria de **3 meses**.
 - Para los nacionales del **Tercer y Cuarto Grupo**, vigencia obligatoria de **6 meses**.

- c. Recolectar requisitos específicos de VISA Restringida

http://www.migracion.go.cr/extranjeros/visas/visas_restringidas/Visa%20Restringidas.pdf

- d. Solicitar aplicar excepciones de Ley General de Migración y Extranjería

<http://www.migracion.go.cr/institucion/leyes%20migratorias/leyes/Ley%208764%20Migracion%20y%20Extranjeria.pdf>

CAPÍTULO II VISAS DE INGRESO

ARTÍCULO 46.-

La visa constituye una autorización de ingreso al territorio nacional extendida por el director general o el agente consular, cuando lo autorice el primero, o cuando así lo permitan las directrices generales para el otorgamiento de visas de ingreso. Del presente régimen se exceptúa el otorgamiento de visas diplomáticas y oficiales. En casos excepcionales, el director de Migración podrá conceder visas, sin que para esos efectos sean vinculantes las directrices generales de visas de ingreso y permanencia para no residentes; en este caso, deberá fundamentar y razonar debidamente su decisión.

e. Una vez la persona está en Costa Rica, solicitar permiso para estancia como estudiante

http://www.migracion.go.cr/extranjeros/permisos/estudiantes_academicos_voluntarios/Categoria%20especial%20estudiante...es%20docentes%20y%20voluntarios.pdf

3. Responsabilidades generales de eje de Recepción

Comite de recepcion



Contactar aerolíneas para buscar patrocinios
Buscar las mejores rutas de acuerdo a las aerolíneas a utilizar,
según la ubicación del estudiante y requisitos de cada país



Requisitos visa estudiante. Trabajar con migración, buscar la lista de requisitos y acompañar al estudiante en el proceso. Efectuar el contacto inicial con los consulados involucrados



Solicitar a cada universidad los requisitos de ingreso y de la carrera
Conocer y ampliar sobre el derecho internacional humanitario y los estudiantes (Convenios de Ginebra)

Comite de recepcion



Seguros medicos : tipo de seguro, coberturas, restricciones, hospitales y clínicas mas cercanas, buscar con las universidades- tipos de cobertura convenio con la caja. Crear una red de médicos voluntarios



Hospedaje, buscar y evaluar las opciones de cada universidad (familias). Trabajar con la agregada cultural para seguimientos a familias y estudiantes



Actividades recreativas	Follow up mensuales
Charlas de preparacion	Comidas
Bienvenida al aeropuerto	Folletos/guias

4. Reunión con Melisa Banegas (Gerente de Personal Habesha)

Minuta de Reunión

Entrevista con Melisa Banegas

Fecha: 10/10/2017

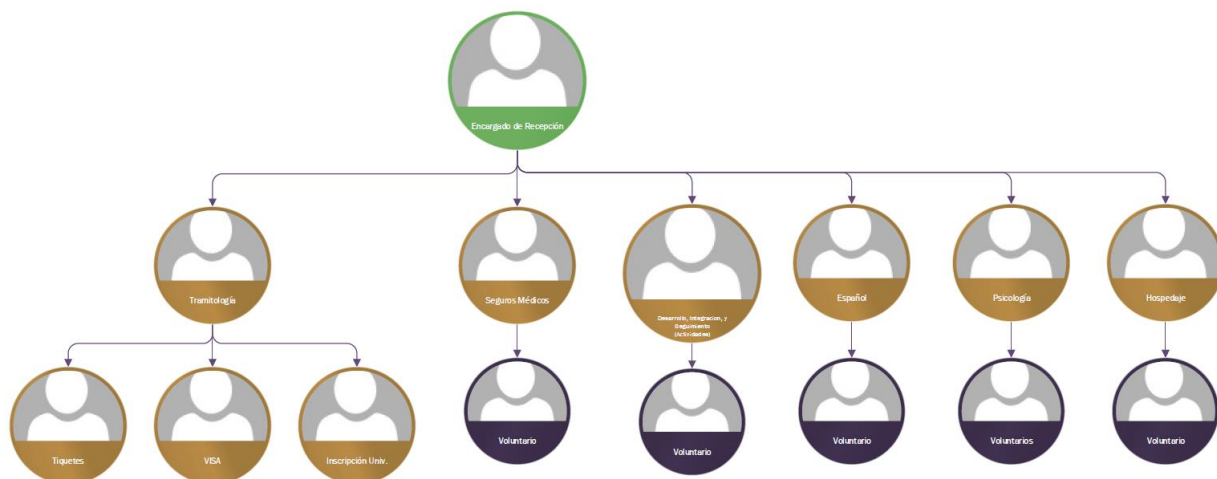
Lugar: Oficina VMware Costa Rica

Minuta:

Melisa se ha desempeñado como Gerente de Personal en Habesha Costa Rica. Se busca pedir su opinión con respecto a la información recaudada con Indira Hammel y que nos provea su opinión.

- Se conversan cambios a la estructura organizacional originalmente planteada. Sugiere reestructurar la organización dado a similitudes entre varios roles y diferencias importantes en otras.
- Se revisan el levantamiento de requisitos. No hay cambios solicitados a este momento y concuerda con el avance va por buen camino.

A continuación, el resultado de la sesión.



5. Taller con Indira Hammel (Tesorera y encargada de Recepción Habesha)

Taller con Indira Hammel

Fecha: 10/4/2017

Lugar: Oficinas VMware Costa Rica

Minuta:

En este taller con Indira Hammel, se busca recaudar toda la información disponible con respecto al Eje de Recepción de Habesha Costa Rica. Se invita a Indira a un taller puesto que ha sido la persona encargada del eje hasta ese momento. Indira adicionalmente ejerce el puesto de Tesorera para la organización por lo que se prevé que pronto estaría delegando el eje a otra persona.

- Se documenta de forma informal todos los requisitos que tiene el Eje de Recepción
- Se conversa la estructura organizacional

Los resultados del taller a continuación.

Listado de Requerimientos

Proceso de Transporte

Encargado hasta el momento: Dianaly

Requerimientos:

- Documentar requisitos mínimos
- Documentar mejores practicas
- Entrevistar expertos
- Estudiar rutas
- Estudiar consulados
- Estudiar costos
- Documentar documentos para viajar
- OIM: Hacer seguimiento
- Propuesta de ruta y aerolíneas
- Estudiar convenios con aerolíneas

Proceso de VISA

Encargado hasta el momento: Steven

Requerimientos:

- Identificar requerimientos para solicitud de visa
- Identificar cónsules en el medio oriente
- Documentar proceso para solicitud de visa de estudiante
- OIM: Hacer seguimiento para:
 - Tiquetes
 - Rutas
 - Agentes de seguridad

Proceso de Seguro Medico

Encargado hasta el momento: Nadie

Requerimientos:

- Identificar opciones de seguros, coberturas y costos
- Identificar posibles convenios con la CCSS

- Valoración de idea de elaborar una red de médicos privados dispuestos a ofrecer seguro
- Consultar con universidades para posibles coberturas

Proceso de Inscripción a la Universidad

Encargado hasta el momento: Cada universidad

Requerimientos:

- Determinar periodos lectivos
- Ofertas académicas
 - Plan de estudios
 - Grados académicos
- Documentos para inscripción
- Proceso de matricula
- Facilidades que ofrece la universidad
 - Biblioteca
 - Soda
 - Dormitorios
- Costos
 - Matricula
 - Materia
 - Carne
 - Etc
- Estructura de evaluación
- Información general de cada universidad
 - Dirección
 - Sedes
 - Contactos
 - Página web
- Convenios
- Medico
- Hospedaje
- Accesibilidad
 - Tren
 - Bus
 - Rutas

Proceso de Hospedaje

Encargado hasta el momento: Nadie /
Cada universidad

Requerimientos:

- Identificar opciones
- Desglose de costos
- ¿Que contiene cada opción?
- Proceso de selección de hospedaje
 - Entrevistar a:
 - Nubia Quiñones (Agregada Cultural)
 - Universidad
 - Persona encargada del tema
 - Plantillas/formularios que describan detalladamente cada uno de los hogares o ubicaciones donde se puede hospedar los estudiantes
 - Descripción de casa
 - Estructura familiar
 - Alimentación
 - Necesidades físicas
 - Idiomas
 - Servicios
 - Internet
 - Tele
 - Agua caliente
- Ubicación
- Rutas de acceso
- Crear mapas de la zona:
 - Cajeros
 - Supermercados
 - Buses
 - Centros médicos
 - Contactos

- Reglas
- Charlas de inducción
- Proceso de selección de hogar
- Proceso de calificación de hogares
- Diseño de base de datos
- Proceso de escalacion en caso de conflicto
- Campaña de identificación de familias o “Amigos Habesha”
- Proceso de seguimiento

Proceso de Actividades

Encargado hasta el momento: Nadie

Requerimientos:

- vii. Inducción al estudiante
 - Mapas
 - Servicios
 - Moneda
 - Precios
 - Historia de CR
 - Costumbres de CR (diferencias culturales ejemplo: Fumado)
 - Contactos
 - Cuentas bancarias
 - Requisitos
 - Guía y acompañamiento
 - Alimentos
 - Uso de celular
 - Recomendaciones
- viii. Inducción a padres
 - Costumbres
 - Preferencias
 - Obligaciones
 - Background del estudiante
- ix. Inducción a universidad
 - Background del estudiante

- Contactos en Habesha, familia y demás
- x. Paquete de recepción para estudiante
 - Mapas
 - Servicios
 - Contactos
 - Guías de
 - Precios
 - Idioma
 - Transporte
 - Uso de cuentas bancarias
 - Celular
 - Efectivo
 - Tarjeta de seguro
 - Computadora

- xi. Actividades sociales
 - Educación extra curricular
 - Identificar posibles otros cursos que el estudiante podría usar para desarrollo de habilidades blandas
 - Cursos específicos que refuercen al estudiante
 - Identificar posibles convenios
 - Team buildings con otros estudiantes
 - Paseos
- xii. Enseñanza del español
 - Entrevistar a Lucia Alvarado (Lingüista)
 - Tutorías / nivelación
- xiii. Seguimiento psicológico
 - Entrevistar a Silvia

- Identificar psicólogo
- Definir expectativas
- Plan de seguimiento
- Identificación de voluntarios
- xiv. Seguimiento al estudiante
 - Identificación de áreas de desarrollo para el estudiante
 - Identificación o desarrollo de capacitación para apoyar al estudiante
 - Áreas básicas para desarrollo en universidad
 - Notas
 - Desempeño universitario

Estructura Organizacional de Eje de Recepción para Habesha

Encargado de eje de Recepción:

- 1 persona

Encargado de proceso de tiquetes:

- 1 persona

Encargado de proceso de VISA:

- 1 persona
- + 1 voluntario

Encargado de proceso de inscripción:

- 1 persona
- + representante de cada universidad

Encargado de Proceso de Seguros Médicos:

- 1 persona

- + 1 voluntario

Encargado de Proceso de Hospedaje:

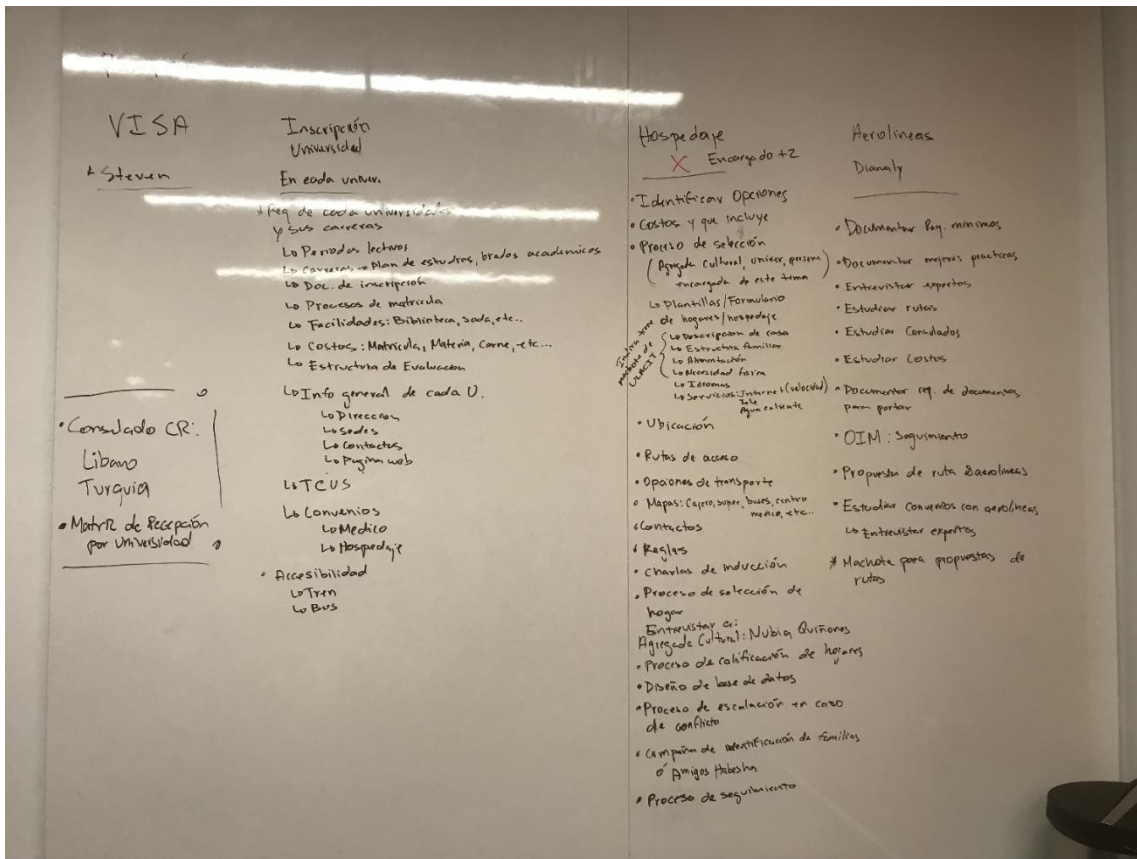
- 1 persona
- + 1 voluntario

Encargado de Proceso de Actividades:

- 1 persona
- + 1 encargado de español
- + 1 voluntario
- + 1 psicólogo
- + n voluntarios

Fotos:

1.



2.

Actividades

→ Inducción: Entrevista Agregado Cultural

- Español o Mapas
- Servicios
- Moneda
- Precios
- Contactos
- Cuentas bancarias
- Requisitos
- La Bata y acompañamiento
- Diferencias culturales
- La Fumada, etc...
- Alimentos
- Uso de celular
- Recomendaciones varias

→ Paquete de recepción

- Mapas
- Los servicios
- Los contactos
- Buzón de
- Precios
- Idioma
- Transporte
- Uso de cuentas bancarias

- Celular
- Efectivo
- Tarjeta de seguro
- Computadora?

→ Entrevistas: Agregado Cultural

- Desarrollo de Español: Lucía Alvarado
- Psicología: Silvia y ella psicóloga

Padres

- Costumbres
- Preferencias
- Obligaciones
- Background del estudiante

Universidades

- Background del estudiante
- Contactos en Panamá, familia y demás

→ Desarrollo de Español (Entrevistas a Lucía Alvarado)

- Le Pido info a estudiantes

→ Psicología (Silvia → ayuda pero no psicóloga)

- Definir expectativas
- ¿Que se puede esperar con terapia?
- Plan de seguimiento
- Identificación de voluntarios

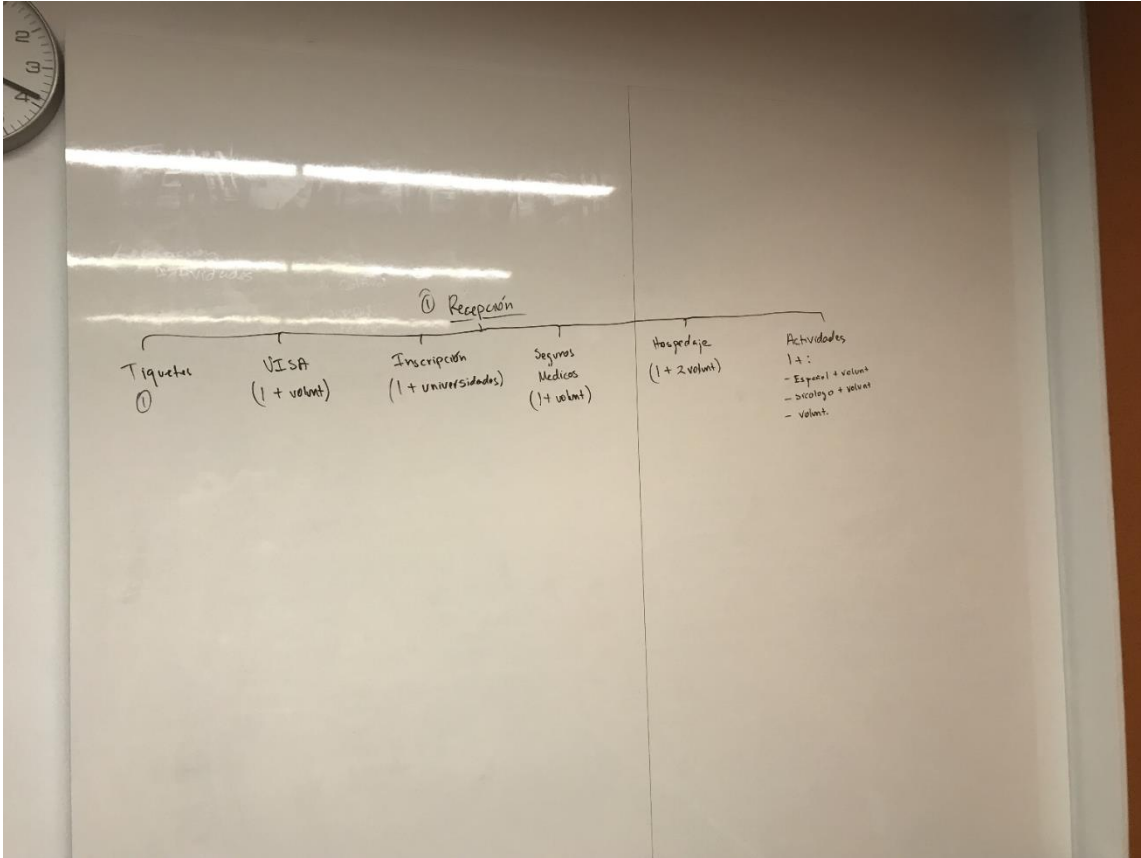
→ Temas de seguimiento

- Identificación de áreas de desarrollo para el estudiante
- Identificación o desarrollo de capacitación
- Areas básicas para desarrollo en universidad
- Notas
- Desempeño universitario

→ Actividades Sociales

- Educación Extra Curricular
- Buscar convenios
- Documentar convenios
- Los contactos
- Reuniones (team building) entre estudiantes
- Paseos

3.



6. Encuesta Recepción a Lideres Habesha Costa Rica

Encuesta Eje de Recepción Habesha Costa Rica

Fecha: 26/11/2017

Lugar: Virtual

Entrevistados:

- Steven Guerrero
- Indira Hammel
- Melisa Banegas
- Josue Ulate

- Virginia Soley
- Marilyn Valverde
- Stephanie Fallas
- Adriana Huertas
- Jorge Sandoval

Participación: 100%

Encuesta

Esta encuesta pretende recaudar información que permita identificar posibles áreas de cambio en la estructura de responsabilidades del eje de Recepción. Apreciamos su evaluación y comentarios que tenga al respecto.

P1. Evalúe que tan de acuerdo esta con la siguiente definición de responsabilidades del eje de Recepción de Habesha Costa Rica. El eje de Recepción debería ser el eje responsable de todas las actividades relacionadas con el transporte aéreo, tramite de VISA, inscripción universitaria, cobertura médica, hospedaje, y actividades (incluida enseñanza del español y seguimiento psicológico) del estudiante.

P2. Evalúe que tan de acuerdo esta con las siguientes responsabilidades del eje de Recepción Costa Rica (subtema: Tiquetes).

1. Generar cotización de rutas y tiquetes
2. Coordinar arribo del estudiante (Seguimiento con el estudiante y organizaciones involucradas en el transporte)

P3. Evalúe que tan de acuerdo esta con las siguientes responsabilidades del eje de Recepción Costa Rica (subtema: VISA).

1. Coordinar requisitos migratorios iniciales
2. Tramitar VISA estudiantil
3. Apoyar en el proceso de renovación VISA
4. Apoyar en caso de solicitud de otros permisos

P4. Evalúe que tan de acuerdo esta con las siguientes responsabilidades del eje de Recepción Costa Rica (subtema: Inscripción universitaria).

1. Recolectar requisitos para inscripción universitaria
2. Tramitar inscripción de estudiante
3. Solicitar fondos para fines universitarios

P5. Evalúe que tan de acuerdo esta con las siguientes responsabilidades del eje de Recepción Costa Rica (subtema: Seguros Médicos).

1. Investigar opciones de seguros médicos
2. Apoyar al estudiante en el proceso de inscripción de seguro médico (La decisión de cual seguro médico se va utilizar no es tomada por esta comisión)
3. Seguimiento/guía a consultas médicas por parte del estudiante

P6. Evalúe que tan de acuerdo esta con las siguientes responsabilidades del eje de Recepción Costa Rica (subtema: Hospedaje).

1. Identificar y definir donde se hospedará el estudiante
2. Coordinar estancia del estudiante
3. Generar solicitud de fondos varios (costos por agua, luz, celular, etc)
4. Entrevistar nuevas familias que quieran apoyar con actividades recreacionales, hospedaje permanente, hospedaje temporal, entre otros.
5. Conducir campañas para identificar familias voluntarias
6. Mediar en disconformidades que surjan del estudiante/familia/universidad por motivo de hospedaje

P7. Evalúe que tan de acuerdo esta con las siguientes responsabilidades del eje de Recepción Costa Rica (subtema: Actividades).

1. Conducir inducciones (estudiante, universidades, familias)
2. Coordinar actividades sociales/recreativas
3. Seguimiento a la enseñanza del español

4. Seguimiento psicológico

5. Seguimiento a desempeño de estudiante

P8. Ciertamente todas las responsabilidades son importantes de cumplir, ¿pero si tuviera que escoger las 5 responsabilidades que usted considera tendría mayor impacto en el éxito del estudiante, ¿cuáles serían? Escoja de la siguiente lista.

- Generar cotización de rutas y tiquetes
- Coordinar arribo del estudiante (Seguimiento con el estudiante y organizaciones involucradas en el transporte)
- Coordinar requisitos migratorios iniciales
- Tramitar VISA estudiantil
- Apoyar en el proceso de renovación VISA
- Apoyar en caso de solicitud de otros permisos
- Recolectar requisitos para inscripción universitaria
- Tramitar inscripción de estudiante
- Solicitar fondos para fines universitarios
- Investigar opciones de seguros médicos
- Apoyar al estudiante en el proceso de inscripción de seguro médico (La decisión de cual seguro médico se va utilizar no es tomada por esta comisión)
- Seguimiento/guía a consultas médicas por parte del estudiante
- Identificar y definir donde se hospedará el estudiante
- Coordinar estancia del estudiante
- Generar solicitud de fondos varios (costos por agua, luz, celular, etc)
- Entrevistar nuevas familias que quieran apoyar con actividades recreacionales, hospedaje permanente, hospedaje temporal, entre otros.
- Conducir campañas para identificar familias voluntarias
- Mediar en disconformidades que surjan del estudiante/familia/universidad por motivo de hospedaje
- Conducir inducciones (estudiante, universidades, familias)
- Coordinar actividades sociales/recreativas
- Seguimiento a la enseñanza del español
- Seguimiento psicológico

P9. ¡Ya casi acabas! Solo me falta conocer tu opinión con respecto a la complejidad de cada uno de los siguientes procesos. Es subjetivo, pero me gustaría saber si los consideras de baja, media o alta complejidad.

- Seguimiento/guía a consultas médicas por parte del estudiante
- Generar solicitud de fondos varios (costos por agua, luz, celular, etc)

- Entrevistar nuevas familias que quieran apoyar con actividades recreacionales, hospedaje permanente, hospedaje temporal, entre otros.
- Mediar en disconformidades que surjan del estudiante/familia/universidad por motivo de hospedaje
- Coordinar actividades sociales/recreativas
- Seguimiento a la enseñanza del español
- Seguimiento psicológico
- Seguimiento a desempeño de estudiante

Respuestas

P1.

	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NO SE	DE ACUERDO	FUERTEMENTE DE ACUERDO	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
☆	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	33.33% 3	66.67% 6	9	4.67

Comments (1)

RESPONSES (1) TEXT ANALYSIS MY CATEGORIES

Categorize as... Filter by Category

Search responses

Showing 1 response

El trámite de las visas es un proceso muy complicado e involucra algunos otros ejes

11/27/2017 7:17 PM

[View respondent's answers](#)

P2.

	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NO SE	DE ACUERDO	FUERTEMENTE DE ACUERDO	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
☆	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	11.11% 1	88.89% 8	9	4.89

Comments (0)

P3.

	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NO SE	DE ACUERDO	FUERTEMENTE DE ACUERDO	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
▼ ☆	0.00% 0	33.33% 3	11.11% 1	22.22% 2	33.33% 3	9	3.56

Comments (4)

RESPONSES (4) TEXT ANALYSIS MY CATEGORIES

Categorize as... Filter by Category

Search responses ?

Showing 4 responses

Este punto creo que le corresponde a la comisión de legal.

11/27/2017 9:32 PM

[View respondent's answers](#)

Es un proceso complicado que involucra varios ejes entre ellos al presidente y los convenios establecidos por las universidades

11/27/2017 7:17 PM

[View respondent's answers](#)

Esto debería hacerlo el comité legal

11/26/2017 7:43 PM

[View respondent's answers](#)

Creo que sí existe un comite legal, este debería ser el encargado de cumplir con estas funciones en colaboración con recepción.

11/26/2017 7:00 PM

[View respondent's answers](#)

P4.

	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NO SE	DE ACUERDO	FUERTEMENTE DE ACUERDO	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
▼ ☆	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	55.56% 5	44.44% 4	9	4.44

Comments (2)

RESPONSES (2) TEXT ANALYSIS MY CATEGORIES

Categorize as... Filter by Category

Search responses ?

Showing 2 responses

Solicitar fondos para fines universitarios no pero si debe ayudar a guiar cuanto ocupa un estudiante o que gastos extraordinarios podría incurrir

11/27/2017 7:17 PM

[View respondent's answers](#)

Recepción NO debería ser responsable de buscar fondos

11/26/2017 7:43 PM

[View respondent's answers](#)

P5.

	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NO SE	DE ACUERDO	FUERTEMENTE DE ACUERDO	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
★	0.00% 0	0.00% 0	11.11% 1	11.11% 1	77.78% 7	9	4.67

Comments (1)

RESPONSES (1) TEXT ANALYSIS MY CATEGORIES

Categorize as... Filter by Category

Search responses

Showing 1 response

Al igual que la visa los seguros son un tema delicado que llevan mucha investigación e involucra otros ejes

11/27/2017 7:17 PM

[View respondent's answers](#)

P6.

	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NO SE	DE ACUERDO	FUERTEMENTE DE ACUERDO	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
★	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	11.11% 1	88.89% 8	9	4.89

Comments (2)

RESPONSES (2) TEXT ANALYSIS MY CATEGORIES

Categorize as... Filter by Category

Search responses

Showing 2 responses

El punto cinco sería en co-coordinación con eventos?

11/27/2017 9:32 PM

[View respondent's answers](#)

Recepción debe velar que el estudiante este bien en su estadía en el país

11/27/2017 7:17 PM

[View respondent's answers](#)

P7.

	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NO SE	DE ACUERDO	FUERTEMENTE DE ACUERDO	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
★	0.00% 0	0.00% 0	11.11% 1	0.00% 0	88.89% 8	9	4.78

Comments (0)

P8.

ANSWER CHOICES	RESPONSES
▼ Generar cotizacion de rutas y tiquetes	22.22% 2
▼ Coordinar arribo del estudiante (Seguimiento con el estudiante y oirganizaciones involucradas en el transporte)	88.89% 8
▼ Coordinar requisitos migratorios iniciales	0.00% 0
▼ Tramitar VISA estudiantil	22.22% 2
▼ Apoyar en el proceso de renovacion VISA	0.00% 0
▼ Apoyar en caso de solicitud de otros permisos	0.00% 0
▼ Recolectar requisitos para inscripcion universitaria	22.22% 2
▼ Tramitar inscripcion de estudiante estudiante	33.33% 3
▼ Solicitar fondos para fines universitarios	0.00% 0
▼ Investigar opciones de seguros medicos	11.11% 1
▼ Apoyar al estudiante en el proceso de inscripcion de seguro medico (La decision de cual seguro medico se va utilizar no es tomada por esta comision)	22.22% 2
▼ Seguimiento/guia a consultas medicas por parte del estudiante	11.11% 1
▼ Identificar y definir donde se hospedara el estudiante	55.56% 5
▼ Coordinar estancia del estudiante	44.44% 4
▼ Generar solicitud de fondos varios (costos por agua, luz, celular, etc)	0.00% 0
▼ Entrevistar nuevas familias que quieran apoyar con actividades recreacionales, hospedaje permanente, hospedaje temporal, entre otros.	11.11% 1
▼ Conducir campañas para identificar familias voluntarias	0.00% 0
▼ Mediar en disconformidades que surjan del estudiante/familia/universidad por motivo de hospedaje	55.56% 5
▼ Conducir inducciones (estudiante, universidades, familias)	11.11% 1
▼ Coordinar actividades sociales/recreativas	0.00% 0
▼ Seguimiento a la enseñanza del español	44.44% 4
▼ Seguimiento psicológico	66.67% 6
Total Respondents: 9	

P9.

	BAJA	MEDIA	ALTA	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Seguimiento/guía a consultas médicas por parte del estudiante	44.44% 4	44.44% 4	11.11% 1	9	1.67
Generar solicitud de fondos varios (costos por agua, luz, celular, etc)	55.56% 5	22.22% 2	22.22% 2	9	1.67
Entrevistar nuevas familias que quieran apoyar con actividades recreacionales, hospedaje permanente, hospedaje temporal, entre otros.	11.11% 1	55.56% 5	33.33% 3	9	2.22
Mediar en disconformidades que surjan del estudiante/familia/universidad por motivo de hospedaje	0.00% 0	22.22% 2	77.78% 7	9	2.78
Coordinar actividades sociales/recreativas	55.56% 5	44.44% 4	0.00% 0	9	1.44
Seguimiento a la enseñanza del español	12.50% 1	37.50% 3	50.00% 4	8	2.38
Seguimiento psicológico	0.00% 0	0.00% 0	100.00% 9	9	3.00
Seguimiento a desempeño de estudiante	11.11% 1	0.00% 0	88.89% 8	9	2.78