



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

“Diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos para la asignación y seguimiento de becas y ayudas económicas estudiantiles en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica de Puyo, cantón Pastaza, provincia de Pastaza, año 2014-2015”

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTORA: Cárdenas Silva, Nancy Esthela

DIRECTOR: Borja Carrera, Iván Oscar, M. Sc.

CENTRO UNIVERSITARIO PUYO

2016



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Iván Oscar Borja Carrera

DIRECTOR DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: **“Diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos para la asignación y seguimiento de becas y ayudas económicas estudiantiles en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica de Puyo, cantón Pastaza, provincia de Pastaza, año 2014-2015”**, realizado por **Cárdenas Silva Nancy Esthela**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Puyo, enero de 2016

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo **Cárdenas Silva Nancy Esthela** declaro ser autor (a) del presente trabajo de titulación: **“Diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos para la asignación y seguimiento de becas y ayudas económicas estudiantiles en el Departamento de Bienestar universitario de la Universidad Estatal Amazónica de Puyo, cantón Pastaza, provincia de Pastaza, año 2014- 2015”** de la Maestría en Gestión Empresarial, siendo Borja Carrera Iván Oscar Mg. director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f).....

Cárdenas Silva Nancy Esthela

1600470270

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi Dios y mi Virgencita María quienes supieron guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir hacia mi meta sin desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la fe.

A mi amado esposo Dr. Elio Galarza, que ha sido el impulso durante este proceso y el pilar principal para la culminación del mismo, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y amor en todo momento.

A mi amado hijo Luis Emilio Galarza mi Papuchito adorado y a mi segundo amor que viene en camino, por ser fuentes de motivación e inspiración para poder ser mejor cada día, para quienes ningún sacrificio es suficiente, que con su luz iluminan mi vida y hacen mi camino más sosegado.

A mis padres Lic. Joffre Cárdenas y Lic. Nanci Silva, a mis hermanos Jéssica, Joffre Eduardo, Jimmy y María Sol Cárdenas, a mis sobrinos Jeriellito, Matías y Adriell quienes con sus palabras de aliento y gestos de amor no me dejaban decaer para que siguiera adelante, siempre sea perseverante y cumpla con mis anhelos propuestos.

A mis compañeros y amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos dos años estuvieron a mi lado y lograron que este sueño se haga realidad.

Gracias a todos.

Nancy

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios y a mi Virgencita por darme su bendición y fortaleza para continuar preparándome cada día más, por darme esa confianza para continuar en todo momento.

A mis padres y hermanos que con sus sabios consejos y valores altruistas me han sabido motivar para no decaer en este sueño.

Gracias Elio Gonzalo, Luis Emilio y a mi segunda bendición, por su amor infinito que hace que todos mis anhelos sean alcanzados día tras día. Siempre serán mi mayor bendición.

A mí querida institución la Universidad Estatal Amazónica y en su titular el Dr. Julio César Vargas Burgos PHD., quien con su ayuda desinteresada, me brindó la oportunidad de trabajar en este proyecto dentro de nuestra Alma Mater.

Al Dr. Darwin Ojeda Director del Departamento de Bienestar Universitario de la UEA por la información y ayuda brindada para la culminación del presente trabajo.

Gracias a la Universidad Técnica Particular de Loja y a mi Director de Tesis el Mg. Iván Oscar Borja Carrera por contribuir positivamente en el desarrollo y la culminación del mismo.

Nancy Esthela Cárdenas Silva

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Pág.

Portada.....	i
Aprobación del director del trabajo de fin de maestría	ii
Declaración de autoría y cesión de derechos	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras	x
Resumen	1
Abstract	2
CAPÍTULO I.....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Tema.....	4
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Justificación.....	5
1.4 Objetivos	6
1.5 Hipótesis	7
1.6 Alcance	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes	9
2.2 Marco de Referencia	9
2.2.1 La Gestión por Procesos	9
2.2.2 Principios de los procesos.....	13
2.2.3 Herramientas utilizadas en la gestión de procesos.....	16
2.2.4 Metodología para la mejora de procesos.....	18

2.2.5	Indicadores de gestión	20
2.2.6	Mejora Continua	24
2.3	Marco Conceptual	26
CAPÍTULO III		29
METODOLOGÍA.....		29
3.1	Diseño de la Investigación.....	30
3.2	Modalidades de la Investigación.....	30
3.3	Tipos de Investigación.....	30
3.4	Participantes.....	31
3.4.1	Muestra	31
3.5	Técnicas e Instrumentos de Investigación	32
3.6	Métodos y Procedimientos	32
3.6.1	Procedimientos para el desarrollo de la Investigación	33
3.7	Descripción de los procesos actuales.....	34
3.8	Seguimiento y medición de los procesos identificados	35
3.9	Propuesta de mejora de los procesos	36
3.10	Secuencia de Procesos Actuales en el DBU	37
3.10.1	Procesos actuales para la obtención de becas y ayudas socioeconómicas.....	37
CAPÍTULO IV.....		39
ASPECTOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA		39
4.1	Generalidades de la Universidad Estatal Amazónica.....	40
4.1.1	Antecedentes Legales e Históricos.....	40
4.1.2	Filosofía de la Institución	41
4.1.3	Dirección de Investigación de la UEA.....	47
4.1.4	Estructura orgánico funcional Universidad Estatal Amazónica	48
4.1.5	Generalidades del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica	49
4.2	Número de Estudiantes Asignados con Becas y Ayudas Socioeconómicas UEA 2013-2014	53
4.3	Alumnos becados.....	54
4.4	Análisis FODA DBU proceso de becas.....	55
4.4.1	Fortalezas y Debilidades (Diagnostico Interno).....	55

4.4.1.1 Fortalezas	55
4.4.1.2 Debilidades	56
4.4.2 Oportunidades y Amenazas (Diagnóstico Externo)	56
4.4.2.1 Oportunidades.....	56
4.4.2.2 Amenazas	56
4.4.3 Situación actual UEA- DBU	56
4.4.3.1 Estudiantes matriculados en carrera universidad estatal amazónica 2014	56
4.4.3.2 Número estimado de estudiantes aspirantes a una beca en el año 2015	57
4.4.4 Situación actual DBU con relación a otros años	57
4.4.5 Distribución de becas y ayudas económicas corte enero 2013.....	57
4.4.6 Estructura organizacional del departamento de bienestar universitario UEA	59
4.4.7 Diagrama de flujo	59
CAPÍTULO V.....	60
GESTIÓN POR PROCESOS EN LA INSTITUCIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	60
5.1 Análisis de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica	61
5.2 Presentación de la propuesta	73
5.3 Identificación y secuencia de los procesos	75
5.3.1.1 Mapa de procesos.....	75
5.4 Manual de procesos	79
5.5 Seguimiento y medición de los procesos.....	87
5.5.1 Matriz de Indicadores	87
5.5.1.1 Fichas de Registro para el Control del Proceso.....	89
5.5.2 Mejora de los procesos	91
5.5.3 Mapa de Procesos.....	91
5.5.4 Flujograma de los Procesos	91
5.5.5 Manual de Procedimientos	91
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES.....	96
BIBLIOGRAFÍA.....	97
ANEXOS.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N. 1	Seguimiento y medición de los procesos 35
Tabla N. 2	Carreras que oferta la UEA 42
Tabla N. 3	Ingeniería Ambiental 43
Tabla N. 4	Ingeniería en Turismo 44
Tabla N. 5	Ingeniería Agroindustrial 45
Tabla N. 6	Ingeniería Agropecuaria 46
Tabla N. 7	Reporte de Matrículas 2014 53
Tabla N. 8	Estudiantes del Programa de Becas 53
Tabla N. 9	Estudiantes de Ayudas Económicas Tipo A 53
Tabla N. 10	Presupuesto de inversión de la UEA en becas y ayudas socioeconómicas en el año 2013 y 2014..... 54
Tabla N. 11	Análisis socioeconómico general de los becados 2014 54
Tabla N. 12	Casos exitosos de becarios UEA 54
Tabla N. 13	Estudiantes matriculados 56
Tabla N. 14	Estudiantes Nivelación 2014 57
Tabla N. 15	Distribución de becas y ayudas económicas corte enero 2013 57
Tabla N. 16	Calificación al otorgamiento de Becas..... 61
Tabla N. 17	Aplicación de Modelos de gestión 62
Tabla N. 18	Manejo de Modelos de gestión por procesos 63
Tabla N. 19	Manejo de Modelos de gestión por procesos 64
Tabla N. 20	Actividades para acceder a becas son ágiles 65
Tabla N. 21	Información emitida a estudiantes 66
Tabla N. 22	Agilidad en procesos internos 67
Tabla N. 23	Burocracia en la asignación de becas 68
Tabla N. 24	Puntualidad en los pagos 69
Tabla N. 25	Reflejo de la inversión de los recursos 70
Tabla N. 26	Las becas satisface las necesidades educativas y de manutención..... 71
Tabla N. 27	Las becas benefician a estudiantes de diferentes nacionalidades..... 72
Tabla N. 28	Necesidad de diseñar un Modelo de Gestión por procesos..... 73
Tabla N. 29	Simbología de diagramas de flujo 76
Tabla N. 30	Resumen de becas y ayudas socioeconómicas UEA 2014 121

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N. 1 Conjunto de procesos en una organización	15
Figura N. 2 Herramientas utilizadas en la gestión.....	16
Figura N. 3: Etapas de la Gestión de un proceso.	23
Figura N. 4: Ciclo de la mejora de un proceso.....	26
Figura N. 5 Estructura Orgánico Funcional UEA.....	48
Figura N. 6 Estructura organizacional DBU	59
Figura N. 7 Diagrama de flujo 1 Proceso actual DBU	59
Figura N. 8 Calificación al Otorgamiento de Becas.....	61
Figura N. 9 Aplicación de Modelos de gestión	62
Figura N. 10 Manejo de Modelos de gestión por procesos	63
Figura N. 11 Manejo de Modelos de gestión por procesos	64
Figura N. 12 Actividades para acceder a becas son ágiles.....	65
Figura N. 13 Información emitida a estudiantes.....	66
Figura N. 14 Agilidad en procesos internos	67
Figura N. 15 Burocracia en la asignación de becas.....	68
Figura N. 16 Puntualidad en los pagos.....	69
Figura N. 17 Reflejo de la inversión de los recursos.....	70
Figura N. 18 Las becas satisface las necesidades educativas y de manutención.....	71
Figura N. 19 Las becas benefician a estudiantes de diferentes nacionalidades.....	72
Figura N. 20 Necesidad de diseñar un Modelo de Gestión por procesos.....	73
Figura N. 21 Etapas del desarrollo de una propuesta	74
Figura N. 22 Mapa de procesos propuesto.....	75

RESUMEN

El presente trabajo de investigación "Diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos para la asignación y seguimiento de becas y ayudas económicas estudiantiles en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica de Puyo, cantón Pastaza, provincia de Pastaza, año 2014- 2015" tiene su origen al evidenciar la imperiosa necesidad de modernizar los procesos existentes en dicha dependencia, específicamente en los procesos de asignación de becas y ayudas socioeconómicas, proceso que se ha venido desarrollando de una manera manual y sencilla, dado el bajo número de estudiantes matriculados y a la vez , por la baja demanda de solicitantes y aspirantes a una beca. En la actualidad al existir un notorio incremento de estudiantes al igual que el BDU, varios departamentos han sentido la imperiosa necesidad de actualizar y modernizar los procesos. Los mismos que coadyuvarán a realizar mejor las tareas incidiendo directamente en los beneficio para los estudiantes.

PALABRAS CLAVES: Ayuda socioeconómica, beca, procesos, estudiantes.

ABSTRACT

This research project "Design and proposal of a process management model for the allocation and tracking of scholarships and student financial aid in the University Welfare Department of the Amazon State University Puyo, Pastaza canton, province of Pastaza, 2014 - 2015 "has its origin to highlight the urgent need to modernize the existing processes in that unit, specifically in the process of awarding scholarships and socioeconomic aid, a process that has been developing a manual and easily, given the low number of Students enrolled at the same time, due to low demand of applicants and applicants for a scholarship. Now to be a marked increase in students as well as the BDU, several departments have felt the urgent need to upgrade and modernize processes. The same that will contribute to better perform tasks directly affecting the benefit to students.

KEY WORDS: socio-economic assistance, scholarship, processes, students

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1 Tema

“Diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos para la asignación y seguimiento de becas y ayudas económicas estudiantiles en el Departamento de Bienestar universitario de la Universidad Estatal Amazónica de Puyo, cantón Pastaza, provincia de Pastaza, año 2014-2015”

1.2 Planteamiento del problema

La Ley Orgánica de Educación Superior LOES en su artículo 30, establece, las Asignaciones y rentas del Estado para universidades y escuelas politécnicas particulares que a la entrada de vigencia de la Constitución de la República del Ecuador reciban las mismas, podrán continuar percibiéndolas en el futuro. Están obligadas a destinar dichos recursos al otorgamiento de becas de escolaridad e investigación a estudiantes matriculados en programas académicos de cualquier nivel, que por su origen socio económico, etnia, género, discapacidad o lugar de residencia, entre otros, tengan dificultad para acceder, mantenerse y terminar exitosamente su formación, desde el inicio de la carrera: así como también, becas de docencia e investigación para la obtención del título de cuarto nivel.

Por otra parte, el artículo 77 de la misma ley, insta que las instituciones de Educación Superior, establezcan programas de becas completas o su equivalente en ayudas socio-económicas que apoyen en su escolaridad por lo menos al 10% del número de estudiantes regulares con promedio y distinción académica, los deportistas de alto rendimiento que representen al país en eventos internacionales, a condición de que acrediten niveles de rendimiento académicos regulados por cada institución y los discapacitados.

En cumplimiento a las disposiciones legales anteriormente mencionadas y como respuesta a problemas surgidos en este tema hace varios años, se han dispuesto nuevos procesos con el fin de optimizar resultados. Es absolutamente necesario realizar un análisis exhaustivo que permita visualizar los problemas potenciales que aqueja al sistema y recomendar los cambios que sean necesarios y que puedan soportar el incremento constante de estudiantes becarios y así evitar trámites engorrosos.

La Universidad Estatal Amazónica ubicada en la ciudad del Puyo, como la gran mayoría de universidades de nuestro medio viene tropezando con problemas de gestión y procesamiento de datos en todas las áreas, las mismas que coadyuvan a que los

funcionarios no cumplan con las metas institucionales ya que no cuentan con sistemas y procesos adecuados y óptimos.

Debido a la exigente situación por la que estamos atravesando, evaluaciones internas, co-evaluaciones y evaluaciones gubernamentales de categorización, las universidades relativamente pequeñas a razón de los referentes universitarios, con miles de estudiantes que no cuenten en sus procesos administrativos, con programas o planes de informáticos y de gestión por procesos, verán aún más mermadas sus aspiraciones de seguir creciendo y fortalecerse.

La preocupación constante de las universidades es la de mejorar la vinculación con la sociedad a través de mantener y atraer estudiantes para brindarles servicios educativos de excelencia. Antes de seleccionar un centro universitario, los estudiantes reflexionan sobre los beneficios educativos que se ofrece, mallas curriculares actualizadas, ventajas y desventajas de los mismos.

Todas estas inconsistencias revelan que el Departamento de Bienestar Universitario de la UEA necesita de manera urgente un Modelo de Gestión por procesos, organizado y planificado para la asignación de becas a estudiantiles y ayudas económicas con seguimiento académico que permita verificar la aplicabilidad de los recursos en el desarrollo profesional de los estudiantes y de esta manera contribuir con la revolución educativa que vive el país.

1.3 Justificación

El interés de desarrollar la investigación es debido a que la falta de gestión por procesos en el departamento de la UEA, es muy delicado, ya que ésta constituye la razón de ser de la misma por el apoyo a estudiantes al acceso a una educación superior de calidad, determinando que la UEA tiene metas claras para mantener niveles expectantes de preferencia y aceptación que permitan estar entre las primeras del país, en vista que en la actualidad constituye un verdadero reto, y es aquí donde nace la imperiosa necesidad de contar con sistemas y procesos óptimos que permitan lograr los objetivos propuestos.

La investigación es útil para la UEA ya que se ha visto la necesidad de implementar el proceso de asignación de becas y ayudas socioeconómicas, y de esta manera garantizar la calidad de vida de sus estudiantes.

La utilidad práctica y académica de la investigación se encuentra en la elaboración de un instrumento que esté disponible para que las autoridades universitarias utilicen como modelo de gestión en el Departamento de Bienestar universitario.

La originalidad de la investigación está en que no existe en la Universidad Estatal Amazónica un adecuado reglamento en base a políticas de ayuda a través de becas económicas a favor de los estudiantes matriculados legalmente en la Institución, destacando actividades que benefician el ejercicio de sus atribuciones conferidas por la ley y el estatuto vigente.

Los beneficiarios del presente trabajo serían los estudiantes de cuatro carreras tales como: Ingeniería Agroindustrial con 72 estudiantes, Ingeniería Agropecuaria 93 estudiantes, Ingeniería Ambiental 420, Ingeniería en Turismo 132, además de los estudiantes asignados con cupo del curso de nivelación por carreras de los semestres del año 2014 que suman 609 estudiantes.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Elaborar un modelo de gestión por procesos para la asignación y seguimiento de becas y ayudas económicas estudiantiles en el Departamento de Bienestar Universitario en la Universidad Estatal Amazónica de Puyo.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar los componentes de un Modelo de Gestión de Procesos orientado a la asignación y seguimiento de becas y ayudas socioeconómicas a los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica.
- Realizar un diagnóstico situacional en la Universidad Estatal Amazónica, con el objeto de definir debilidades referentes al control interno en la asignación de becas y ayudas socioeconómicas estudiantiles.

- Proponer un Modelo de Gestión de Procesos para la asignación y seguimiento de becas y ayudas socioeconómicas a los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica.

1.5 Hipótesis

La implementación de un modelo de gestión por procesos para la asignación y seguimiento de becas y ayudas socioeconómicas estudiantiles en el Departamento de Bienestar universitario de la Universidad Estatal Amazónica de Puyo, cantón Pastaza, provincia de Pastaza, año 2015, permitirá optimizar el apoyo a los estudiantes para el acceso a la totalidad de la beca a través del desempeño profesional de los funcionarios que laboran en dicha dependencia.

1.6 Alcance

La proyección social de la investigación se encuentra enfocada en los beneficios académicos que podrían recibir los estudiantes becarios en base a las decisiones que tome el Departamento de Bienestar Universitario; contemplando un modelo de gestión por procesos para la asignación, seguimiento y ayudas socioeconómicas estudiantiles; buscando institucionalizar el acceso a becas en la Universidad Estatal Amazónica.

La investigación contempla todas las facilidades legales, administrativas y políticas para su desarrollo e implementación ya que para llevarla a cabo se desarrolla un modelo de gestión por procesos para la asignación y seguimiento de becas y ayudas socioeconómicas estudiantiles que se encuentran enmarcadas en las normativas y reglamentos a nivel nacional.

El presente trabajo estudia los procesos que se desarrollan en el Departamento de Bienestar Universitario, procesos intrínsecamente ligados con las becas y ayudas socioeconómicas de la Universidad Estatal tomándose un periodo del año 2014- 2015 para su socialización y análisis.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Al revisar los textos del centro documental de la biblioteca de la Universidad Técnica Particular de Loja se encontró que el trabajo de investigación de la Magister Espín M. (2014) plantea el tema: “Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área de becas de la Universidad Tecnológica”.

El mismo que concluye:

El diseño de un modelo de gestión por procesos permite direccionar de mejor manera la asignación de becas universitarias que pone en claro las actividades y procedimientos a seguirse en base a lo estipulado por la ley y los reglamentos de la Universidad.

Además se realizaron consultas en documentos bibliográficos y del internet que fortalecieron la investigación en base a información secundaria de varios autores, concluyendo que el desarrollo de un modelo de gestión por procesos funciona como base para el establecimiento de actividades concretas que benefician a los estudiantes acreedores a las mismas, así como también tener conocimientos claves para poder instruir y guiar de mejor manera a los estudiantes de las nuevas generaciones.

El problema planteado, es sumamente preocupante por lo que se identifica la necesidad de resolverlo; caso contrario, al colapsar el sistema actual, la Dirección de Bienestar Universitario se vería limitada al administrar eficientemente los beneficios de becas y descuentos, y por tanto la Universidad no cumpliría con lo estipulado en la Ley Orgánica de Educación Superior, y se vería seriamente comprometida su acreditación como Institución de Educación Superior.

2.2 Marco de Referencia

2.2.1 La Gestión por Procesos

La Gestión es un proceso emprendido por una o varias personas para coordinar las actividades y lograr un resultado preciso. Gestión es la capacidad de difundir, coordinar, alcanzar y evaluar los propósitos. Hoy en día se da la paradoja de que, mientras la casi totalidad de las empresas sostiene que necesita realizar mejoras de importancia, sólo un

número muy reducido reconoce que debe introducir esos cambios como resultado de las operaciones diarias de la empresa (Giorgio, 1997)

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

Los sistemas de gestión ofrecen pautas, estrategias y técnicas para optimizar los procesos y los recursos de una entidad. Se utilizan generalmente en organizaciones de carácter empresarial y abordan diferentes ámbitos como la gestión de la calidad y la rentabilidad. La implantación de sistemas de gestión permite introducir mecanismos orientados a la renovación y adaptación a la realidad de una organización y al entorno en que se desarrolla su actividad.

Es en base a lo expuesto que se determina que la organización es una necesidad dentro de cualquier empresa o institución que realice actividades coordinadas, con el fin de brindar productos o servicios, dentro un mundo globalizado en constante cambio y competencia sana por mejorar su posicionamiento en lo que le compete, teniendo una dinámica que está pautada fundamentalmente por el desarrollo.

En lo que tiene que ver con la administración de instituciones, ya sean de carácter público o privado, esto ha tenido una consecuencia sorprendente. En el caso de las Instituciones de Educación Superior, existe un interés por el desarrollo administrativo, mismo que se encuentra condicionado por:

- El crecimiento de la escala de actividad de estas instituciones, que incrementa significativamente la complejidad de su gestión.
- El vínculo cada vez más estrecho entre los productos de la educación superior y el desarrollo económico y social de cada país que evidencia la exigencia sobre su eficacia.
- El incesante aumento de los costos de la educación superior y la disminución en la afluencia de recursos a las IES, que ha provocado un interés marcado en la racionalidad de los procesos y en la utilización de los recursos.
- La necesidad de integración del trabajo docente y científico (interdisciplinariedad, transdisciplinariedad) y su proyección institucional como trabajo cooperativo. (Segredo P. 2007)

En la sociedad moderna los sistemas organizacionales marchan a la par de los procesos de transformaciones sociales y han alcanzado una gran difusión de manera tal que constituyen un medio a través del cual la sociedad busca soluciones a los problemas que enfrenta. (Segredo P. 2007)

La calidad en la administración y en los servicios se determina, entre otros, por el uso eficiente de los recursos, la reducción de los costos, la adecuada organización de la red de servicios y el grado de participación y satisfacción de los usuarios, de ahí la importancia de conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente en los resultados de la institución. (Segredo P. 2011)

Las universidades deben enfrentar progresivas solicitudes de participación en una variedad de problemas que afectan a la sociedad y que seguramente serán cada vez superiores, ya que el mayor desafío de la universidad del futuro es su activa participación en la discusión de las grandes problemáticas sociales aportando investigaciones objetivas, identificando problemas y sugiriendo alternativas para superarlos. (Pérez P. 2009)

Proverbialmente las empresas se han constituido con departamentos eficaces o áreas especializadas que no se encaminan en las necesidades de los usuarios, considerando que su satisfacción es la razón de existir de la empresa. Teniendo en cuenta esta premisa las empresas deberían orientarse hacia la creación de valor para el cliente mediante la identificación y adecuada gestión de los procesos operativos, de apoyo, de gestión y de dirección.

- La gestión por procesos hace compatible las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los clientes.
- Su implantación práctica no está exenta de dificultades consecuencia de paradigmas y valores culturales ampliamente compartidos y anclados en los éxitos del pasado.
- En consecuencia aparecen nuevas áreas de responsabilidad para el directivo, ya que la Gestión por procesos tiene fuertes repercusiones de orden cultural y organizativo.
- Gestión y Proceso son dos términos, con frecuencia tópicos que hay que comprender para que el sistema de gestión sea una herramienta eficaz para todos. (ISO 9001:2000., 2005)

En la actualidad, en un tiempo de vertiginosos cambios y competencia, las organizaciones educativas en Ecuador, denominadas IES, se ven exigidas a ampliar su oferta educativa y mostrar todas sus virtudes y beneficios educativos- sociales a sus estudiantes y demás grupos de interés, esto con la finalidad de atraer a estos miembros y visualizar sus futuras necesidades.

Es por esto que todas las Instituciones de Educación Superior deben estar enfocadas a satisfacer las necesidades de sus actuales y futuros estudiantes, implementando políticas no sólo de índole educativo sino social, las mismas que conlleven a atraer a potenciales estudiantes que por varios factores no tenían las posibilidades de estudiar. En este contexto, la Universidad Estatal Amazónica en fiel cumplimiento de políticas públicas inserta nuevos lineamientos tendientes a mejorar la calidad de estudio y vida de sus estudiantes, apuntalando a la mejora y a la innovación, a través de un conjunto de actividades de planeación, control y ejecución que tiene como propósito establecer los elementos de un proceso técnico y administrativo eficiente.

Para aclarar lo expuesto es necesario conocer que un proceso se entiende como un conjunto de actividades relacionadas o que interactúan para transformar órdenes, componentes o actividades en productos o servicios con valor agregado.

La Gestión por procesos no es un modelo ni una norma de referencia sino un cuerpo de conocimientos con principios y herramientas específicas que permiten hacer realidad el concepto de que la calidad se gestiona. (Pérez F. 2007). Es de esta manera que se continua citando al autor que considera que los elementos que se establecen pueden ser las responsabilidades documentadas, los procedimientos, las instrucciones, documentos, facturas, normas técnicas, normas administrativas u otros.

Considerando de esta manera que un sistema de gestión, apoya a una organización a instaurar las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades, entre otras, que le permitan una gestión encaminada hacia la obtención de resultados exitosos que pretende lograr, o también denominadas metas u objetivos. (Pérez F. 2007).

Es de esta manera que enlazando a la realidad investigativa un modelo de gestión se convertiría en la base para el desarrollo organizacional del sistema de becas que se exige en la Ley Orgánica de Educación Superior, formando parte indispensable en el desarrollo de las actividades para cada uno de los becario.

2.2.2 Principios de los procesos

Para establecer las características se debe conocer los objetivos de los procesos.

- Incrementar la eficacia.
- Mejorar la calidad.
- Acortar los tiempos.

Estos objetivos suelen ser abordados selectivamente, pero también pueden acometerse conjuntamente destacando la relación existente entre ellos. Por ejemplo, si se acortan los tiempos es probable que mejore la calidad.

Destacando la gestión por procesos, que le otorgan un distintivo de otras estrategias y que suponen, en algunos casos, puntos de vista innovadores con respecto a los tradicionales. Según Gimer T. Fernández M. y Hernández R. L. (2010), se puede aproximar las siguientes:

- **Identificación y documentación.** Lo habitual es que los procesos no suele percibirlos en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionados.
- **Definición de objetivos.** Esto permitirá orientar los procesos hacia la Calidad, es decir hacia la satisfacción de necesidades y expectativas.
- **Especificación de responsables de los procesos.** Al estar, por lo común, distribuidas las actividades de un proceso entre diferentes áreas funcionales, lo habitual es que nadie se responsabilice del mismo, ni de sus resultados finales. La gestión de procesos introduce la figura esencial de propietario del proceso.
- **Reducción de etapas y tiempos.** La gestión de procesos incide en los tiempos de ciclo, y en la reducción de las etapas, de manera que el tiempo total del proceso disminuya.
- **Simplificación.** Intentando reducir el número de personas y departamentos implicados en un ejercicio de simplificación característico de esta estrategia de gestión.

- **Reducción y eliminación de actividades sin valor añadido.** Puede tratarse de actividades de control, duplicadas o, simplemente, que se llevan a cabo porque surgieron, pero que no han justificado su presencia en la actualidad.
- **Reducción de burocracia.** Menos papeleo
- **Ampliación de las funciones y responsabilidades del personal.** La implantación de estos cambios afecta fuertemente al personal.
- **Inclusión de actividades de valor añadido.** Que incrementen la satisfacción del cliente del proceso. (Gimer T. 2010)

Las características más relevantes de un proceso son:

- **Posibilidad de ser definido.** Siempre tiene que tener una misión, es decir, una razón de ser. El motivo por el cual sea puesto en práctica.
- **Presentación de unos límites,** es decir, deben ser correcta y claramente identificados el principio y el fin.
- **Posibilidad de ser representado gráficamente,** un proceso siempre podrá ser graficado.
- **Posibilidad de ser medido y controlado,** por medio de indicadores que constituyan la herramienta de seguimiento.
- **Existencia de un responsable,** encargado de todas las tareas que debe cumplir.

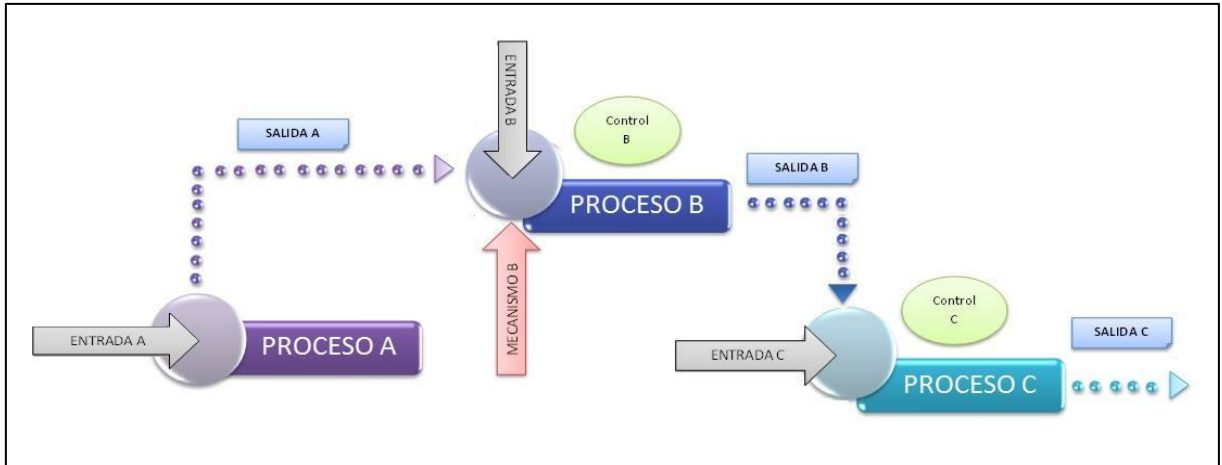


Figura N. 1 Conjunto de procesos en una organización
Fuente: Camisón, C. Cruz, Sonia & González, T (2010)

Todo proceso (al menos, según es entendido por el entorno de la gestión de calidad), se caracteriza por estar formado por los siguientes elementos:

- **Finalidad:** Todo proceso es un conjunto de tareas elementales necesarias para la obtención de un resultado.
- **Requerimientos del cliente:** Lo que el cliente espera obtener al terminar la actividad. Los requerimientos de salida de un proceso condicionan los requerimientos de entrada del siguiente.
- **Entradas:** Las entradas del proceso pueden ser tanto elementos físicos (por ejemplo materia prima, documentos, etc.), como elementos humanos (personal) o técnicos (información, etc.). En definitiva, son elementos que entran al proceso sin los cuales el proceso no podría llevarse a cabo.
- **Salidas:** De forma similar, las salidas de un proceso pueden ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios, etc. En general, son la entrada del proceso siguiente. Para establecer la interrelación entre procesos se deben identificar los procesos posteriores (clientes internos y externos) a los que se dirigen las salidas del proceso.
- **Recursos:** Medios y requisitos necesarios para desarrollar el proceso siempre bien y a la primera.

- **Propietarios:** Son las personas que asumen la responsabilidad de llevar el proceso tal y como está definido y que controlan la estabilidad del mismo. Es preferible no usar nombres sino actividades.
- **Indicadores:** Crean un sistema de control medible del funcionamiento del proceso y del nivel de satisfacción del usuario (interno la mayoría de las veces).
- **Clientes:** Son los que utilizan la salida del proceso. Pueden ser internos (otro u otros departamentos de la misma empresa) o externos (cliente final).

2.2.3 Herramientas utilizadas en la gestión de procesos

La utilización de herramientas en los procesos, constituye un medio eficaz para lograr el perfeccionamiento de los resultados de la organización, a continuación se presenta una matriz de las herramientas, para la normalización de procesos.

Figura N. 2 Herramientas utilizadas en la gestión.

	CARACTERÍSTICAS	USO
1. PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción exhaustiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos, actividades o tareas (instrucciones de trabajo) que hayan de ser descritos en todos sus detalles por razones de seguridad, características de los ejecutores.
2. HOJA DE PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Razonablemente descriptiva 	<ul style="list-style-type: none"> • General cuando no haya otra herramienta más adecuada
3. MATRICES	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad y Comprensión 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos secuenciales (intradepartamental) y muy largos.
4. DIAGRAMA DE BLOQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Sencillez. Intuitivo. Muestra con claridad input, output, interacciones y el soporte documental (registros). 	<ul style="list-style-type: none"> • Primera visión de procesos complicados. • Procesos muy dominados ejecutados por personal cualificado y con experiencia

5. DIAGRAMA DE FLUJO NACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Especifica gráficamente la participación de las áreas organizativas (departamento, sección, persona). 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos "largos" o muy interfuncionales. Análisis de procesos.
6. MAPA DE COMUNICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Describe sencilla y extensamente, entradas y salidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Donde la secuencia de actividades del proceso sea muy simple y "evidente". • Procesos que manejan muchos datos y producen mucha información
7. MUESTRAS O FOTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Poca posibilidad de interpretación. • Muy fácil de comprender por el ejecutor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades críticas con criterios de operación o control de no fácil transmisión o comprensión por escrito. • Ejecutores de la actividad poco cualificados
8. PLANIFICACIÓN DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Además de la planificación, muestra la programación de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de ejecución con periodicidad fija

Fuente: Pérez, J. (2010).

En un proceso existen los siguientes factores:

- Personas. Todo el equipo responsable y comprometido con el proceso
- Materiales. Los materiales suelen ser proporcionados por el proceso de "Gestión de Proveedores".
- Recursos físicos. Instalaciones, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso.
- Métodos/Planificación del proceso. Método de trabajo, hoja de proceso, procedimientos, gama instrucción técnica, instrucción de trabajo. Es la descripción de la forma de utilizar los recursos, quién hace qué, cuándo y muy ocasionalmente el cómo.

Es así que las Instituciones de Educación Superior están en el deber de implantar estos procesos, involucrando a toda la organización, lo que incluye comunicación desde que se decide iniciar el proceso, sensibilización de los colaboradores, capacitación general a todo nivel y específica para algunas áreas de responsabilidad; también es importante el conocimiento de la actividad de la educación superior, del entorno y de la empresa, sus objetivos estratégicos y el aporte de cada trabajador al logro de los mismos, y el cambio de mentalidad hacia la calidad y el servicio, convirtiéndolos en filosofía, estilo de vida y valor

cultural, teniendo en cuenta las políticas organizacionales que facilitan la implantación de procesos de calidad, con una planeación estratégica clara y difundida, a la cual preferiblemente debe llegarse con la participación y aporte de todos, pensando siempre que la calidad sea una política de la Universidad.

Es primordial que las autoridades universitarias, den ejemplo de compromiso para la implantación de procesos de calidad, incluyendo su propia participación y la asignación de recursos, proporcionando autonomía y empoderando a la gente como símbolo de confianza, generando mecanismos de participación y canales de comunicación disponibles y una retroalimentación permanente.

2.2.4 Metodología para la mejora de procesos

Un proceso es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc. (Vadillo I. 2007)

Destacando que la finalidad de un proceso, es satisfacer las necesidades y expectativas con calidad en el servicio y sus costos, teniendo como metas la optimización de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, así como también el impulso de procedimientos claros en cada una de las actividades establecidas.

El mapa de procesos proporciona una perspectiva global local, obligando a “posicionar” cada proceso respecto a la cadena de valor. Al mismo tiempo, relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, utilizándose también como herramienta de consenso y aprendizaje. (Vadillo I. 2007)

Según Vértice S.L. (2008). Se debe contemplar que para la mejora de procesos se identifican los siguientes aspectos:

- **Procesos de conducción.** Son procesos que desarrollan actividades de planeación y control de la gestión.
- **Procesos de realización.** Incluyen actividades como gestión de mercadeo, diseño y desarrollo, compras y logística de entrada, realización del producto o servicio, entrega y logística de salida y servicio al cliente.

- **Procesos de apoyo.** Son actividades que soportan la gestión operativa y estratégica.
- **Procesos Estratégicos,** definen y controlan las metas de la institución de educación básica, media y superior, sus políticas, sus estrategias y orientan y dirigen a todos los procesos.
- **Operativos o procesos clave,** destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias.
- **Soporte,** que apoyan y complementan a los demás procesos. (Vértice S.L., 2008).

Dentro de cada grupo, podemos clasificar a los procesos correspondientes en prioritarios y en secundarios, así como señalar los subprocesos que sean necesarios, con sus objetivos, entradas, salidas, responsables, indicadores. Al hablar de entradas, podemos sustituir el término por el de requerimientos, y al hablar de salidas, podemos utilizar el de resultados.

Por tanto, todo proceso operativo tendrá su marca estratégica, sus requerimientos, sus resultados y sus procesos de soportes, indispensables éstos, para tener claros los pasos a seguir para que Bienestar Universitario, pueda brindar un mejor servicio a sus estudiantes, en cuanto a la agilidad, tiempo de espera para ser atendido (por ejemplo en las filas), tiempo de respuesta o resolución de los trámites, número de personas o puestos de atención disponibles, simplificación y sencillez de los trámites, cumplimiento de los plazos previstos, ausencia de errores en los trámites, y de falta de información y comunicación.

Según Vértice S.L. (2008). Para describir un proceso hay que seguir el siguiente orden:

- Definirlo: de qué se trata, sus límites, sus responsables, su misión y objetivos.
- Identificar quién es el beneficiario (cliente) del proceso, sus expectativas, sus necesidades, como salidas o resultados del proceso, identificando los estándares de calidad aceptables para el cliente;
- Relacionar las actividades que se incluyen en el proceso, sus elementos, características, secuencias, entradas o requerimientos y requisitos de calidad.

- Especificar el método de evaluación y de revisión que adaptaremos para introducir mejoras en el proceso, lo que supone determinar indicadores del proceso.

Cuando se habla de clientes o beneficiarios del proceso, hay que considerar tanto a los externos (estudiantes) como a los internos (personal de la Universidad).

2.2.5 Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión forman parte indispensable de las organizaciones ya que tienen una misión y para cumplirla desarrollan variadas actividades. En las organizaciones existen variados procesos interrelacionados entre sí, y en múltiples ocasiones las salidas o resultados de un proceso constituyen la entrada de otro. Es de esta manera que los indicadores se pueden expresar, en sentido general, que el conjunto de actividades para la realización de un producto, la prestación de un servicio o el desarrollo de una actividad comercial que constituye un proceso.

Entonces los indicadores dentro de un enfoque basado en procesos permiten un mejor y continuo control sobre los procesos y las interrelaciones entre ellos, lo cual sin lugar a dudas representa una ventaja competitiva para la organización. Permite además un desempeño mejor y la obtención de mejores resultados no sólo en los procesos sino en los productos y servicios, así como la posibilidad de un mejoramiento continuo de manera integral.

Según Vértice S.L. (2008). Gestionar las actividades con un enfoque basado en procesos proporciona a las organizaciones múltiples ventajas que se pueden utilizar como indicadores de gestión, tales como:

- Orienta a la empresa hacia el cliente y hacia sus objetivos, apoyando el correspondiente cambio cultural, por oposición a la clásica orientación hacia el control burocrático interno de los departamentos.
- Aporta una visión más amplia y global de la Organización (cadena de valor) y de sus relaciones internas. Permite entender la empresa como un proceso que genera clientes satisfechos al tiempo que hace aparecer un nuevo e importante potencial de mejora.
- Contribuye a reducir los costos operativos y de gestión al facilitar la identificación de los costos innecesarios debidos a la mala calidad de las actividades internas (sin valor añadido).

- Es de gran ayuda para la toma de decisiones eficaces. Facilita la identificación de limitaciones y obstáculos para conseguir los objetivos. La causa de los errores suele estar en los procesos; su identificación y corrección garantiza que no se volverán a repetir.
- Contribuye a reducir los tiempos de desarrollo, lanzamiento y fabricación de los productos o suministro de servicios. Reduce interfaces.
- Son la esencia del negocio y contribuyen a desarrollar ventajas competitivas propias y duraderas. Frecuentemente, tanto la maquinaria como la materia prima usada por dos competidores son las mismas. (Nieto, 1995)

Y por encima de todo, la gestión por procesos proporciona indicadores a la estructura para que la cooperación exceda las barreras funcionales. Elimina las artificiales barreras organizativas y departamentales, fomentando el trabajo en equipos interfuncionales e integrando eficazmente a las personas.

Como se puede deducir, existen muchas ventajas si una organización se centra en los procesos, más aún en una institución de educación superior, que debe ser visionaria y competitiva; el programa de calidad requiere un apoyo educativo muy fuerte, que permita que su personal, desde la alta administración hasta el personal operativo, adquiera una mentalidad de competitividad, de cumplimiento de los requerimientos del cliente interno y de orientación hacia la satisfacción del usuario (estudiante) del servicio que la Universidad elabora u ofrece un sistema de excelencia en la gestión, como cualquier otro, requiere no solo aprender a usarlo, sino también desarrollar ciertas habilidades como análisis y solución de problemas, técnicas, que el personal del área debe utilizar en el proceso de mejoramiento continuo y en sus funciones, es decir, que cualquier proceso de negocio se debe planear, controlar y mejorar. Universidad Estatal Amazónica (2014).

Por tanto, se debe estar capacitado para participar con eficiencia y eficacia aportando positivamente en obtener ventajas como:

- Mayor satisfacción de los estudiantes, debido a la mejora del servicio.
- Mayor satisfacción del personal administrativo debido a una mejor definición de procesos y tareas de las que se responsabiliza.
- Mejora la eficacia y la eficiencia de las actividades estratégicas propuestas en la institución.

- Ayuda a estructurar las actividades de la organización.
- Mayor conocimiento y control de los procesos.
- Mejor flujo de información y recursos materiales, para la Universidad.
- Disminución de los tiempos de proceso del servicio.
- Mayor flexibilidad frente a las necesidades de los padres y estudiantes.
- Aprendizaje y desarrollo de nuevas habilidades y competencias.
- Instauración de una cultura de calidad y de motivación.
- Reputación y mejora de la imagen de la universidad.
- Eficiencia en los resultados obtenidos.
- Evaluación semestral de mejoramiento en los procesos.
- Permite mejorar el seguimiento y el control de los resultados obtenidos.
- Responsabilidad y satisfacción del personal interno y externo.
- Facilita la planificación, el establecimiento de objetivos de mejora y la consecución de los mismos. (Nieto, 1995)

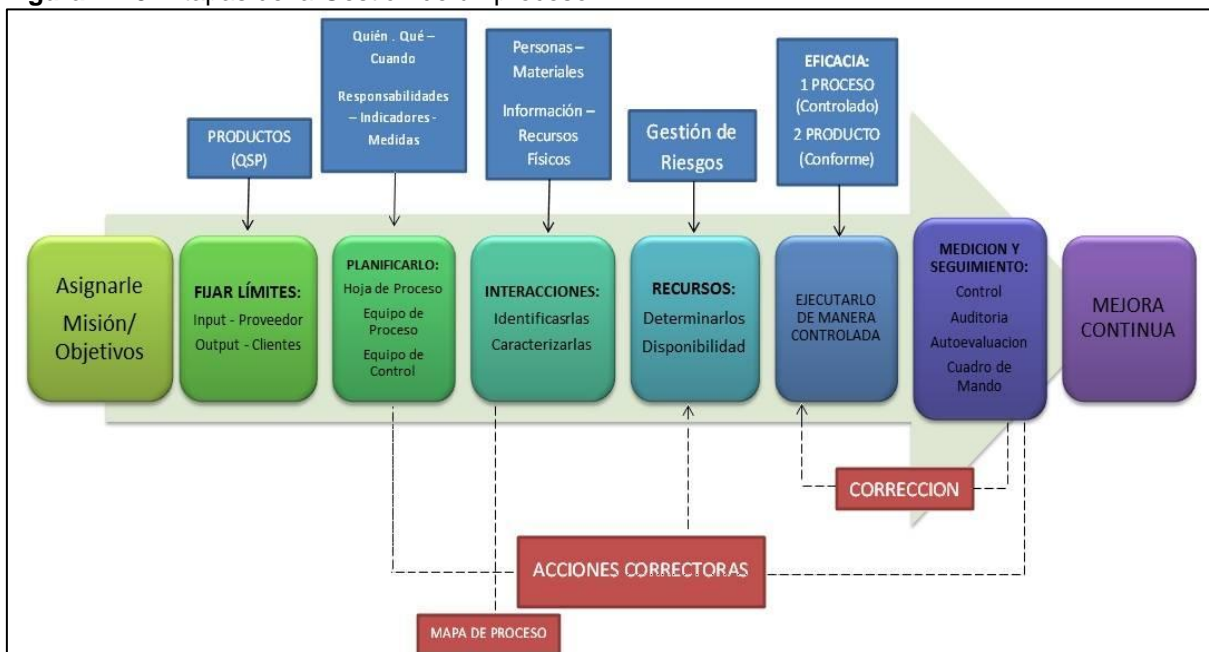
Según Cruz L. (2007). Los indicadores de gestión permiten:

- Asegurar que el responsable del proceso comprende las restricciones existentes, básicamente sobre los recursos.
- “Asignar y comunicar la misión del proceso. (Fijar el objeto), su razón de ser y existir, y los objetivos de calidad/funcionalidad, tiempo/servicio y coste del proceso, coherentes con los requisitos del cliente, de las partes interesadas y con la estrategia de la empresa.
- Fijar los límites del proceso. Definir input y output, proveedor (es) y cliente (s) o usuarios del “producto del proceso”. Primera ampliación del alcance del proceso tradicional.
- Planificar el proceso. Representarlo gráficamente mediante un diagrama de flujo. Elaborar la “Hoja de Proceso”, definir el Equipo de Proceso y el Sistema de Control: herramientas y sistemáticas para la medición; indicadores de funcionamiento y medidas de resultados de proceso, producto y cliente.

- Identificar, caracterizar y comprender las interacciones con el resto de procesos, en especial con el “Proceso del Cliente”; Mapa de Procesos de Empresa como facilitador. Segunda ampliación del alcance del proceso.
- Asegurar la disponibilidad de recursos físicos, materiales e información necesarios para la operación y el control del proceso. Adecuada formalización de interacción con los procesos de apoyo y de gestión.
- Medición y Seguimiento. Recogida de datos mediante las herramientas de medición del proceso (control, auditoría, cuadro de mando, autoevaluación) con la frecuencia adecuada (en operaciones industriales es habitual hacerlo a diario).
- Analizar los datos para convertirlos en información al objeto de proceder de acuerdo con alguna de las siguientes alternativas: a. Acometer las correcciones pertinentes. b. Si procede, proponer medidas correctoras y preventivas. c. Industrializar, extrapolar o transversalizar a otros procesos las medidas adoptadas. (Cruz Lezama, 2007)

Al incorporar en el ámbito del proceso las actividades de Medición – Análisis - Mejora. Periódica y sistemáticamente, se debe desencadenar el proceso de mejora continua. Ocasionalmente tendrá sentido acometer su reingeniería o mejora radical”.

Figura N. 3: Etapas de la Gestión de un proceso.



Fuente: Pérez, J. (2010).

2.2.6 Mejora Continua

El mejoramiento continuo ha sido un pilar fundamental en el desarrollo y evolución de lo que se conoce como calidad total, cuyo origen se podría ubicar en el enfoque de Shewhart; éste estableció que el mejoramiento continuo se orientaba hacia la reducción constante de la variabilidad de los procesos, pues se consideraba a este factor el principal causante de los problemas relacionados con la falta de calidad cuando la estandarización comenzaba a ser la plataforma para el despegue de la industria. Esta idea fue reforzada después por Deming, Taguchi y todos aquellos que han aplicado un enfoque estadístico para el control de la calidad; sin embargo, poco a poco creció la importancia de mejorar otros procesos (no nada más los productivos) para ofrecer un producto y un servicio que satisficiera las necesidades y expectativas del cliente. (James A.F, Stoner, & Jr, 1996)

Por otro lado, los japoneses dieron un gran impulso al concepto del mejoramiento continuo por medio del Kaizen (Imai, 1989). El Kaizen es un conjunto de conceptos, procedimientos y técnicas mediante los cuales la empresa busca el mejoramiento continuo en todos sus procesos productivos y de soporte a la operación.

El mejoramiento continuo se logra al realizar todas las acciones diarias (por pequeñas que sean) que permiten a los procesos y la empresa ser más competitivos en la satisfacción del cliente. El ritmo del cambio dependerá del número de acciones de mejoramiento que se efectúen cada día y de la efectividad con que éstas se realicen; por ello es importante que el mejoramiento continuo sea una idea internalizada por completo en la conducta de todos los miembros de la organización y se convierta en una filosofía de trabajo y de vida. Sin embargo, mejorar no sólo es cuestión de buenos deseos e intenciones; las personas deben estar convencidas del beneficio que en lo individual obtendrán al adoptar la filosofía de mejoramiento continuo, mientras que la organización tiene la responsabilidad de proporcionarles motivación para tal efecto, además de aplicar procedimientos estandarizados y técnicas de análisis adecuadas para que puedan materializar y orientar correctamente sus deseos de mejoramiento. (Koontz & Wehrich., 2004)

Por esto, la mejora continua aplicada en la administración universitaria, moderniza los procesos y crea un ambiente más seguro de servicio con calidad, y un sistema de competitividad, donde se imponen las reflexiones comparativas de lo que es la Universidad, para que los estudiantes nos elijan del mercado universitario, por ser los mejores en formar

profesionales, dentro de un marco de excelencia, visión y liderazgo, que integran y contribuyen al funcionamiento de la institución.

En efecto, la Universidad, debe mantenerse a la par con las nuevas demandas del mercado, mismas que deben emprender acciones, encaminadas a cambiar las rutas del pasado y a mejorar en todas las áreas, desarrollando un modelo de gestión, que ayude a tomar mejores decisiones para incrementar la productividad de las Instituciones de Educación Superior.

Según (Imai M. , 1986). Para mejorar un proceso hay que aplicar el ciclo de mejora PHVA, que es una estrategia de mejora continua de la calidad, sus siglas son el sinónimo de planear, hacer, verificar, un proceso que sea decisivo en el logro exitoso de los objetivos que son requerimientos clave.

Al establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener el resultado esperado, es necesario basar las acciones en el resultado esperado, la exactitud y cumplimiento de las especificaciones, mismas que al lograrlas se convierten también en un elemento a mejorar. (Imai, 2001), menciona que es muy importante que cuando sea posible, se realice pruebas a pequeña escala para probar los resultados, mismas que se basan en:

- Recopilación de datos para profundizar en el conocimiento del proceso.
- Detallar las especificaciones de los resultados esperados.
- Definir los procesos necesarios para conseguir estos objetivos, verificando las especificaciones.
- Hacer: Implementar los nuevos procesos, llevar a cabo el plan. Recolectar datos para utilizar en las siguientes etapas, teniendo el plan bien definido, hay que poner una fecha a la cual se va a desarrollar lo planeado.
- Verificar: Pasado un período previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los objetivos y especificaciones iniciales, para evaluar si se ha producido la mejora.
- Monitorizar la implementación y evaluar el plan de ejecución documentando las conclusiones.
- Actuar: Documentar el ciclo.
- En base a las conclusiones del paso anterior elegir una opción: Si se han detectado errores parciales en el paso anterior, realizar un nuevo ciclo PHVA con nuevas mejoras. Si no se han detectado errores relevantes, aplicar a gran escala las

modificaciones de los procesos. Si se han detectado errores insalvables, abandonar las modificaciones de los procesos.

- Ofrecer una Retro-alimentación y/o mejora en la Planificación”. (Imai, 2001)

Figura N. 4: Ciclo de la mejora de un proceso.



Fuente: Recuperada de http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo_de_Deming

2.3 Marco Conceptual

El marco conceptual es un intento por caracterizar aquellos conceptos que se emplean a lo largo del proyecto de investigación, también denominado glosario, que permiten establecer definiciones claves utilizadas en la investigación.

Proceso. Para García (2008). El proceso es una serie de actos que se desenvuelven ordenada y progresivamente, con el objeto de transformar los insumos y agregar valor para el cliente, pensando en que el resultado final del proceso produzca la satisfacción de las necesidades del usuario. (p. 28)

Diagrama de flujo. Rubio Lacoba (2007. 76), señala que el diagrama de flujo es un modo de presentar gráficamente flujos o procesos, es decir, presentar la secuencia de pasos que se realizan para obtener un determinado resultado, así como las relaciones entre las diferentes actividades que lo componen a través de un conjunto de símbolos.

Indicadores. Para Sánchez (2013.15). “Los indicadores son medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos”.

Indicadores de eficacia. Sánchez (2013.15). “Miden el grado de cumplimiento de los objetivos. Se obtiene de la comparación entre lo obtenido y lo planificado”.

Diagrama de bloques. Palacio Santos (2005.) indica que: “El diagrama de bloques es un modelo esquemático del proceso en el cual se describen las principales fases del proceso y que sirve de base para la preparación de manuales operativos, de entrenamiento y capacitación; y, para el análisis de las actividades”. (p. 45)

Mapa de proceso. Summers (2006), dice que: “Los mapas de proceso son poderosas herramientas de comunicación que proporcionan un claro entendimiento de la manera en que conducen los procesos dentro de la organización. En ellos se identifica de manera gráfica cómo se realizan las actividades, reflejan con precisión las operaciones de cada proceso”. (p. 214)

Beca. Penalva (2007) expresa que: “La beca de estudio es el estipendio o pensión temporal que se concede a una persona para que continúe o complete sus estudios. Son retribuciones dinerarias orientadas a posibilitar el estudio y formación. Esto genera una relación de dependencia muy intensa con la institución que lo confiere pero muy distinta a la relación laboral”. (P. 364)

Contrato de beca. Cervantes Nieto (2005.13) manifiesta que “el contrato de beca es un acto jurídico a través del cual la institución educativa y el estudiante manifiestan su consentimiento y cuyo objeto es la aportación económica conectada a un objeto básico de carácter formativo”.

Procedimiento administrativo. Denominamos procedimiento administrativo a la serie ordenada de actos que sirve de cauce formal a la actividad administrativa. Constituyendo el medio a través del cual las potestades administrativas se materializan en un acto administrativo concreto. (Rodríguez; Arana; 2009,147).

Requisito: Documentos necesarios para procesar una solicitud.

Procedimiento: Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.

Instructivo: Ficha donde se encuentran los requisitos que necesitan para aplicar a una beca.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la Investigación

El enfoque de la presente investigación es mixto destacando que el cualitativo, se aplicó con la recopilación de información que indaga la asignación y seguimiento de becas y ayudas económicas estudiantiles en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica de Puyo, y cuantitativa porque se obtuvieron datos numéricos que fueron tabulados estadísticamente. Se considera que la investigación tiene el carácter crítico propositivo porque crítica la realidad existente identificando un problema investigativo para plantear una alternativa de solución asumiendo una realidad dinámica.

De la misma manera el proyecto se guió en los principios del paradigma crítico, con un carácter investigativo, cualitativo y cuantitativo para obtener mayor Información de los diferentes medios como: textos, internet, folletos, libros, reglamentos, entre otros. En lo que representa el enfoque de la modalidad cuantitativa se complementa con algunas herramientas estadísticas, como el Excel, Spss y otras que facilitan la tabulación de resultados de la encuesta para hacer de este un proceso monitoreado en base a datos reales de la problemática actual.

3.2 Modalidades de la Investigación

Bibliográfica Documental: Tiene como propósito detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre las variables: Modelo de gestión por procesos y la Asignación y seguimiento de becas y ayudas socioeconómicas estudiantiles, basándose en documentos de fuentes primarias como revistas, libros, internet, periódicos y otras publicaciones como fuentes secundarias.

De Campo: Es el estudio sistemático de los hechos donde se producen, obteniendo la información directa en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica de Puyo, así como de los estudiantes.

3.3 Tipos de Investigación

Exploratorio: Este nivel de investigación posee una metodología flexible, logrando familiarizar a la investigadora con el fenómeno objeto de estudio, permite generar hipótesis, reconocer variables de interés social para ser investigadas. La investigación es exploratoria

porque sondea las características y particularidades de un problema poco investigado o desconocido en un contexto.

Descriptivo: Es un nivel de investigación de medición precisa, requiere de conocimientos suficientes, tiene interés de acción social, compara entre dos o más fenómenos, situaciones o estructuras, clasifican comportamientos según ciertos criterios; caracteriza a una comunidad y distribuye datos de variables consideradas aisladamente.

3.4 Participantes

La Universidad Estatal Amazónica cuenta con 570 estudiantes del Curso de Nivelación por Carrera que oferta el Estado, pertenecientes al Sistema Nacional de Nivelación y Admisión SNNA- SENESCYT. Los estudiantes de Primer semestre a Décimo Semestre y los estudiantes del Nivelación son en total 826; y los Docentes y trabajadores suman 311. De los cuales se trabajó con el universo de estudio de los estudiantes en base al cual se determinó la muestra.

Tabla N. 1 Población

Informantes	Frecuencia
Estudiantes	826
Total	826

Elaborado por: La Autora

3.4.1 Muestra

Tabla N. 2 Muestra

FÓRMULA PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA: POBLACIÓN FINITA	
CONDICIONES	FÓRMULA
Población:	Finita
Muestreo:	Aleatorio
Tamaño de la Población:	826
Nivel de Confianza:	95%
Estadístico de prueba al 95.5% de confianza (Z):	1,96
Probabilidad de Éxito (p):	0,5
Probabilidad de Fracaso (q):	0,5
Error Máximo (e):	5,0%
Tamaño de la Muestra (n):	262

$$n = \frac{Npq}{(N - 1) \frac{e^2}{z^2} + pq}$$

Elaborado por: La Autora

Una vez realizado el cálculo muestral se tiene un total de encuestas a aplicar de 262, mismas que serán aplicadas a los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica al azar.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Investigación

La encuesta: Es una de las técnicas más utilizadas que se apoya en un cuestionario previamente impreso con preguntas concretas para obtener respuestas precisas que permitan una rápida tabulación, interpretación y análisis. Se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y no particular. Se la utilizará para obtener datos de la población seleccionada de la Universidad Estatal Amazónica, fue una información de campo

Observación directa: Como técnica utilizada en el campo de las ciencias humanas; se convierte en técnica científica, pues la observación se la realizará hacia un objeto específico, en este caso la Universidad Estatal Amazónica; se la planificó sistemáticamente, y se comprobó su validez y fiabilidad.

Mediante un registro sistemático y confiable sobre la información necesaria, se **acurrullará** los documentos de la planificación curricular; y, a partir de ella se podrá describir y sostener el problema de investigación, de igual forma se utilizó una guía de observación con la codificación necesaria para el análisis de los datos obtenidos y poder lograr los resultados en vinculación con los objetivos planteados en esta investigación.

3.6 Métodos y Procedimientos

Una vez aplicados los instrumentos de investigación, se realizó la organización, análisis e interpretación de toda la información según las encuestas, entrevistas y observaciones realizadas. Para el presente trabajo investigativo se eligieron las metodologías cualitativa y cuantitativa, mediante un diseño mixto. La decisión de optar por diseño mixto obedece a la flexibilidad que este permite para describir y comprender un fenómeno social en su propio contexto visualizarlo desde distintita óptica a través de los métodos cualitativo y cuantitativo. **El método descriptivo**, facilitó buscar y especificar las propiedades importantes de personas o grupos referente al fenómeno sometido a análisis, es decir, los valores y el liderazgo individuales o colectivos.

El método histórico, o la metodología de la historia, es una forma del método científico específico de la historia como ciencia social. Comprende las metodologías, técnicas y las directrices mediante las que los historiadores usan fuentes primarias y otras evidencias históricas en su investigación y luego escriben la historia; la utilización de este método, permitió promocionar a través de su historiografía el desarrollo de la gestión en liderazgo de la Institución a través de los años.

3.6.1 Procedimientos para el desarrollo de la Investigación

Para el cumplimiento de los objetivos del presente estudio, se procederá mediante la realización de los siguientes pasos metodológicos:

En una primera instancia, se realizó un estudio de la evolución e historia de la Universidad Estatal Amazónica en el país y su desarrollo en la Región Amazónica. De esta manera, se pudo comprender el contexto histórico y cómo se ha ido modificando la mirada de la población sobre su rol como institución dedicada a brindar servicios educativos de nivel Superior. Además, sirvió para identificar a aquellos pensadores que son referentes y en los cuales están basadas las perspectivas de estudio. Al estar situados en el papel que históricamente ha cumplido la Universidad Estatal Amazónica se pudo identificar las principales ventajas que ocasionó realizar un buen análisis sobre el desempeño de los funcionarios que trabajan en ella y en especial en el ámbito del estudio.

A partir de este análisis, se señaló cómo la implementación del diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos de asignación y seguimiento de becas y ayudas económicas estudiantiles en la Universidad Estatal Amazónica de Puyo, sirve para mejorar los procesos y convirtiéndose en beneficioso para los estudiantes.

El desarrollo de la investigación se lo realizó en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica, ubicada en el km 2 ½ Vía Napo y Paso lateral, en la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza. El 12 de febrero de 2004 la U.E.A. inició sus actividades académicas cuyo principal propósito es formar profesionales portadores de los más altos valores humanos, capaces de transformar en beneficio de la humanidad los recursos que dispone la Amazonía.

3.7 Descripción de los procesos actuales

En principio, a la hora de definir de manera inicial los procesos, va a importar la asignación y seguimiento de becas y ayudas socioeconómicas estudiantiles en la Universidad Estatal Amazónica de Puyo, así como la cantidad de actividades que tenga capacidad de realizar, y según experiencia y otros factores, se describe las sistemáticas más comunes. Es cierto que la casuística que se puede encontrar es muy amplia, pero será objetivo intentar eliminar el mayor número de barreras de este tipo para un buen entendimiento del mismo, sin que tanto la complejidad y el tamaño, influyan demasiado en la decisión de aumentar o disminuir el número de procesos, así como la gestión de las actividades que componen cada uno de estos procesos.

El primer paso que se debe llevar a cabo para poder gestionar perfectamente los procesos es identificar los mismos y como ya está identificada la asignación y seguimiento de becas y ayudas socioeconómicas estudiantiles en la Universidad Estatal Amazónica de Puyo.

Ante esto se debe tener en cuenta una serie de criterios, que deban facilitar la gestión de los posteriores procesos tales como lo menciona (Cabo Salvador, 2015):

- No se debe incluir un elevado número de actividades en un solo proceso, ya que la información que posteriormente dará el mismo será excesiva y difícil de procesar.
- No se debe incluir un pequeño número de actividades en cada proceso porque al final se tendrá excesivo número de procesos, los cuales uno a uno serán fáciles de controlar pero en su totalidad daría problemas.
- No es conveniente implicar un gran número de departamentos en cada proceso, ya que la responsabilidad puede recaer en más de una persona de mismo nivel jerárquico, debido a que las discrepancias pueden frenar la el proceso.
- La responsabilidad de gestión de los procesos, aunque deberá ser definida, no se debe caer en el error de que esto sea entendido como que otras personas no son responsables de su implicación. Todo el mundo está dentro. (Cabo Salvador, 2015)

Siguiendo este camino, se podría llegar a la situación de que la organización se reflejara en la figura que a continuación se expone en lo que se podría denominar “mapa de procesos”.

3.8 Seguimiento y medición de los procesos identificados

Una vez identificado los procesos de la organización y se ha conseguido establecer el entramado perfecto y colocación en la red de lo que es la asignación y seguimiento de becas y ayudas socioeconómicas estudiantiles en la Universidad Estatal Amazónica de Puyo, se debe hacer un seguimiento y medición de los mismos con el fin de demostrar mediante datos objetivos el buen hacer que se lleva a cabo en todas las actividades.

A modo de ejemplo, este aspecto se lo va a detallar a partir de un esquema, el cual se ha considerado óptimo para su entendimiento, si bien no debe ser tomado como el único o el mejor, puesto que como se ha dicho, el mejor sistema (incluyendo sus herramientas) es aquel que sirve en una organización y que puede que el mismo no sea útil en otra similar.

El esquema a seguir por cada proceso conlleva a definir en cada caso como mínimo la información relativa a:

Tabla N. 1 Seguimiento y medición de los procesos

Título	Descripción
Misión del proceso	En este campo se pretende que se describa cuáles son los objetivos fundamentales y genéricos del proceso que se vaya a definir. Qué es lo que se pretende conseguir con la gestión de las actividades incluidas en el proceso.
Alcance del proceso	Se debe definir perfectamente para que no haya equívocos entre los diferentes procesos cuándo empiezan y terminan, es decir, su alcance. De esta manera, se evitará la indefinición de tareas, responsabilidades, etc.
Entradas del proceso	Se trata de definir cuáles van a ser en concreto los elementos de entrada de cada uno de los procesos para saber de dónde vienen los <i>inputs</i> .
Salidas del proceso	De la misma manera, las anteriores entradas una vez procesadas van a dar a unos elementos de salida.
Responsables del proceso	Se pretende poder definir cuáles son las responsabilidades y funciones del personal implicado en la gestión de cada uno de los procesos.
Documentación aplicable	Este tipo de documentación es necesario que se tenga en cuenta, ya que en caso de dudas será necesario acceder a ella y tenerla localizada es imprescindible.
Registros del proceso	Se pretenderá definir qué “papeles” o registros en cualquier tipo de soporte serán los que estén relacionados con cada uno de los procesos.

Indicadores del proceso	Se definirán cuáles serán los datos que se tendrá que analizar en cada uno de los procesos para medir la capacidad de los mismos.
Descripción del proceso	Se describe en este apartado, ya sea mediante procedimientos o por medios gráficos (diagramas de flujo), las sistemáticas o actividades que compondrán cada uno de los diferentes procesos.

Elaborado por: La autora

3.9 Propuesta de mejora de los procesos

Para el cumplimiento de los objetivos del presente estudio, se procedió mediante la realización de los siguientes pasos metodológicos:

En una primera instancia, se realizó un estudio de la evolución e historia de la Universidad Estatal Amazónica en el país y su desarrollo en la Región Amazónica. De esta manera, se pudo comprender el contexto histórico y cómo se ha ido modificando la mirada de la población sobre su rol como institución dedicada a brindar servicios educativos de nivel Superior. Además, sirvió para identificar a aquellos pensadores que son referentes y en los cuales están basadas las perspectivas de estudio. Al estar situados en el papel que históricamente ha cumplido la Universidad Estatal Amazónica se pudo identificar las principales ventajas que ocasionó realizar un buen análisis sobre el desempeño de los funcionarios que trabajan en ella y en especial en el ámbito del estudio.

A partir de este análisis, se señaló cómo la implementación del diseño y propuesta de un modelo de gestión por procesos de asignación y seguimiento de becas y ayudas económicas estudiantiles en la Universidad Estatal Amazónica de Puyo sirve para mejorar los procesos y convirtiéndose en beneficioso para los estudiantes.

El desarrollo de la investigación se lo realizó en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica, ubicada en el km 2 ½ Vía Napo y Paso lateral, en la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza. El 12 de febrero de 2004 la U.E.A. inició sus actividades académicas cuyo principal propósito es formar profesionales portadores de los más altos valores humanos, capaces de transformar en beneficio de la humanidad los recursos que dispone la Amazonía.

Una vez descrito de manera genérica lo que se pretende realizar a la hora de medir los procesos, así como las principales ideas de lo que se entiende por el seguimiento de los

procesos, se debe situarse en una posición concreta en lo que se refiere a la actividad de las becas que es el motivo de la investigación.

3.10 Secuencia de Procesos Actuales en el DBU

Para poder identificar la secuencia de procesos se analizó los procesos significativos de área y que deben continuar realizándose y aquellos que representan complicaciones para los estudiantes. Además se estableció aquellos procesos que deben implementarse para hacer de la asignación de becas un trámite rápido y eficaz.

Además de identificó factores que influyen de forma directa para la asignación de las becas, por ejemplo: la duración de los trámites, la inversión realizada, los beneficios que generan, entre otros de acuerdo a cada necesidad, que se encuentra direccionada hacia el cumplimiento de la misión de la UEA y los requisitos que esto conlleva.

Los procesos más comunes realizados son: becas por méritos, excelencia deportiva, cultural, académica, investigación, territorio, renovaciones de becas y ayudas socioeconómicas. Estos fueron analizados para poder registrar en un sistema informático que permita optimizar los procesos.

3.10.1 Procesos actuales para la obtención de becas y ayudas socioeconómicas

Procesos identificados en el BDU: Una vez revisados y verificados la secuencia de pasos en forma secundaria de los archivos existentes, se identificó que existe un control en los procesos a través de la validación de los documentos por medio del sistema informático universitario y los documentos requeridos oficiales.

Propuesta al Proceso Actual: Cuando se analizó el tema de becas se hace referencia a una ayuda económica que se les otorga a los estudiantes para que puedan llevar a cabo sus estudios o investigaciones. Estos aportes se hacen en forma periódica, y generalmente llevan un patrocinio, que puede provenir de un organismo oficial o privado. Dentro de las becas, se puede encontrar las pertenecientes a la realización de estudios ordinarios, y las becas que son otorgadas para intercambios en el extranjero, o entre distintas universidades del mismo país. Las becas no son para todos, generalmente se otorgan mediante una serie de requisitos a los postulantes y depende mucho su situación económica y desarrollo académico.

Este es el caso del programa de becas ofertado en la Universidad Estatal Amazónica, el cual coadyuva el fortalecimiento académico estudiantil, proporciona a los estudiantes una solvencia económica para que puedan cursar sus estudios. La UEA cree que los estudiantes son su razón de ser y el motor principal del desarrollo de las sociedades, por lo mismo apoya y facilita su educación.

Para optimizar los recursos y esfuerzos en el DBU, se ha desarrollado un mapa de procesos, los cuales implican Entradas, procesos, recursos, controles, indicadores, salida. Además se desarrolló el manual de procedimientos para la asignación de becas y ayudas socioeconómicas, con pasos detallados y sencillos. Además se procede a crear una plataforma interna sólo para uso de registro y seguimiento de la aplicación y asignación de becas y ayudas socioeconómicas a estudiantes de la UEA.

CAPÍTULO IV
ASPECTOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

4.1 Generalidades de la Universidad Estatal Amazónica

4.1.1 Antecedentes Legales e Históricos

La Universidad Estatal Amazónica, fue creada para afrontar los desafíos del Siglo XXI, y tal como lo señala la Constitución Política del Estado se dedica a la investigación científica, la formación profesional y técnica, la creación y desarrollo de la cultura nacional y su difusión en los sectores populares, así como el estudio y planteamiento de soluciones de los problemas del país que le permitan crear una nueva sociedad con mayor justicia y libertad.

El Congreso Nacional, considerando que es deber del Estado Ecuatoriano promover la educación superior, especialmente en la regiones marginadas de los procesos de desarrollo económico y social creó la “Universidad Estatal Amazónica”, U.E.A., mediante Ley de la República No. 2002-85 publicada en el Registro Oficial No. 686 del 18 de Octubre de 2002.

La Universidad Estatal Amazónica, se propone formar profesionales portadores de los más altos valores humanos, capaces de transformar en beneficio de la humanidad los recursos que dispone nuestra Amazonía.

La Universidad cuenta con un cuerpo académico altamente capacitado de educadores, en su mayoría con cuarto nivel de conocimiento (PhD, Doctores, Máster) y más de una década de experiencia educativa universitaria y ha instituido tutorías adecuadas para los estudiantes, que garantizan la excelencia académica.

El 21 de enero de 2001 se presentó el proyecto de creación de la Universidad Estatal Amazónica al Consejo Nacional de Educación Superior CONESUP. De conformidad con la Ley de Educación Superior, el 24 de julio de 2002, el CONESUP, aprobó el proyecto de creación de la U. E. A, y comunicó al Honorable Congreso Nacional con oficio 308 CONESUP de 7 de agosto del mismo año.

Mediante Ley No. 2002 85, publicada en el Registro Oficial No. 686 de 18 de octubre de 2002, el H. Congreso Nacional, previo informe favorable del CONESUP, aprobó el proyecto de creación de la U. E. A.

El 12 de febrero de 2004 la U. E. A. inició sus actividades académicas cuyo principal

propósito es formar profesionales portadores de los más altos valores humanos, capaces de transformar en beneficio de la humanidad los recursos que dispone nuestra Amazonía.

La Universidad cuenta con un cuerpo académico altamente capacitado de educadores, en su mayoría con cuarto nivel de conocimiento (PhD, Doctores, Máster) y más de una década de experiencia educativa universitaria y ha instituido tutorías adecuadas para los estudiantes, que garantizan la excelencia académica.

4.1.2 Filosofía de la Institución

Visión

En el año 2015 la Universidad Estatal Amazónica será una comunidad académica y científica de docencia con investigación, que impulsa y promueve el desarrollo sustentable de la Amazonía de tal forma que ha sido revalorizada como elemento y recurso fundamental del Estado. Se ha insertado con sus saberes ancestrales, características y potencialidades en la economía para forjar la cultura y alcanzar la unidad nacional

Misión

La Universidad Estatal Amazónica, tiene como misión: generar ciencia, tecnología, formar profesionales y científicos, para satisfacer las necesidades de desarrollo sustentable, integral y equilibrado del ser humano, de la Región Amazónica y el Ecuador; conservando sus conocimientos ancestrales y fomentando su cultura. (UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA, 2014)

Objetivo de la docencia

Formar profesionales líderes de la más alta calidad académica y excelencia técnica, científica y humanística, portadores de valores humanos trascendentales y con capacidad para realizarse en el contexto de un mundo globalizado.

Objetivo de la investigación

Investigar la biodiversidad y los recursos de la región; sistematizar, patentar, y difundir los conocimientos ancestrales, las tecnologías, arte y cultura de los diferentes pueblos y

nacionalidades Amazónicas; que generan soluciones ambientales, el desarrollo equilibrado del hombre y conservación de la naturaleza.

Objetivo de la vinculación

Servir a la colectividad mediante planes y programas que contengan nuevas alternativas, modelos de vida y de producción para solucionar los problemas reales, sociales y tecnológicos de la región amazónica.

Intercambiar experiencias y conocimientos con las universidades y centros de investigación, educativos, científicos y culturales, para el desarrollo de la ciencia y cultura amazónica y universal.

Objetivo de la gestión y gobierno

Desarrollar actividades para cumplir Objetivos con crecientes niveles de Calidad, Excelencia Académica y Pertinencia.

Autoridades Universidad Estatal Amazónica

- **Rector:** Dr. Julio César Vargas Burgos PhD.
- **Vicerrector Administrativo:** Ing. Román Soria MSc.
- **Vicerrector Académico:** Ing. Nelly Manjarrez MSc. PhD.

Carreras que oferta la Universidad Estatal Amazónica

La Universidad Estatal Amazónica oferta las siguientes Carreras:

Tabla N. 2 Carreras que oferta la UEA

PÁGINA WEB	www.uea.edu.ec
NÚMERO DE TELÉFONO	(03)2889-118/(03)2890-118/(03)2888-118/ (03)2887476
DIRECCIÓN	Puyo. Kilómetro 2 ½ Vía Napo y Paso Lateral
CIUDAD	Puyo
PROVINCIA	Pastaza
NOMBRE DE ENCARGADO DE ADMISIÓN	Ing. Nancy Cárdenas Silva
CORREO ELECTRÓNICO	ncardenas@uea.edu.ec/ nancyesthcs@hotmail.com
FINANCIAMIENTO	Público

Fuente: Universidad Estatal Amazónica (2014)

Tabla N. 3 Ingeniería Ambiental

NOMBRE DE LA CARRERA: Ingeniería Ambiental	TÍTULO A OBTENER: Ingeniero/a Ambiental
TIPO DE JORNADA: Matutina/Vespertina	TIEMPO: 5 años
MODALIDAD DE ESTUDIO: Presencial	DURACIÓN EN SEMESTRES: 10 semestres
<p>DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA:</p> <p>La Carrera de Ingeniería Ambiental considera la importancia de desarrollar todo su currículo en el marco de una realidad completamente diversa como lo es la amazónica, y ratifica la responsabilidad del cuidado y preservación del ambiente y sus riquezas naturales, en el marco del respeto a las culturas y las siete etnias de la provincia.</p> <p>La Carrera está segura que su modelo constituye un aporte significativo para que la educación que ofrece sea pertinente, relevante, de calidad, y se convierta en un recurso que apoye al cumplimiento de los principios que propone la Ley de Educación Superior.</p>	<p>PERFIL OCUPACIONAL:</p> <p>Profesional integral por su rigurosidad científica y responsabilidad ética y social; aplica, conserva, selecciona y evalúa los procesos inherentes a la ingeniería ambiental, sustentados en el manejo de un pensamiento complejo analítico crítico e innovador. Toma y ejecuta decisiones acertadas con respecto a los problemas ambientales, sustentadas en acciones de investigación.</p> <p>Se caracteriza por su creatividad, la capacidad para el trabajo transdisciplinario, comprometido con los cambios sociales y líder de los procesos para el cuidado y preservación de la problemática de contaminación del aire, agua y suelo; implementa criterios de sustentabilidad al desarrollo de los recursos que garantice el cuidado del planeta para un mundo vivible de las próximas generaciones.</p>

Fuente: Universidad Estatal Amazónica (2014)

Misión- Formar profesionales con participación responsable, ética, eficiente y en armonía con el ambiente que generen y apliquen los conocimientos de la ingeniería ambiental, sustentados en la investigación y en los adelantos de la biotecnología para el cuidado, administración y aprovechamiento sustentable de los recursos de la amazonia.

Visión.- En el año 2015 la carrera de ingeniería ambiental será una comunidad académica y científica que incida en las áreas de desarrollo sustentable, gestión y legislación ambiental para el manejo integral del cuidado y protección ambiental que le permita crear condiciones reales que contribuyan al desarrollo económico sostenible de la región y del país

Tabla N. 4 Ingeniería en Turismo

NOMBRE DE LA CARRERA: Ingeniería en Turismo	TÍTULO A OBTENER: Ingeniero/a en Turismo
TIPO DE JORNADA: Matutina/Vespertina	TIEMPO: 5 años
MODALIDAD DE ESTUDIO: Presencial	DURACIÓN EN SEMESTRES: 10 semestres
DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA: La Carrera de Ingeniería en Turismo está orientada a la generación de soluciones en el ámbito turístico, conformada por talento humano competente de espíritu crítico, pluralista, participativo y ético, que forma profesionales creativos y emprendedores, capaces de resolver problemas, mediante el uso y aprovechamiento racional y sustentable de los recursos naturales y culturales, respetando los valores ancestrales y aplicando con responsabilidad los estándares de excelencia profesional, para contribuir al desarrollo de la Región Amazónica.	PERFIL OCUPACIONAL: El profesional en Turismo posee principios éticos, morales y conocimientos científico -técnicos que deberán mantenerse en constante actualización en las diversas áreas, ya que estarán capacitados para asumir ocupaciones intermedias y directivas en diversas empresas públicas, privadas y comunitarias vinculadas con el turismo, con auténtica capacidad de operación y gestión sobre diferentes proyecciones del mercado laboral en las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> • Identifica, diseña y evalúa proyectos turísticos para la consolidación de productos turísticos. • Negocia y ejecuta proyectos de fomento y facilitación turística. • Promueve mediante el asesoramiento y entrenamiento el desarrollo de las micros, pequeñas y medianas empresas turísticas (alojamiento, alimentos, bebidas, etc.

Fuente: Universidad Estatal Amazónica (2014)

Misión- Somos una Carrera de educación superior orientada a la generación de soluciones en el ámbito turístico, conformada por talento humano competente de espíritu crítico, pluralista, participativo y ético, que forma profesionales creativos y emprendedores, capaces de resolver problemas, mediante el uso y aprovechamiento racional y sustentable de los recursos naturales y culturales, respetando los valores ancestrales y aplicando con responsabilidad los estándares de excelencia profesional, para contribuir al desarrollo de la Región Amazónica.

Visión- Ser un referente en la generación del conocimiento científico y en la formación integral de profesionales orientados al desarrollo sostenible del turismo en los ámbitos

ambiental, económico, social y cultural de la Región Amazónica, basado en valores ancestrales, identificada con la conservación de su entorno.

Tabla N. 5 Ingeniería Agroindustrial

NOMBRE DE LA CARRERA: Ingeniería Agroindustrial	TÍTULO A OBTENER: Ingeniero/a Agroindustrial
TIPO DE JORNADA: Matutina	TIEMPO: 5 años
MODALIDAD DE ESTUDIO: Presencial	DURACIÓN EN SEMESTRES: 10 semestres
DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA: La Carrera de Ingeniería Agroindustrial está orientada a formar a ingenieros agroindustriales con un alto nivel académico competentes, con dominio técnico, valores, conscientes de la responsabilidad social, ambiental y económica, comprometidos con el desarrollo sostenido y con capacidad para investigar, industrializar, mejorar y generar agroindustria en el país y en la región.	PERFIL OCUPACIONAL: El Ingeniero Agroindustrial graduado en la Universidad Estatal Amazónica, es un profesional que se caracteriza por su capacidad para aplicar, conservar, seleccionar y evaluar los procesos inherentes a la ingeniería agroindustrial, sustentados por el manejo de un pensamiento complejo analítico-crítico e innovador, que le permite tomar y ejecutar decisiones acertadas con respecto a los procesos de producción y transformación de materias primas para convertirlos en productos terminados dándole valor agregado de acuerdo con las demandas del consumidor humano urbano y rural local nacional regional e internacional para mejorar la competitividad y los sistemas de agro negocios. Valorará del aprendizaje continuo y el compromiso con los cambios sociales, liderando procesos en beneficio de la comunidad.

Fuente: Universidad Estatal Amazónica (2014)

Misión.- Formar ingenieros agroindustriales con un alto nivel académico competentes, con dominio técnico, valores, conscientes de la responsabilidad social, ambiental y económica, comprometidos con el desarrollo sostenido y con capacidad para investigar, industrializar, mejorar y generar agroindustria en el país.

Visión.- La carrera de Ingeniería Agroindustrial para el 2015 será una carrera reconocida a nivel nacional, por haberse convertido en una respuesta a las necesidades educativas y sociales de la región amazónica y del país, formando profesionales con dominio y aplicación de técnicas, principios y valores que aseguren la soberanía alimentaria y la transformación

de productos no alimentarios, preserven el medio ambiente y respeten la normativa legal vigente

Tabla N. 6 Ingeniería Agropecuaria

NOMBRE DE LA CARRERA: Ingeniería Agropecuaria	TÍTULO A OBTENER: Ingeniero/a Agroindustrial
TIPO DE JORNADA: Matutina	TIEMPO: 5 años
MODALIDAD DE ESTUDIO: Presencial	DURACIÓN EN SEMESTRES: 10 semestres
DESCRIPCIÓN DE LA CARRERA: La Escuela de Ingeniería Agropecuaria forma Ingenieros Agropecuarios idóneos, con alta calidad académica, técnica y principios éticos, con capacidad de aprender, dirigir y diseñar programas y proyectos en los sistemas de producción agropecuaria, sustentados en la investigación, la docencia y la vinculación. Éstos profesionales son competentes, capaces de elaborar propuestas de desarrollo sustentables así como de generar y adecuar tecnologías agropecuarias a la realidad de la región y a nivel nacional	PERFIL OCUPACIONAL: El Ingeniero Agropecuario estará capacitado para emplear los métodos científicos en la solución de los problemas agropecuarios en general y en especial de la zona de influencia de la Universidad. Se convertirá en un profesional destacado, preparado para resolver problemas científicos y tecnológicos en la producción y sanidad de cultivos, producción pecuaria, ingeniería agraria y administración de empresas agropecuarias, según el campo que elija. Formulará y evaluará proyectos de nuevas empresas agrarias para contribuir al desarrollo de la calidad de vida del habitante rural, hacer del campo un mejor lugar para vivir, en armonía con el ambiente y evitará el deterioro de los recursos naturales.

Fuente: Universidad Estatal Amazónica (2014)

Misión.- La Escuela de Ingeniería Agropecuaria tiene como misión formar ingenieros agropecuarios idóneos, con alta calidad académica, técnica y principios éticos, con capacidad de aprender, dirigir y diseñar programas y proyectos en los sistemas de producción agropecuaria, sustentados en la investigación, la docencia y la vinculación.

Visión .- En el año 2015 la Escuela de Ingeniería Agropecuaria será creadora e innovadora de conocimientos científicos y tecnológicos agrarios, con docentes capacitados, con una infraestructura adecuada y egresados competentes que respondan a las necesidades del sector agropecuario del país, con capacidad de aportar a las soluciones de los problemas, teniendo en cuenta la dinámica socioeconómica, cultural, científica y tecnológica.

4.1.3 Dirección de Investigación de la UEA

Localización y Dirección

La Dirección de Investigaciones de la Universidad Estatal Amazónica se encuentra ubicada en el Centro de investigación, Posgrado y Conservación Amazónica CIPCA, localizada en la Provincia de Napo, en el Cantón Arosemena Tola, Km. 44 de la vía Puyo – Tena, sitio donde se realiza la confluencia de los ríos Piatúa y Anzu, constituidos como espacios estratégicos para realizar estudios de los recursos amazónicos.

El actual Director de Investigación de la UEA es el Dr.C. Diócles Benítez PhD. quien se especializa en estudios socioeconómicos rurales y en economía rural. Sus intereses de investigación se centran en las estrategias de supervivencia de las familias campesinas, y más específicamente en las fuentes de ingresos rurales alternativas a la agricultura en zonas donde la presión demográfica unida a limitaciones ecológicas hacen de la agricultura una actividad poco rentable e inviable.

Misión de la Dirección de Investigación de la UEA

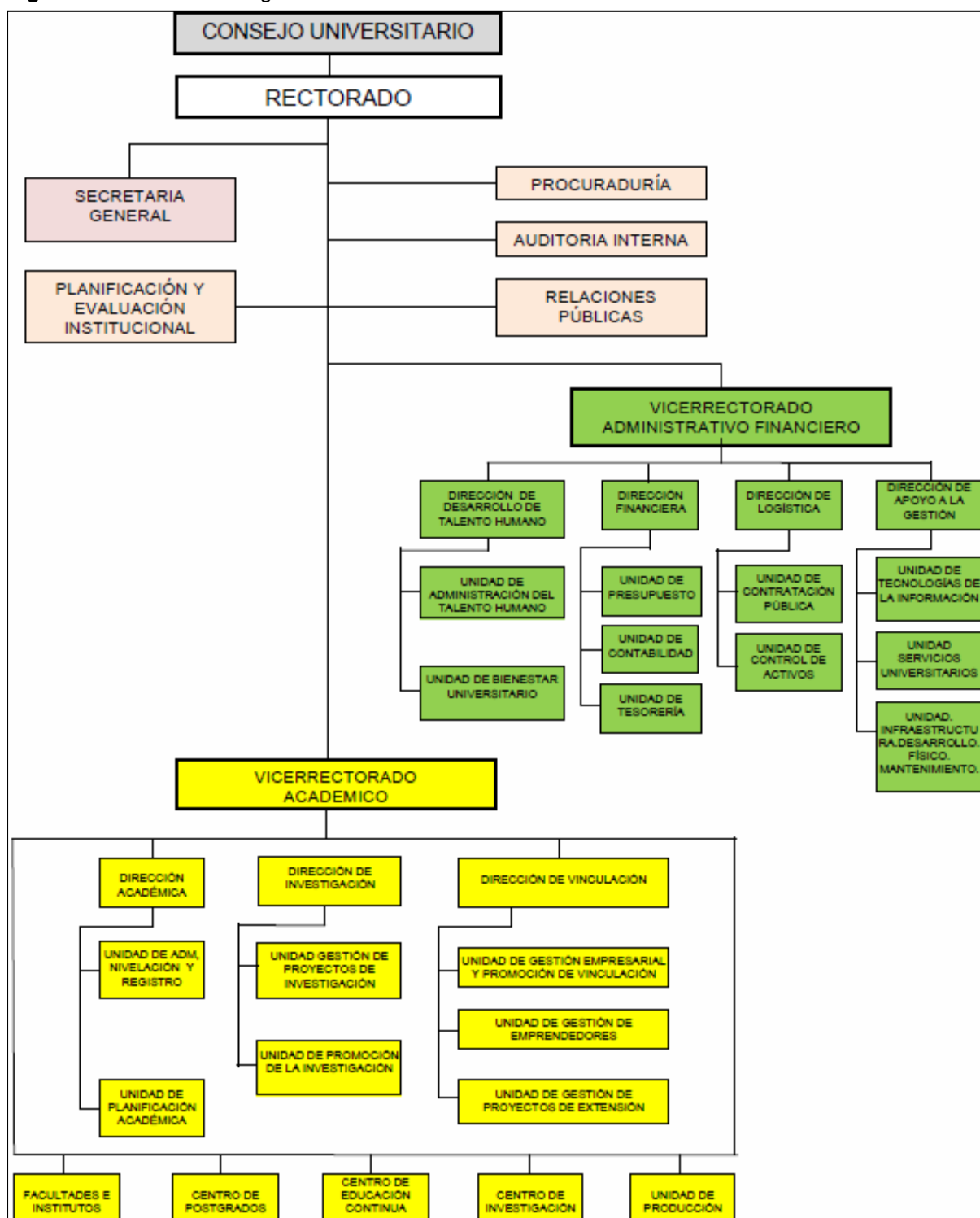
Potenciar la capacidad técnica y operativa de la institución a través de la investigación a fin de impulsar el desarrollo nacional, la solución de problemas de la comunidad y divulgar el conocimiento científico y tecnológico de la biodiversidad amazónica.

Objetivos de la Dirección de Investigación de la UEA

- Promocionar la investigación científica en las cuatro carreras de la UE: Ingeniería Agroindustrial, Agropecuaria, Ambiental y Turismo.
- Asesorar en la elaboración y ejecución de proyectos de investigación.
- Apoyar en la elaboración de artículos científicos y en la presentación de resultados.
- Resolver tus dudas sobre los procesos de la investigación científica.
- Transformar tus ideas en proyectos de investigación que aporten a la ciencia

4.1.4 Estructura orgánico funcional Universidad Estatal Amazónica

Figura N. 5 Estructura Orgánico Funcional UEA.



Fuente: Recuperada de www.uea.edu.ec

4.1.5 Generalidades del Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica

El Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica, consecuente con las disposiciones del Estado y la UEA, a la cabeza de su Director el Dr. Darwin Ojeda Cruz, ofrece los siguientes servicios a la comunidad universitaria:

Servicio Médico

Brinda atención médica gratuita a todo el personal docente, administrativo y estudiantes de la institución, así como a padres, hijos y cónyuges del personal docente y administrativo:

- Medicina general,
- Ginecología y Obstetricia
- Traumatología
- Cirugía
- Pediatría
- Enfermería

Servicio de Farmacia

Se proporciona medicamentos gratuitos a todo el personal docente, administrativo y estudiantes de la institución.

Servicio de Odontología

Diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estomatognático, que incluye los dientes, el periodonto, la articulación temporomandibular y el sistema neuromuscular. Y todas las estructuras de la cavidad oral como la lengua, el paladar, la mucosa oral, las glándulas salivales y otras estructuras anatómicas implicadas como los labios, las amígdalas, y la orofaringe.

Área de Cultura, Recreación y Deportes

Durante el presente ciclo se ofrecerá las siguientes escuelas tanto para estudiantes como la comunidad en general.

- Escuela de Fútbol
- Escuela de Baloncesto
- Escuela de Danza
- Escuela de Coro

Trabajo Social y Psicología

Durante el año 2013 se implementó en Área de Trabajo Social y ayuda a la comunidad universitaria.

Artes y Expresión Cultural

La preparación de los estudiantes en el ámbito artístico Coro, danza, teatro, canto.

Ayudas Económicas Tipo A

- a. Solicitud del responsable del grupo dirigida a la Vicerrectora de la UEA, quien preside el Comité del DBU, en papel valorado de la institución.
- b. Copia del Instructivo interno (magnético e impreso) donde se detalle las funciones, derechos, responsabilidades y sanciones pertinentes a los miembros del grupo,
- c. Fotocopia de Cedula de ciudadanía y certificado de votación a color de cada uno de los participantes,
- d. Record Académico entregado por secretaría de cada uno de los integrantes, promedio mínimo de 7.5
- e. Certificado de matrícula entregado por secretaría de cada uno de los integrantes del grupo y de no estar matriculado por 2da o 3ra vez en la misma materia o nivel.
- f. Aval de las respectivas unidades, que le permita hacerse acreedor a este beneficio,
- g. Certificado del responsable del grupo, en el que conste que el beneficiario es integrante del mismo,
- h. Una foto tamaño carnet.
- i. Copia de cuenta de ahorros de una entidad bancaria.

Ayudas Económicas Tipo B

- a. Solicitud del estudiante o responsable del grupo dirigido a la Vicerrectora de la UEA, quien preside el Comité del DBU, en papel valorado de la institución.
- b. Copia de Cédula de identidad y certificado de votación,
- c. Certificado actualizado de estar legalmente matriculado en alguna carrera presencial en la Institución.
- d. En el caso de campeonatos, presentarán el aval de las respectivas unidades, que le permita hacerse acreedor a este beneficio.
- e. En caso de accidentes o discapacidad ocurrida, copia de Historia clínica y certificado médico donde se demuestre su patología.
- f. No ser beneficiario de beca otorgada por la Universidad.

Requisitos para el acceso a becas

Requisitos para aplicar por Becas Socio-Económicas, Culturales, Deportivas, por Investigación y por discapacidad

1. Solicitud al Vicerrector (a) Académico, quien Preside la Comité del DBU (papel valorado en blanco).
2. Fotocopia de la cedula de ciudadanía y certificado de votación a color,
3. Una foto tamaño carnet.
4. Certificado de hallarse legalmente matriculado en la Universidad, y de no estar matriculado por 2da y 3ra vez en la misma materia o nivel entregado por Secretaría
5. Record Académico con un promedio mínimo de 8.
6. Copia de Libreta de ahorros
7. Certificado de ingresos de los padres o de quien dependa económicamente el interesado.
8. Para los estudiantes con capacidades especiales: copia del carnet de discapacidades concedido por el CONADIS.
9. Llenar la ficha socioeconómica. (Certificado del Departamento Bienestar Universitario)
10. Certificado de no ser perdedor de becas o de ayudas económicas. (Certificado del Departamento Bienestar Universitario)

Requisitos para aplicar a Becas por Residencia

- a. Ser ecuatoriano por nacimiento o naturalización y estar en goce de los derechos de ciudadanía
- b. Certificado actualizado de estar legalmente matriculado en la Universidad Estatal Amazónica
- c. Informe del Departamento del DBU, sobre la situación desfavorable para cubrir los costos de residencia
- d. No perder el semestre
- e. No haber finalizado o hallarse en otra carrera de grado universitario dentro de otra institución del sistema nacional de educación superior.
- f. No haber sido sancionado dentro de la Universidad (aplicación del código de ética), ni por entidad pública

Documentación Requerida

- a. Solicitud al Vicerrector (a), quien Preside el Comité del DBU (puede copiar el modelo en el menú Solicitudes Becas -> Becas Residencia*)
- b. Fotocopia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación a color
- c. Certificado de hallarse legalmente matriculado en la Universidad entregada por Secretaría;
- d. Certifica de no haber perdido la beca anteriormente, otorgado por el DBU;
- e. Promoción de año o certificado del año académico inmediato anterior aprobado con el registro de materias y notas, entregado por secretaria;
- f. Llenar la ficha socioeconómica (A través del menú Fichas -> Ficha socioeconómica o a través del proceso del sistema), adjuntando: Certificado del Departamento de Bienestar Universitario donde se certifique que el lugar de residencia es diferente a la ciudad del Puyo.

4.1.6 Reporte de Matrícula UEA 2014

Tabla N. 7 Reporte de Matrículas 2014

CARRERA	MATRICULADOS	POR LEGALIZAR	ANULADAS	TOTAL
Ingeniería Agroindustrial	84	0	0	84
Ingeniería Agropecuaria	102	0	0	102
Ingeniería Ambiental	483	0	1	484
Turismo	155	0	1	156
Total	824	0	2	826

Fuente: Secretaría de la UEA (2014)

Elaborado por: la Autora

4.2 Número de Estudiantes Asignados con Becas y Ayudas Socioeconómicas UEA 2013-2014

A continuación se presenta el número de estudiantes de becas y ayudas socioeconómicas de la UEA por carreras año 2013 y 2014.

Tabla N. 8 Estudiantes del Programa de Becas

CARRERAS DE LA U.E.A.	AÑO: 2013	%	AÑO: 2014	%
Ingeniería Ambiental	44	33%	2	13%
Ingeniería en Turismo	40	30%	3	20%
Ingeniería Agropecuaria	33	25%	8	53%
Ingeniería en Agroindustria	17	13%	2	13%
TOTAL	134	100%	15	100%

Elaborado por: la Autora

Tabla N. 9 Estudiantes de Ayudas Económicas Tipo A

CARRERAS DE LA U.E.A.	AÑO 2013	%	AÑO 2014	%
Ingeniería Ambiental	13	65%	6	40%
Ingeniería en Turismo	4	20%	6	40%
Ingeniería Agropecuaria	1	5%	1	7%
Ingeniería en Agroindustria	2	10%	2	13%
TOTAL	20	100%	15	100%

Elaborado por: la Autora

Tabla N. 10 Presupuesto de inversión de la UEA en becas y ayudas socioeconómicas en el año 2013 y 2014.

PRESUPUESTO 2013	PRESUPUESTO 2014
\$75.000.00	\$ 114.000.00

Fuente: Departamento Financiero de la UEA (2014)

Elaborado por: la Autora

Tabla N. 11 Análisis socioeconómico general de los becados 2014

PORCENTAJE	GRUPO
18.5%	C + (Medio Típico)
67.4%	C- (Medio Bajo)
14.1 %	D (Bajo)

Fuente: Departamento de Bienestar Académico de la UEA (2014)

Elaborado por: la Autora

En la tabla anterior se analiza las necesidades básicas insatisfechas, índices de pobreza, quintiles, marginalidad, características del grupo social amazónico al que les otorgan las becas y ayudas socioeconómicas a los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica

4.3 Alumnos becados.

En la actualidad la Universidad Estatal Amazónica se perfila como una Institución de Educación Superior potencialmente exitosa en la Región Amazónica y a nivel del Centro del país, siempre tendiente al beneficio de los estudiantes, se puede observar algunos beneficiarios de becas y ayudas socioeconómicas que contribuyeron a que puedan terminar sus estudios de nivel superior.

Tabla N. 12 Casos exitosos de becarios UEA

Aragón Gualinga María Aurora	Ingeniería en Turismo
Bermeo Samaniego Vanessa Jeraldin	Ingeniería en Turismo
Chimbo Shiguango Lisenya Yadira	Ingeniería en Turismo
Chongo Huatatoca Wilmer German	Ingeniería en Turismo
Guevara Feijo Mireya Alexandra	Ingeniería en Turismo
Katan Yankuam Federico Kashinjint	Ingeniería en Turismo
Mayancela Narváez Mariela	Ingeniería en Turismo
Morocho Guillin Diego Fernando	Ingeniería en Turismo
Rodríguez Cuaspa Johana Maricela	Ingeniería en Turismo
Ujukam Kawarim Washikiat Claudio	Ingeniería en Turismo

Villamarin Cabrera Yajaira Elita	Ingeniería en Turismo
Visuma Mayancha Yolanda Ximena	Ingeniería en Turismo
Buestan Minchala Lauro David	Ingeniería Agropecuaria
Díaz León Paulina Verenice	Ingeniería Agropecuaria
Iza Guanoluisa Edgar Rubén	Ingeniería Agropecuaria
Silva Villa Wilson Geovanny	Ingeniería Agropecuaria
Cevallos Guillen Katherine Lizbeth	Ingeniería Agropecuaria
Chico Caiza Viviana Del Rocío	Ingeniería Ambiental
Escobar Gaona Estefanía Isabel	Ingeniería Ambiental
Montero Mora María Cristina	Ingeniería Ambiental
Wisum Nantip Delia Jasmina	Ingeniería Ambiental
León Cuasquer Wendy Gabriela	Ingeniería Ambiental
Aguirre Solís Meysi Rocío	Ingeniería Ambiental
López Torres Anabel Carolina	Ingeniería Ambiental
Soria Castro Ruth Iveth	Ingeniería Ambiental
Shiguango Chimbo Delia Magdalena	Ingeniería Agroindustrial
Pico Poma Josselyn Paulina	Ingeniería Agroindustrial

Fuente: Departamento de Bienestar Académico de la UEA (2014)

Elaborado por: la Autora

4.4 Análisis FODA DBU proceso de becas

4.4.1 Fortalezas y Debilidades (Diagnostico Interno)

4.4.1.1 Fortalezas

- La Universidad Estatal Amazónica y el Departamento de Bienestar Universitario, cuentan con infraestructura propia, amplia y moderna.
- La UEA apoya al personal docente a que realicen capacitaciones u obtengan títulos de cuarto nivel, conforme a su área académica.
- El Departamento de Bienestar Universitario, tiene sus propios objetivos de trabaja con miras a cumplirlos, entre ellos la asignación de becas y ayudas socioeconómicas.
- Los procesos de evaluación y acreditación institucional por CEAACES han sido exitosos y la UEA ascendió a categoría B.
- Dispone de un amplio desarrollo tecnológico, comunicación y redes de conectividad.
- Posee convenios interinstitucionales, nacionales e internacionales, que garantizan la calidad y calidez de nuestra IES.

4.4.1.2 Debilidades

- Sistema Informático para becas en creación
- La falta de comunicación y oportuna hacia los estudiantes
- La falta de predisposición de los estudiantes en el manejo de nuevas tecnologías informáticas para el cumplimiento de requisitos.
- Insuficiente promoción y difusión de la convocatoria de becas y ayudas socioeconómicas.

4.4.2 Oportunidades y Amenazas (Diagnóstico Externo)

4.4.2.1 Oportunidades

- Las políticas del gobierno de elevar la calidad de la educación, apoyo económico.
- Los procesos de evaluación y acreditación institucional por CEAACES.

4.4.2.2 Amenazas

- La reducción de presupuesto que realiza el Ministerio de Finanzas a la Universidad Estatal Amazónica.

4.4.3 Situación actual UEA- DBU

4.4.3.1 Estudiantes matriculados en carrera universidad estatal amazónica 2014

El siguiente cuadro refleja el número de estudiantes matriculados en las cuatro carreras de la UEA en el Segundo Semestre 2014.

Tabla N. 13 Estudiantes matriculados

CARRERA	MATRICULADOS	POR LEGALIZAR	ANULADAS	TOTAL
INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	84	0	0	84
INGENIERÍA AGROPECUARIA	102	0	0	102
INGENIERÍA AMBIENTAL	483	0	1	484
TURISMO	155	0	1	156
TOTAL	824	0	2	826

Elaborado por: la Autora

Los estudiantes del Curso de Nivelación II Semestre 2014 podrán gestionar becas institucionales a partir de Primer Semestre de la Carrera.

4.4.3.2 Número estimado de estudiantes aspirantes a una beca en el año 2015

Tabla N. 14 Estudiantes Nivelación 2014

PARALELOS CURSO DE NIVELACIÓN IIS2014						TOTAL ESTUDIANTES
INGENIERÍA EN TURISMO	A 33	B 34	C 33	D 34		134 estudiantes
INGENIERÍA AMBIENTAL	A 33	B 36	C 33	D 34	E 34	170 estudiantes
INGENIERÍA AGROPECUARIA	A 42	B 41	C 42			125 estudiantes
INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	A 35	B 35	C 35	D 36		141 estudiantes
TOTAL						570 estudiantes

Elaborado por la Autora

4.4.4 Situación actual DBU con relación a otros años

El Departamento de Bienestar Universitario de la UEA una vez creado plantea reformas de creación de espacios de índole social, médica, recreación y cultura. La creación de estas Escuelas fortalece el compromiso de brindar servicios de calidad para mejorar el desarrollo de la comunidad universitaria, especialmente para los estudiantes. Sin embargo, en el área de salud, el Director Dr. Darwin Ojeda brinda atención en Medicina General y Cirugía a estudiantes, trabajadores, empleados y familiares de los empleados. El mismo caso corresponde al servicio de Odontología, Enfermería y Trabajo Social. El área de cultura y deportes es básicamente ofertada para los estudiantes.

4.4.5 Distribución de becas y ayudas económicas corte enero 2013

Tabla N. 15 Distribución de becas y ayudas económicas corte enero 2013

DISTRIBUCIÓN DE BECAS Y AYUDAS ECONOMICAS, CORTE AL 31 DE ENERO DEL 2013.						
BECAS MARZO 2012						
Tipo de becas	Agroindustrias	Agropecuaria	Ambiental	Turismo	Total	Perdedores de becas 2011-2012
Méritos académicos	2	3	3	4	12	6
Socioeconómicas	10	7	15	15	47	11
Deportivas	1	0	0	1	2	1

Por investigación	0	0	0	0	0	0
Discapacidad	0	0	0	0	0	0
Ayudas Tipo A	1	0	7	2	10	3
Ayudas Tipo B	0	0	0	0	0	0
Total	14	10	25	22	71	21

BECAS OCTUBRE 2012

TIPO DE BECAS	Agroindustrias	Agropecuaria	Ambiental	Turismo	Total
Méritos Académicos	2	1	2		5
Socioeconómicas	0	3	6	3	12
Deportivas	0	0	0	0	0
Por Investigación	0	0	0	0	0
Discapacidad	0	0	0	1	1
Ayudas Tipo A	0	0	3	0	3
Ayudas Tipo B	0	0	0	0	0
TOTAL	2	4	11	4	21

AYUDAS TIPO B AÑO LECTIVO 2011-2012

	Agroindustrias	Agropecuaria	Ambiental	Turismo	Total
Méritos Académicos	0	0	0	0	0
Socioeconómicas	0	0	0	0	0
Deportivas	0	0	0	0	0
Por Investigación	0	0	0	0	0
Discapacidad	0	0	0	0	0
Ayudas Tipo A	0	0	0	0	0
Ayudas Tipo B	4	1	8	20	33
	4	1	8	20	33

Elaborado por la Autora

4.4.6 Estructura organizacional del departamento de bienestar universitario UEA

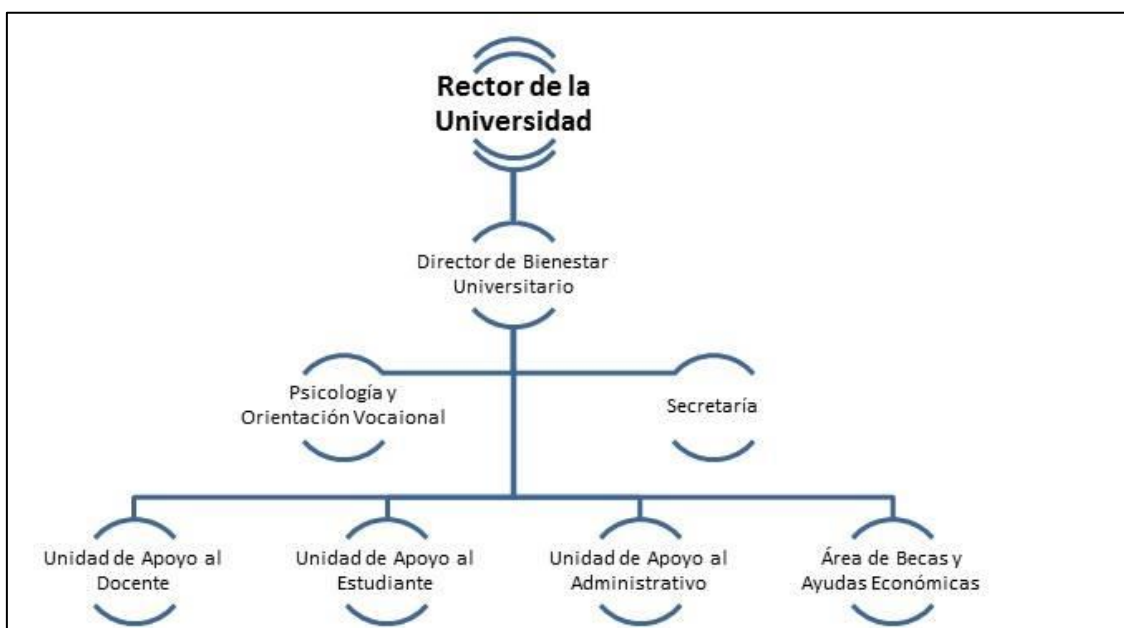


Figura N. 6 Estructura organizacional DBU
Elaborado por la autora

4.4.7 Diagrama de flujo

De procesos que se hacen actualmente



Figura N. 7 Diagrama de flujo 1 Proceso actual DBU

CAPÍTULO V
GESTIÓN POR PROCESOS EN LA INSTITUCIÓN OBJETO DE ESTUDIO

5.1 Análisis de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica

1. Los tipos de becas que se otorgan son:

Tabla N. 16 Calificación al otorgamiento de Becas

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Becas por méritos	37	14,1
2	Becas por excelencia deportiva	51	19,5
3	Beca cultural	45	17,2
4	Beca académica	66	25,2
5	Beca por investigación	14	5,3
6	Beca por territorio	6	2,3
7	Renovaciones de becas	25	9,5
8	Ayudas socioeconómicas	18	6,9
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

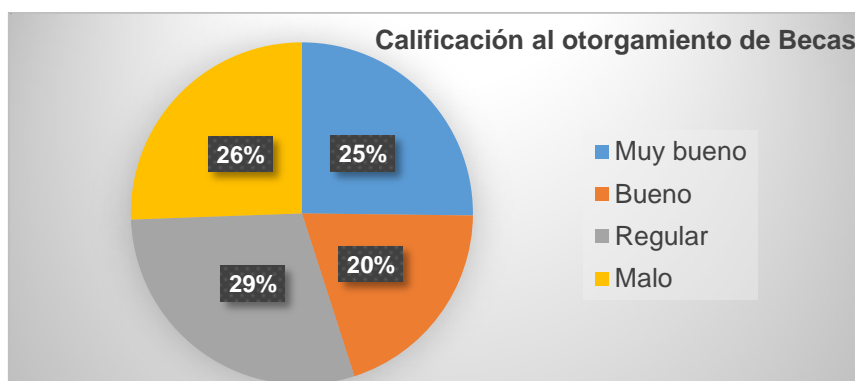


Figura N. 8 Calificación al Otorgamiento de Becas

Análisis e interpretación de Resultados

Analizando los resultados obtenidos en base a las encuestas se establece que los procesos para los diferentes tipos de becas que se otorgan se tiene que un 25,2% son becas académicas, el 19,5% son becas por excelencia deportiva, el 17,2% son becas culturales seguido del 14,1% son becas por méritos mismas que son las de mayor acogida en la Universidad Estatal sin dejar de la do las renovaciones de becas, las ayudas socioeconómicas, las becas por investigación y las becas por territorio, garantizando la educación superior a quienes estudian en la Universidad de calidad por la cual se invierte a nivel nacional.

2. La gestión realizada por las autoridades para el otorgamiento de becas lo califica como

Tabla N. 17 Aplicación de Modelos de gestión

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy bueno	66	25,2
2	Bueno	52	19,8
3	Regular	77	29,4
4	Malo	67	25,6
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

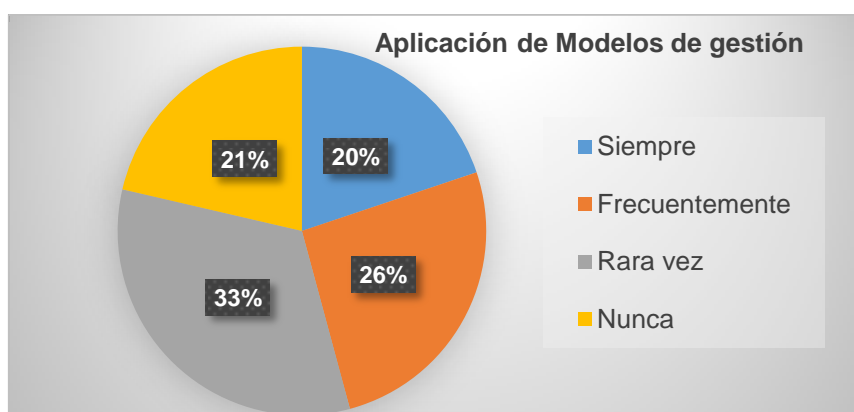


Figura N. 9 Aplicación de Modelos de gestión

Análisis e interpretación de Resultados

Con respecto a la gestión realizada por las autoridades para el otorgamiento de becas los estudiantes encuestados lo califican en su mayoría representado por el 29,4% como regular, seguido del 25,6% que menciona que es malo destacando que son los más altos criterios emitidos por los estudiantes determinándose problemas en cuanto al modelo de gestión que se tiene para para el otorgamiento de becas, que no necesariamente son trámites internos, ya que se requieren registros nacionales para su aplicabilidad.

3. El departamento de Bienestar Universitario está enfocado en impulsar becas para la mayoría de estudiantes que así lo ameriten:

Tabla N. 18 Manejo de Modelos de gestión por procesos

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	52	19,8
2	Frecuentemente	68	26,0
3	Rara vez	86	32,8
4	Nunca	56	21,4
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

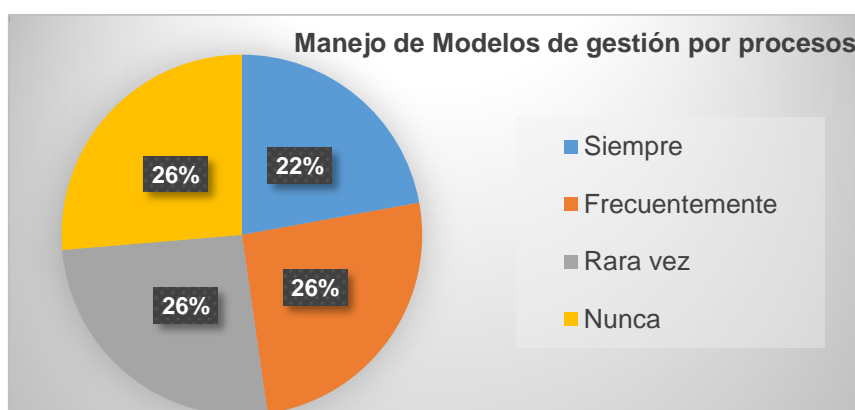


Figura N. 10 Manejo de Modelos de gestión por procesos

Análisis e interpretación de Resultados

El departamento de Bienestar Universitario según el 32,8% de los estudiantes rara vez están enfocados en impulsar becas para aquellos que así lo ameriten, aunque el 26% manifiesta que frecuentemente están enfocados para impulsar becas para los estudiantes; recalcando que se identifica la necesidad de mejorar el modelo de gestión establecido en base a las reglamentaciones y leyes establecidas para el otorgamiento de becas a nivel nacional.

4. La Universidad Estatal Amazónica establece actividades claras y organizadas para direccionar las becas a los estudiantes

Tabla N. 19 Manejo de Modelos de gestión por procesos

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	58	22,1
2	Frecuentemente	67	25,6
3	Rara vez	68	26,0
4	Nunca	69	26,3
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

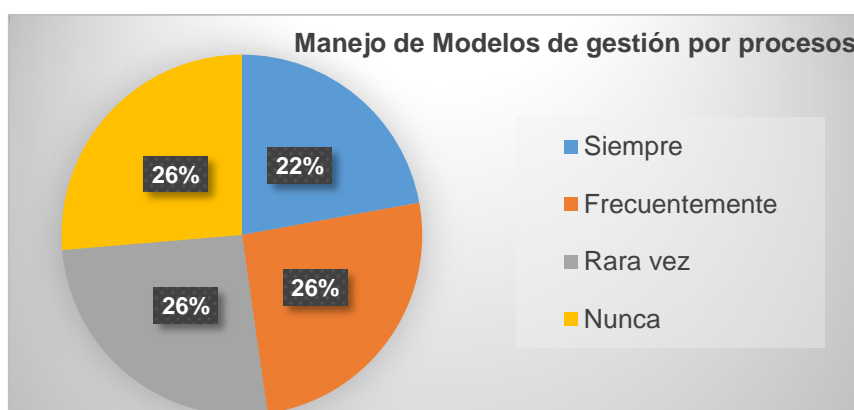


Figura N. 11 Manejo de Modelos de gestión por procesos

Análisis e interpretación de Resultados

En base al criterio de los estudiantes, consideran el 26,3% que la Universidad Estatal Amazónica nunca establece actividades claras y organizadas para direccionar las becas a los estudiantes, seguido de un 26% que rara vez lo hacen y un 25,6% que mencionan que frecuentemente, identificándose desconocimiento o desacuerdos con respecto al tema, además se evidencia la falta de claridad en su aplicabilidad, al punto que los estudiantes no conocen con claridad las actividades necesarias que deben realizarse para el acceso a las becas de la Universidad Estatal Amazónica.

5. Las actividades que se debe seguir para el acceso a una beca son claras y de fácil procedimiento

Tabla N. 20 Actividades para acceder a becas son ágiles

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	44	16,8
2	Frecuentemente	55	21,0
3	Rara vez	102	38,9
4	Nunca	61	23,3
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

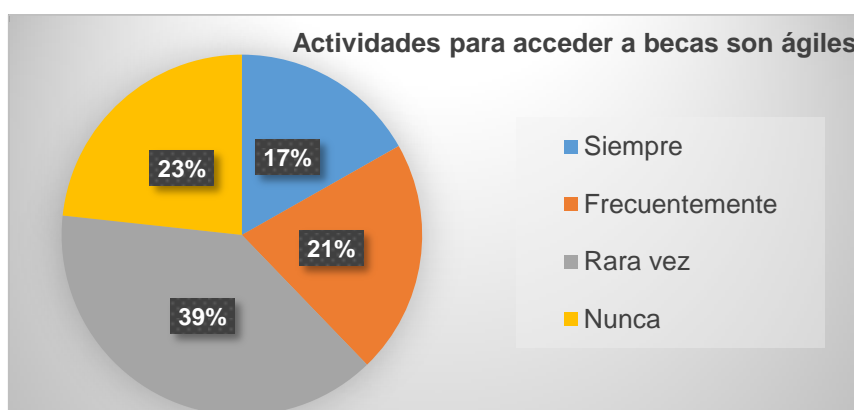


Figura N. 12 Actividades para acceder a becas son ágiles

Análisis e interpretación de Resultados

Según el 38,9% de los estudiantes, las actividades que se debe seguir para el acceso a una beca, rara vez son claras y de fácil procedimiento, seguido de un 23,3% que considera que nunca son claras, evidenciándose problemas en los procesos informativos a los estudiantes y dificultando de esta manera el acceso a las mismas, por lo que existe la necesidad de mejorar las direcciones que se les da a los estudiantes con respecto a los procedimientos que se deben seguir para tramitar las mismas, aunque se destaca que a nivel nacional ya se encuentran establecidas las directrices.

6. La información emitida a los estudiantes con respecto a los beneficios del acceso a becas es:

Tabla N. 21 Información emitida a estudiantes

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy clara	27	10,3
2	Clara	48	18,3
3	Regular	98	37,4
4	No se comprende	89	34,0
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

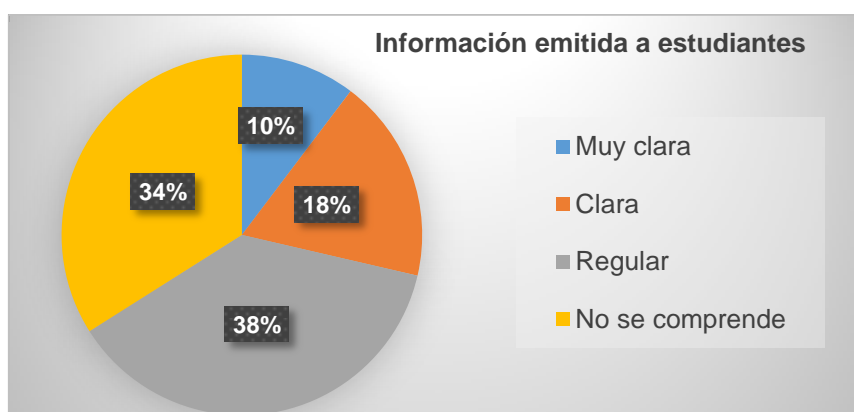


Figura N. 13 Información emitida a estudiantes

Análisis e interpretación de Resultados

En base al criterio de los encuestados, el 37,4% considera que la información emitida a los estudiantes con respecto a los beneficios del acceso a becas es regular, seguido del 34% que dice no comprender la información emitida, por lo que la mayoría de estudiantes tienen problemas al comprender los diferentes beneficios que representa el acceso a una beca universitaria, generando desconfianza o timidez al momento de realizar los diferentes tramites de acceso.

7. En el transcurso de agilizar una beca, los procesos internos son ágiles

Tabla N. 22 Agilidad en procesos internos

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	37	14,1
2	Frecuentemente	48	18,3
3	Rara vez	88	33,6
4	Nunca	89	34,0
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

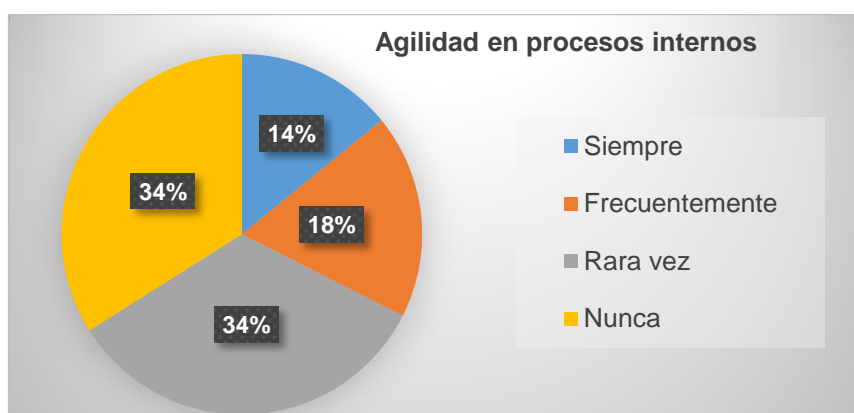


Figura N. 14 Agilidad en procesos internos

Análisis e interpretación de Resultados

En el transcurso de agilizar una beca, según el criterio del 34% de los estudiantes, los procesos internos nunca son ágiles, teniendo otro grupo del 33,6% que menciona que rara vez son ágiles, por lo que la demora en los mismos genera conflictos económicos en los estudiantes que no les permite acceder a tiempo a la educación superior, teniendo retraso en el acceso a una educación de calidad como la que presta la Universidad Estatal Amazónica.

8. La Burocracia en los proceso de asignación de becas dependen:

Tabla N. 23 Burocracia en la asignación de becas

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Tiempo en el proceso de asignación	61	23,3
2	Tipos de becas	65	24,8
3	Autorizaciones	87	33,2
4	Trámites internos	49	18,7
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

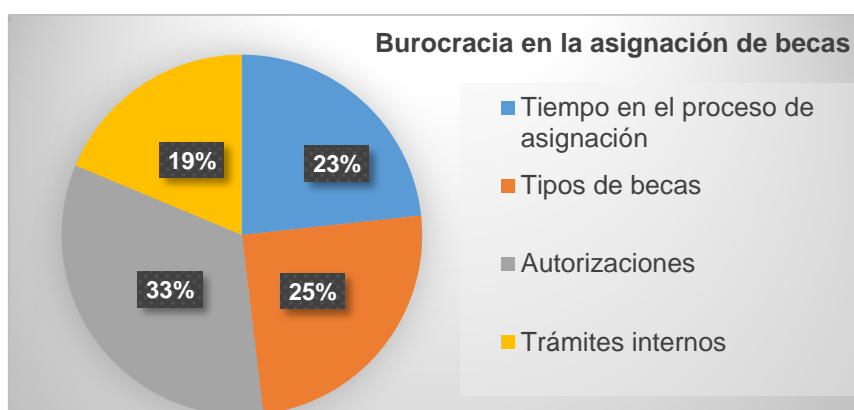


Figura N. 15 Burocracia en la asignación de becas

Análisis e interpretación de Resultados

El 33,2% de los estudiantes consideran que la Burocracia en los proceso de asignación de becas dependen de las autorizaciones que se emitan en la parte administrativa de la Universidad Estatal Amazónica, seguido del 24,8% de estudiantes que consideran que la burocracia depende de los tipos de becas, con un 23,3% que atribuye al tiempo en el proceso de asignación de becas y el 18,7% a los trámites internos. Sugiriendo que no deberían existir tantos trámites burocráticos en este proceso ya que muchos estudiantes dependen de la asignación de una beca para poder acceder a la educación superior.

9. Una vez asignada la beca, existe puntualidad en los pagos

Tabla N. 24 Puntualidad en los pagos

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	42	16,0
2	Frecuentemente	58	22,1
3	Rara vez	103	39,3
4	Nunca	59	22,5
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

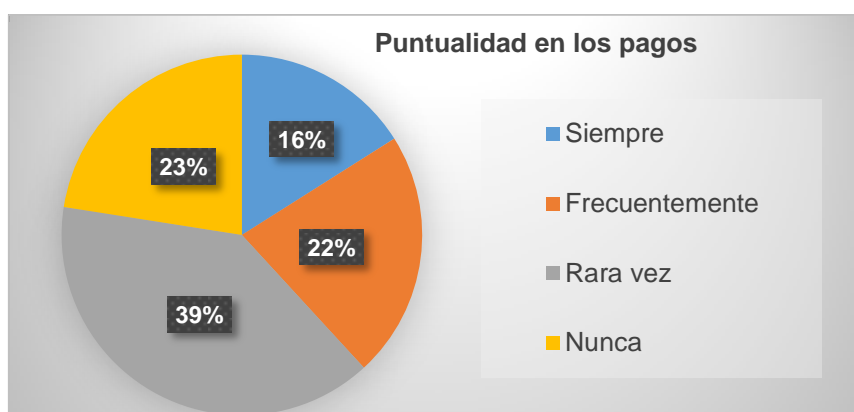


Figura N. 16 Puntualidad en los pagos

Análisis e interpretación de Resultados

El 39,3% de los estudiantes encuestados manifiestan que rara vez cuando se asigna una beca, existe puntualidad en los pagos, seguido del 22,5% que manifiesta que nunca existe puntualidad y 22,1% manifiesta que frecuentemente, detectándose problemas al momento de realizar los pagos, evidenciándose desorganización o falta de procesos claros para la realización de los desembolsos, así como la demora en trámites que manifiestan los estudiantes encuestados.

10. El dinero que reciben los invierten para obtener resultados:

Tabla N. 25 Reflejo de la inversión de los recursos

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	De excelencia	88	33,6
2	Positivos	83	31,7
3	Medianamente positivos	61	23,3
4	Negativos	30	11,5
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

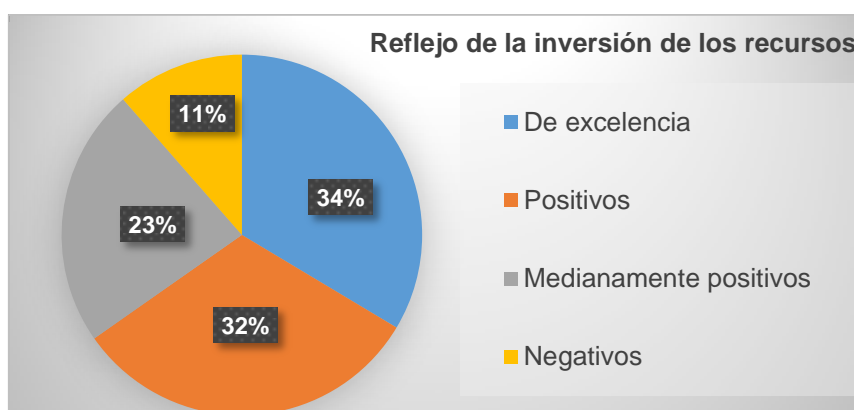


Figura N. 17 Reflejo de la inversión de los recursos

Análisis e interpretación de Resultados

Con respecto a si la inversión de los recursos asignados a los estudiantes se refleja en resultados, las respuestas de los estudiantes en un 33,6% evidencian que los resultados son de excelencia, seguido del 31,7% que manifiestan que son positivos y el 23,3% que lo categorizan como medianamente positivos, existiendo gran acogida de los estudiantes y respondiendo satisfactoriamente a los beneficios que obtienen con cada una de las becas.

11. La beca que usted tiene satisface sus necesidades educativas y de manutención

Tabla N. 26 Las becas satisface las necesidades educativas y de manutención

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	92	35,1
2	Frecuentemente	86	32,8
3	Rara vez	48	18,3
4	Nunca	36	13,7
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

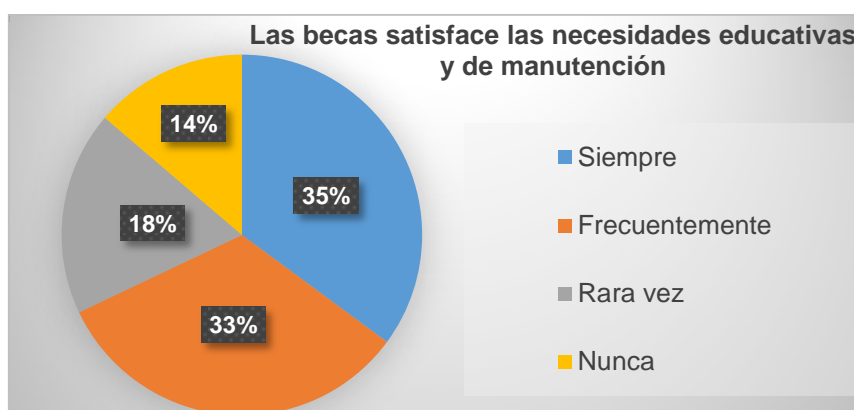


Figura N. 18 Las becas satisface las necesidades educativas y de manutención

Análisis e interpretación de Resultados

El 35,1% de los encuestados mencionan que la asignación de becas a los estudiantes satisface sus necesidades educativas y de manutención, ya que cada estudiante accede al tipo de beca que necesita, seguido del 32,8% que manifiesta que esto se da frecuentemente, por lo que es bueno rescatar que cuando un estudiante logra acceder a una beca se encuentra beneficiado y protegido económicamente para llegar a término con sus estudios y convertirse en un profesional de calidad.

12. Las becas han beneficiado a estudiantes de diferentes nacionalidades

Tabla N. 27 Las becas benefician a estudiantes de diferentes nacionalidades

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	86	32,8
2	Frecuentemente	77	29,4
3	Rara vez	68	26,0
4	Nunca	31	11,8
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

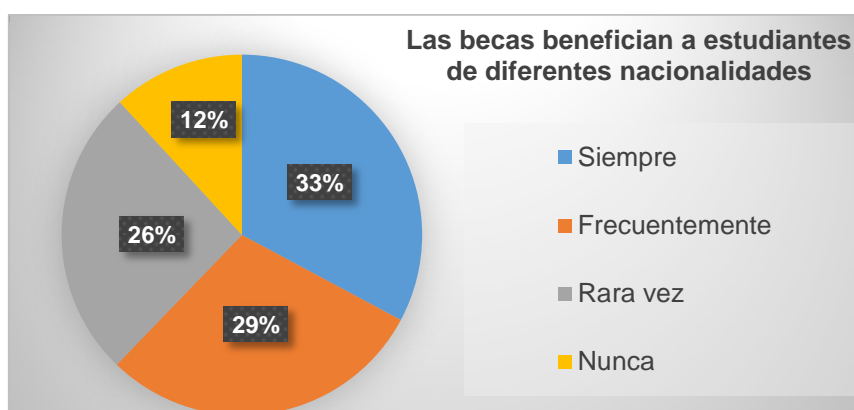


Figura N. 19 Las becas benefician a estudiantes de diferentes nacionalidades

Análisis e interpretación de Resultados

Con respecto al tema de si las becas han beneficiado a estudiantes de diferentes nacionalidades, el 32,8% de los encuestados menciona que siempre, el 29,4% manifiesta que frecuentemente, el 26% dice que rara vez y el 11,8% dice que nunca, evidenciando el cumplimiento con la Ley de Educación Superior que garantiza el acceso a la educación gratuita a todos sin distinción de ninguna índole.

13. Considera necesario que se diseñe un modelo de gestión por procesos para la asignación y seguimiento de becas y ayudas económicas estudiantiles en el Departamento de Bienestar Universitario de la UEA de Puyo

Tabla N. 28 Necesidad de diseñar un Modelo de Gestión por procesos

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	97	37,0
2	De acuerdo	89	34,0
3	Medianamente de acuerdo	45	17,2
4	En desacuerdo	31	11,8
TOTAL		262	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a estudiantes de la UEA

Elaborado por: La Autora

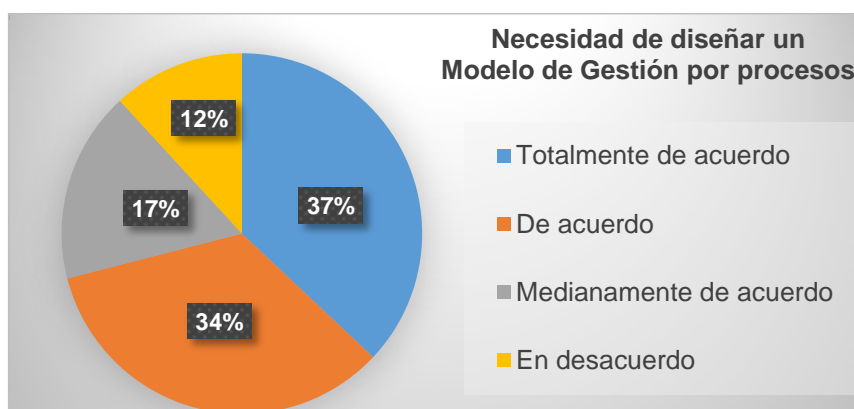


Figura N. 20 Necesidad de diseñar un Modelo de Gestión por procesos

Análisis e interpretación de Resultados

El 37% seguido del 34% de los estudiantes están de acuerdo en que se diseñe un modelo de gestión por procesos para la asignación y seguimiento de becas y ayudas económicas estudiantiles en el Departamento de Bienestar Universitario de la UEA de Puyo, con la finalidad de fortalecer el programa de Becas, así como de agilizar sus trámites y de esta manera lograr que más estudiantes logren tener una educación superior de calidad.

5.2 Presentación de la propuesta

Los contenidos que se desarrollan a continuación conforma la propuesta de mejoramiento de procesos, para la concesión de becas en la Universidad Estatal Amazónica.

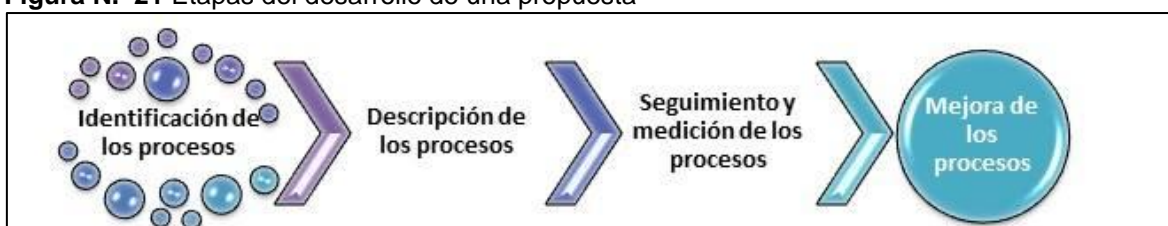
Es necesario e imprescindible implementar el cambio en la forma de hacer las cosas. Salir de los procesos administrativos burocráticos tradicionales e ir a una gestión administrativa personalizada en la que cada uno de los integrantes del equipo del Área de Becas, tendrá su independencia y podrá tomar las decisiones más oportunas, agilizará el proceso de concesión de becas; con lo cual estaremos dando solución a la insatisfacción manifestada por los usuarios del sistema.

Es necesario aclarar que en la actualidad la asignación de becas en la UEA se realiza de la manera tradicional. No se dispone de procesos actualizados que se adapten a las cambiantes necesidades del entorno. A partir de la aprobación de la propuesta, implementaremos la gestión por procesos.

En el presente trabajo se presenta un Diseño y propuesta de un modelo de Gestión por procesos de asignación y seguimiento de becas estudiantiles y ayudas socioeconómicas en la Universidad Estatal Amazónica de Puyo, propuesta de implementación a los procedimientos de control interno de las operaciones administrativas en el Departamento de Bienestar Universitario, con la finalidad de que la información ingresada sea previamente revisada a fin de optimizar los recursos humanos como financieros, esto es, cuando lleguen los procesos a la Unidad Administrativa contengan toda la documentación suficiente y legal evitando la pérdida de tiempo. El conocimiento de su historia, objetivos, políticas y procedimientos del funcionamiento de la entidad, la importancia del control interno, cada uno de los componentes que intervienen en la evaluación del mismo, la organización de la institución y la utilización de la terminología aplicada.

La propuesta coadyuvará a la estructura y funciones, los procesos a ejecutarse con el respectivo marco legal, para el mejoramiento de los procesos y la reducción del riesgo; de esta manera más estudiantes serán beneficiados con las becas institucionales y ayudas económicas y en menor tiempo. Cada una de las etapas las desarrollaremos en forma lógica y secuencial.

Figura N. 21 Etapas del desarrollo de una propuesta



Elaborado por la Autora

5.3 Identificación y secuencia de los procesos

Las necesidades de los usuarios marcarán la existencia de los procesos clave dentro del servicio. Se ofrece el servicio de asignación de becas porque existen estudiantes que tienen problemas económicos, capacidades especiales, distinción académica, atributos deportivos, y necesitan el apoyo de la Universidad Estatal Amazónica, para poder continuar con sus estudios universitarios.

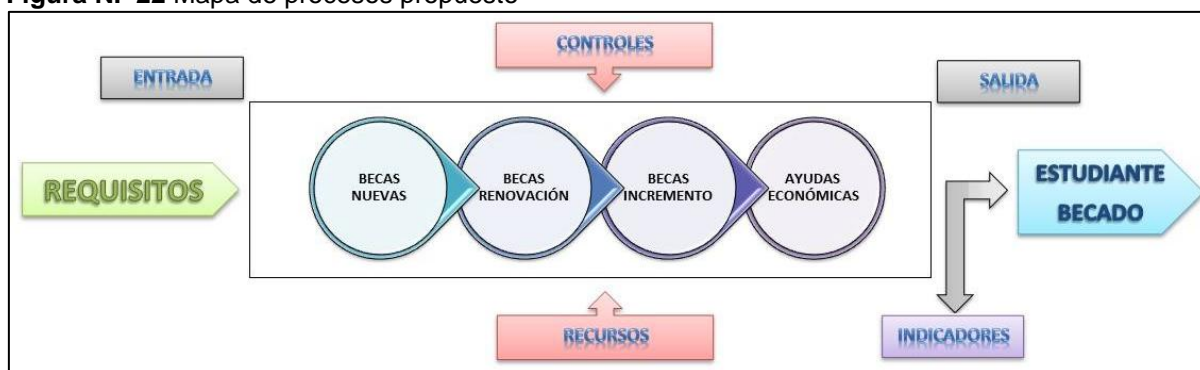
Las expectativas de los usuarios marcarán las características que esperan que tengan los servicios demandados. El nivel de satisfacción del usuario con el servicio prestado dependerá de cómo se cubran sus expectativas.

El análisis del servicio designación de becas, centrará sus esfuerzos en cubrir las necesidades de los estudiantes, alcanzando el mayor grado de satisfacción posible.

Es por esto que se plantea el mapa de procesos que contribuye a hacer visible el trabajo que se llevará a cabo en el Área de Becas, de una forma distinta a la que ordinariamente lo conocemos.





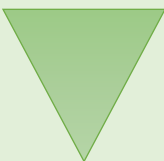


5.3.1.1 Mapa de procesos

Figura N. 22 Mapa de procesos propuesto



Elaborado por la Autora

Tabla N. 29 Simbología de diagramas de flujo

FIGURA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Límites: Círculo alargado	Expresa Inicio o Fin de un programa.
	Operación: Rectángulo	Se utiliza cada vez que hay un cambio de ítem
	Punto de decisión: Diamante	Indica cual es el punto en el proceso en el cual se debe tomar una decisión.
	Documentación: Rectángulo con onda en la parte inferior	Indica que el Output de una actividad, incluyó información registrada en un papel
	Almacenamiento: Triángulo	Se utiliza cuando existe una condición de almacenamiento controlado y se requiere un orden o una solicitud para el que ítem o la persona pase a la siguiente actividad programada
	Dirección de flujo: Flecha	Denota la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso
	Disco magnético	Almacenamiento en Disco Magnético.

Fuente: Rouré J. B., Moñino M., Rodríguez (2002)

Elaborado por: La Autora



<i>Manual de Procedimientos</i>			
<i>Formato</i>			
<i>Código:</i>	<i>Revisión:</i>	<i>Fecha de aprobación:</i>	<i>Página:</i>

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

MANUAL DE PROCESOS

BECAS Y AYUDAS SOCIOECONÓMICAS UEA

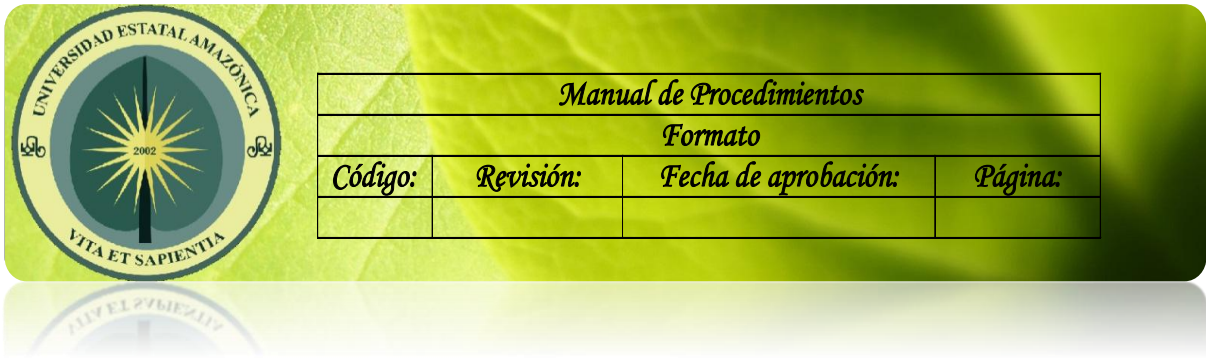
2014



<i>Manual de Procedimientos</i>			
<i>Formato</i>			
<i>Código:</i>	<i>Revisión:</i>	<i>Fecha de aprobación:</i>	<i>Página:</i>

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	79
OBJETIVO.....	79
ALCANCE DEL MANUAL.....	79
TIPOS DE BECAS.....	80
BECAS REGULARES Becas Nuevas: Situación Económica.....	80
Requisitos:.....	80
Procedimiento para la asignación de becas y ayudas socioeconómicas.....	82
AYUDAS SOCIECONÓMICAS.....	86
Requisitos:.....	86
FORMATO DE FICHA DE CONTROL DE PROCESOS DE BECAS REGULARES.....	90



5.4 Manual de procesos

INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el Manual de Procesos que se utilizará en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica, el mismo que contiene la descripción de todas las actividades que un aspirante debe realizar para poder obtener una beca o ayuda socioeconómica. Estos pasos son procesos operativos a cumplirse con obligatoriedad.

OBJETIVO

Situar un documento formal que permita desarrollar todos los procesos para la asignación de becas y ayudas socioeconómicas en el Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica.

ALCANCE DEL MANUAL

El presente Manual se ejecutará en la Universidad Estatal Amazónica (Única sede)



<i>Manual de Procedimientos</i>			
<i>Formato</i>			
<i>Código:</i>	<i>Revisión:</i>	<i>Fecha de aprobación:</i>	<i>Página:</i>

TIPOS DE BECAS

BECAS REGULARES Becas Nuevas: Situación Económica

Requisitos:

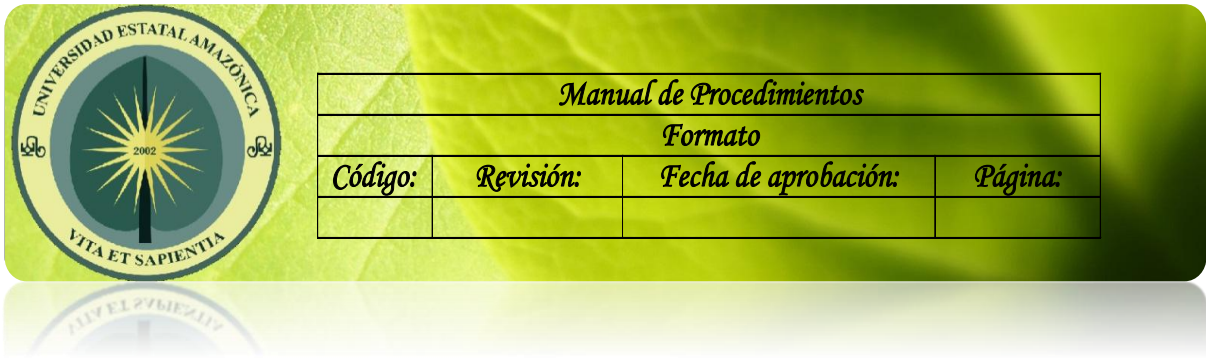
1. Formulario de Solicitud de Beca, disponible en la página web universitaria www.uea.edu.ec
2. Solicitar de la Dirección de Bienestar Universitario (Trabajo Social) el Formulario de Datos Personales del aspirante.
3. Récord académico con promedio de 8/10, certificado por la Secretaría Académica de la UEA, sin aproximaciones y sin materias reprobadas.
4. Copias a color de la cédula y papeleta de votación del estudiante.
5. Copia de la declaración del impuesto a la renta del estudiante (si trabaja)
6. Pago del impuesto predial (padres)
7. Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC) del estudiante, si tiene ingresos por actividades comerciales o profesionales.
8. Certificados de afiliación o no afiliación al IESS, del estudiante.

9. Certificado de no poseer Bienes Raíces del estudiante, otorgado por el Municipio y por el Registro de la Propiedad de Pastaza
10. Copia del contrato de arrendamiento vigente de la vivienda, y el último recibo de pago.
11. Recibo de pago de luz, agua, o teléfono correspondiente al mes anterior de la presentación de la carpeta.
12. Certificado actualizado de no poseer vehículo emitido por la Agencia Nacional de Tránsito.
13. Croquis de ubicación de su residencia, donde se realizará la visita socioeconómica
14. Certificado bancario del estudiante.

Nota:

La información proporcionada se tratará con absoluta reserva y será, verificada por funcionarios a quienes les compete dentro del Departamento de Bienestar Universitario y Financiero; de comprobar información que no sea verdadera, la solicitud será anulada automáticamente.

Se realizará el estudio socio económico solamente de los estudiantes que presenten todos los documentos, dentro de los plazos establecidos. La visita domiciliaria estará a cargo de la Trabajadora Social.



Procedimiento para la asignación de becas y ayudas socioeconómicas

Paso 1.

El estudiante se acercará a entregar los documentos a la Dirección de Bienestar Universitario, específicamente en la Recepción del Departamento, en carpeta verde para el respectivo estudio socio económico. Las carpetas son ingresadas a la oficina de la Trabajadora Social

Los documentos se los receptorá de acuerdo al cronograma establecido en la Convocatoria Abierta de Becas y Ayudas Socioeconómicas. Los requisitos serán difundidos y socializados durante la oferta de la convocatoria por todos los medios universitarios y locales. Este proceso será antes de matrículas ordinarias.

Paso 2.

La Trabajadora Social, será quien proceda a verificar que todos los requisitos antes descritos, se encuentren debidamente llenos .y el Director del Departamento de Bienestar Universitario procederá a autorizar el ingreso para aprobación. Es decir la idoneidad del mismo.

Luego se procederá a llenar un formulario de recepción de documentación, numerado secuencialmente: el original se quedará adjunto a la carpeta del aspirante, la copia se entregará al estudiante y la segunda copia será archivado, el mismo que nos servirá para tener los datos del estudiante mientras dure el proceso de investigación y análisis socio-económico.

Posteriormente, se le asignará una fecha, para que el estudiante se acerque a ver los resultados de su aplicación.

Paso 3.

La Trabajadora Social elaborará un listado, el mismo que constará del número secuencial del formulario asignado a la carpeta, los nombres y apellidos completos de los estudiantes, firma de entrega, firma de recepción (Recepcionista) y fecha.

La entrega de todas las carpetas una vez terminada la convocatoria será mediante oficio a la Trabajadora Social.

Paso. 4

La Trabajadora Social entregará al Director del Departamento de Bienestar Universitario el informe de visitas socioeconómicas, en donde consta el número de entrevistas y actividades realizadas. Además de las carpetas idóneas del proceso.

Paso 5.

El Director de Bienestar Universitario procesará la información correspondiente en la matriz vigente.

Paso 6.

El Director de Bienestar Universitario, en reunión con la Comisión de Becas y Ayudas socioeconómicas, presidida por la Vicerrectora Académica hace el ingreso mediante oficio del número de aspirantes que son idóneos para la asignación de la beca o ayuda socioeconómica.

Paso 7.

Una vez analizados los casos, se determinan los estudiantes oficialmente asignados con beca o ayuda socioeconómica para el presente semestre. El oficio emitido por la Vicerrectora Académica será despachado a la dependencia financiera, para que se siga el trámite correspondiente

Paso 8.

El Director de Bienestar Universitario/ Trabajadora Social archiva el acta de reunión a fin de que se notifique al estudiante. Los estudiantes se acercarán en el día señalado, donde la Trabajadora Social quien les comunicará el resultado de su postulación y les explicará el trámite a seguir.

Paso 9.

El Director de Bienestar Universitario, ingresará los datos de los estudiantes beneficiados con beca o ayuda socioeconómica, a la ventana de Registro de Becas, en la cual deberá presionar en Nuevo, digitar el Número de Cédula de Identidad del estudiante y se desplegará en ésta ventana la siguiente información: Nombres y Apellidos, No. de cédula, Facultad, Carrera, Período, (donde se aplicará la beca), Promedio y Período Académico del último período matriculado y siguiente Período a matricular. Posteriormente en ésta ventana también se desplegará Datos de Registro de Beca: donde se seleccionará el Porcentaje que le corresponde y la Clase de Beca

Paso 10.

El Director de Bienestar Universitario, procede a dar la Aplicación de la Beca y Guardar.

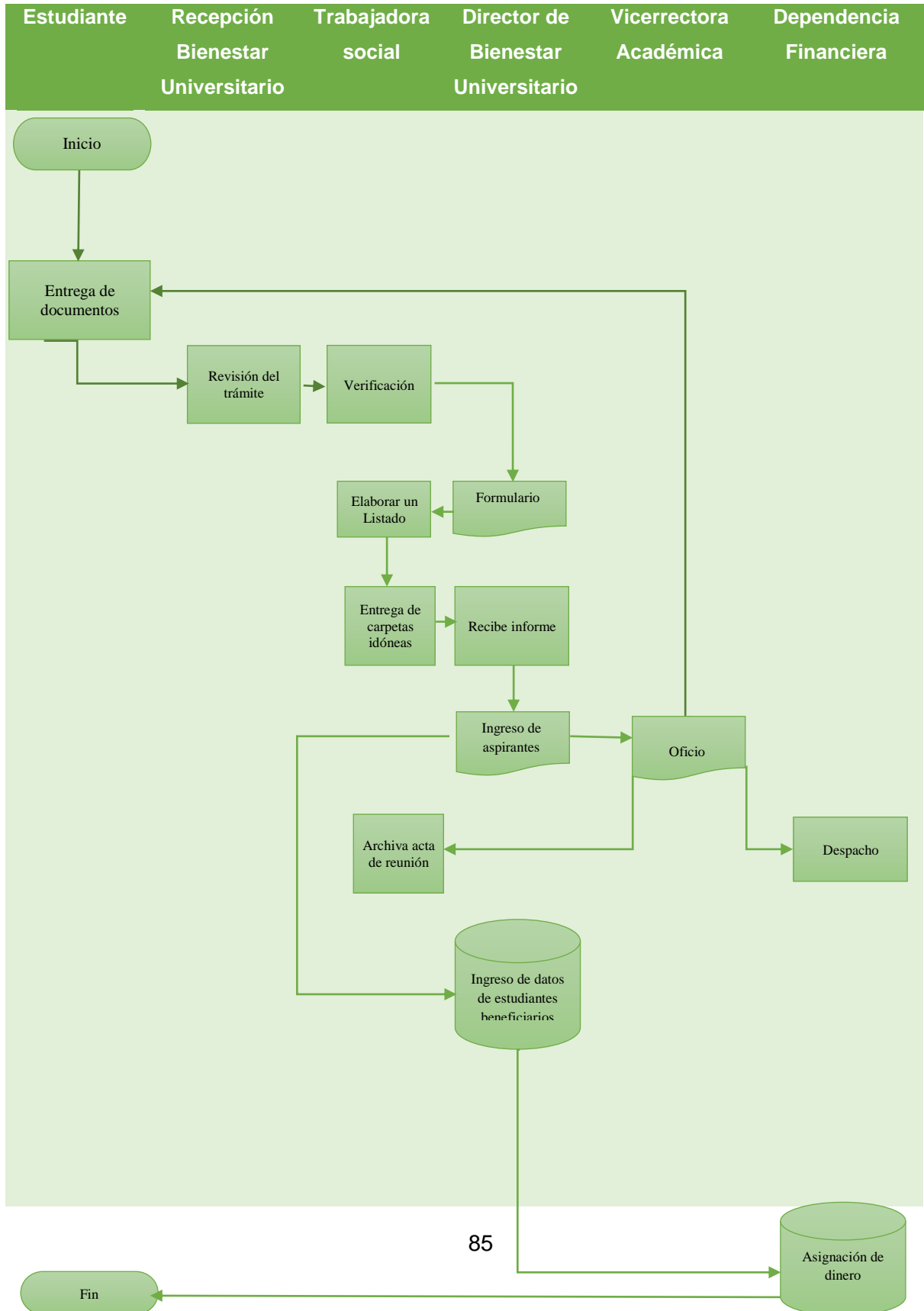
Paso 11.

El Director de Bienestar Universitario al Aprobar la Aplicación de la Beca, habilitará para que el estudiante al momento de matricularse en línea, ya pueda generar su porcentaje de beca automático, el mensaje aparecerá así: Usted es beneficiario de una beca de la UEA del 75% (es un valor variable) ¿Desea aceptar? Continúa el estudiante con el proceso de la matrícula.

Al finalizar su matrícula se asignará un turno automático, y aparecerá un mensaje en la hoja de matrícula que dirá: Acercarse el Estudiante a la Dirección de Bienestar Universitario a legalizar la firma de Beca, con copias de cédula a color. El día y hora será se fijará automáticamente de acuerdo como se haya matriculado el estudiante.

Paso 12.

Una vez realizado el proceso paso por paso, se finaliza con la asignación de la beca a los estudiantes por medio del Departamento Financiero, ya que contempla un rubro de manutención.





<i>Manual de Procedimientos</i>			
<i>Formato</i>			
<i>Código:</i>	<i>Revisión:</i>	<i>Fecha de aprobación:</i>	<i>Página:</i>

AYUDAS SOCIECONÓMICAS

Requisitos:

1. Formulario de Solicitud de Ayuda Socioeconómica disponible en la página web universitaria www.uea.edu.ec
2. Solicitar de la Dirección de Bienestar Universitario (Trabajo Social) el Formulario de Datos Personales del aspirante.
3. Récord académico con promedio de 8/10, certificado por la Secretaría Académica de la UEA, sin aproximaciones y sin materias reprobadas.
4. Copias a color de la cédula y papeleta de votación del estudiante.
5. Copia de la declaración del impuesto a la renta del estudiante (si trabaja)
6. Pago del impuesto predial.
7. Copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC) del estudiante, si tiene ingresos por actividades comerciales o profesionales.
8. Certificados de afiliación o no afiliación al IESS, del estudiante.
9. Certificado de no poseer Bienes Raíces del estudiante, otorgado por el Municipio y por el Registro de la Propiedad de Pastaza.

10. Copia del contrato de arrendamiento vigente de la vivienda, y el último recibo de pago.
11. Recibo de pago de luz, agua, o teléfono correspondiente al mes anterior de la presentación de la carpeta.
12. Certificado actualizado de no poseer vehículo emitido por la Agencia Nacional de Tránsito.
13. Croquis de ubicación de su residencia, donde se realizará la visita socio-económica
14. Certificado bancario del estudiante.

Nota:

La información proporcionada se tratará con absoluta reserva y será, verificada por funcionarios a quienes les compete dentro del Departamento de Bienestar Universitario y Financiero; de comprobar información que no sea verdadera, la solicitud será anulada automáticamente.

Se realizará el estudio socio económico solamente de los estudiantes que presenten todos los documentos, dentro de los plazos establecidos. La visita domiciliaria estará a cargo de la Trabajadora Social.

5.5 Seguimiento y medición de los procesos

5.5.1 Matriz de Indicadores

La matriz de indicadores es una herramienta, que servirá para informar de manera continua el funcionamiento y desempeño del proceso del Área de Becas. Para diseñar la matriz de estos indicadores de gestión, se tomó como referencia la

La metodología general, para establecimiento de indicadores de gestión, según nos indica Jesús Beltrán en su Manual de Indicadores de Gestión (pág. 47).

Un indicador debe ser:

1. Objetivo
2. Cuantificable
3. Verificable
4. Que agregue valor a los procesos (Procesos Operativos), es decir con orientación al cliente.
5. Comunicado a la organización.
6. Establecido por consenso de los responsables del proceso.

Se consideró los siguientes pasos para elaborar la matriz:

1. **Contar con objetivos y estrategias.** Se definió la meta del Área de Becas, que consiste en mejorar el flujo de procesos, el cual actuará como punto de partida, para la toma de decisiones del Área.
2. **Identificación de factores críticos.** Se identificó el factor crítico que requiere ser medido, para lograr el éxito de la gestión, enfocándose siempre en otorgar un mejor servicio al cliente.
3. **Establecer indicadores para cada factor crítico de éxito.** Se estableció indicadores, que permitirán hacer el monitoreo, de los procesos operativos.
4. **Determinar, para cada indicador: estado, umbral, y rango de gestión.** Se delimitó el alcance de la mejora de la propuesta.
5. **Diseñar la medición.** También se determinó las fuentes de información, responsables de la medición, frecuencia de ésta, además del análisis y presentación de la información.
6. **Determinar y asignar recursos.** Se especificaron los recursos que se emplearán en el desarrollo de cada una de las actividades, para realizar la medición.
7. **Medir, probar y ajustar el sistema de indicadores de gestión.** Se ajustó cada uno de los indicadores a los procesos operativos, para poder medir el desempeño de los mismos.

8. **Estandarizar y formalizar.** Se documentó y se pretende realizar la difusión e inclusión a las partes que intervienen en el proceso.
9. **Mantener y mejorar continuamente.** Se revisó continuamente cada indicador, para realizar los ajustes respectivos.

5.5.1.1 Fichas de Registro para el Control del Proceso

Son documentos que permitirán al Área de Becas, realizar la medición y el control sobre los indicadores que servirán para validar la eficacia y calidad de los procesos de concesión de becas. En esta ficha se especifican los siguientes aspectos:

- **Nombre del Proceso.** El cual se analizará.
- **Actividad.** Aquella que se realizará, para el análisis.
- **Flujograma.** Representación gráfica de las actividades que se va a ejecutar.
- **Control.** Actividad para validar la eficacia del proceso a ser analizado.
- **Recursos.** Aquellos que se utilizarán, para llevar a cabo dicha actividad.
- **Indicador.** Fuente de información, para el análisis del proceso.
- **Frecuencia.** Tiempo en el que se debe realizar la medición.
- **Meta.** Objetivo que se desea cumplir.
- **Salida.** Resultado del indicador.



<i>Manual de Procedimientos</i>			
<i>Formato</i>			
<i>Código:</i>	<i>Revisión:</i>	<i>Fecha de aprobación:</i>	<i>Página:</i>

FORMATO DE FICHA DE CONTROL DE PROCESOS DE BECAS REGULARES

FORMATO FICHA DE CONTROL DE PROCESOS				
	Nombre: Proceso Becas nuevas			Responsable: El Director y coordinadora
	Código:		Revisión:	
ENTRADA	CONTROL		INDICADORES	
	Cumplimiento de requisitos		SALIDA	
Solicitudes recibidas			INDICADOR	EFICACIA DEL PROCESO
			FORMULA	EFICACIA= # DE SOLICITUDES ACEPTADAS / # DE SOLICITUDES RECIBIDAS
			FRECUENCIA	Semestral
ACTIVIDAD			META	MEDIR LA EFICACIA DEL PROCESO
Verificación de la documentación entregada	RECURSOS			
	FISICOS	HUMANOS		
	SICAF, Materiales de Oficina, equipos de computación, teléfono, escáner, internet, E-mail	Director, coordinador, trabajadora social, rector, estudiante		

Elaborado por: la Autora

5.5.2 Mejora de los procesos

Para mejorar los procesos en el Área de Becas de la Universidad Estatal Amazónica se propone el siguiente Modelo de Gestión por Procesos:

5.5.3 Mapa de Procesos

Luego del levantamiento de la información, se elaboró el mapa de procesos, éste se lo realizó en base al análisis de las actividades que se ejecutan en el Área de Becas, en donde se pudo identificar los procesos operativos sobre los cuales se realizará la mejora, para así optimizar el flujo de estos y la calidad de servicio que se ofrece a los estudiantes.

Como primer paso se vio la necesidad de llevar un registro de los recursos, tanto físicos como humanos, que se utilizarán, para realizar las actividades sobre las entradas o fuentes de información.

También se determinó que cada proceso debe contar con un control como parte fundamental de su funcionamiento, esto permitirá verificar la eficacia del proceso.

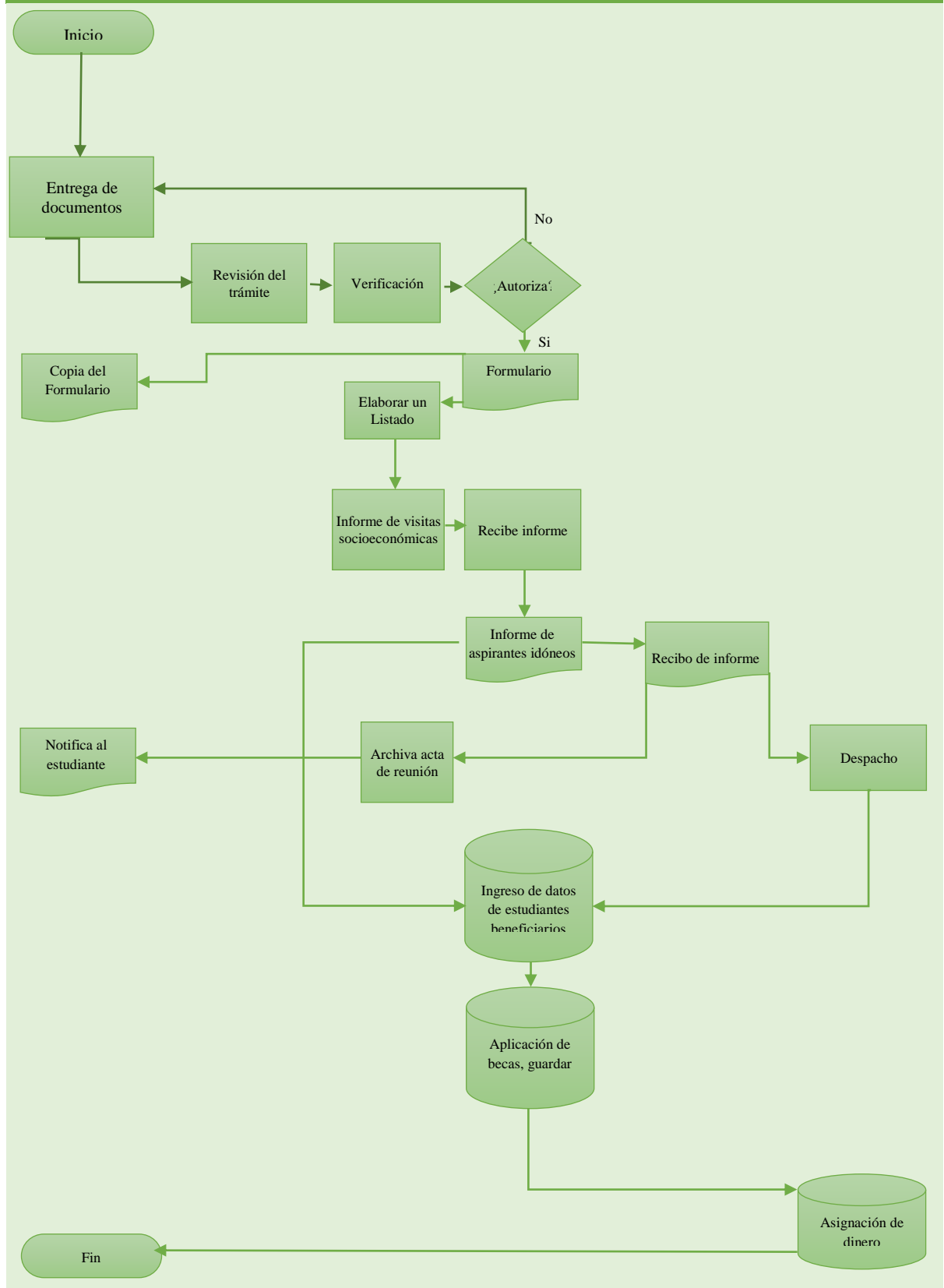
5.5.4 Flujograma de los Procesos

El diagrama de flujo de los procesos operativos mejorados, fue diagramado con la herramienta Visio 2013, Excel 2010, donde se visualiza claramente el nombre del proceso, los responsables del proceso y la interrelación entre los departamentos. La descripción de éste flujograma está inmerso en el Manual de Procedimientos.

5.5.5 Manual de Procedimientos

El Manual de Procedimientos, fue creado con la finalidad de que los stakeholders de la Universidad Estatal Amazónica, puedan identificar paso a paso el Flujo de Procesos Mejorado del Área de Becas y puedan tener una clara idea de cómo ejecutar la acción. Los requisitos de éste manual se encuentran en forma de Instructivo (ver anexos), mismos que serán socializados a los diferentes estamentos universitarios, que soliciten el beneficio.

Estudiante	Recepción Bienestar Universitario	Trabajadora social	Director de Bienestar Universitario	Comisión de Becas y ayudas	Dependencia Financiera
------------	-----------------------------------	--------------------	-------------------------------------	----------------------------	------------------------



Indicadores

Tabla Nº. 1 Indicadores para el proceso de becas

Indicador	Fórmula del cálculo	Frecuencia de medición	Rango	Responsable	Fuente de datos	Reporte de datos
Recepciones	$\frac{\text{Nº de solicitudes recibidas}}{\text{Total ingresadas exitosamente}} \times 100$	Semestral	-	Responsable del Área de Becas	Secretaría	Área de Becas
Aprobaciones	$\frac{\text{Nº de solicitudes ingresadas}}{\text{Total de Aprobaciones}} \times 100$	Trimestral	-	Responsable del Área de Becas	Administración	Consejo Administrativo
Asignaciones de becas	$\frac{\text{Nº de becas asignadas}}{\text{Desembolsos exitosos}} \times 100$	Mensual	-	Responsable del Área de Becas y Financiero	Área Administrativa y Financiera	Área de Becas Área Financiera

Elaboradopor:LaAutora

Mejora de los procesos

Es importante mencionar que en la Unidad de Becas según lo determinado durante la ejecución y evaluación de los procesos se identificó la falta de coordinación y ejecución de procesos claros para el impulso de las actividades dentro de la unidad en vista que no existe un orden para su desarrollo, sin embargo en base a la propuesta fue factible el direccionamiento de las acciones, con la finalidad de impulsar mejoras de actividades para el fiel cumplimiento de objetivos planteados dentro de la institución.

Durante el proceso se observó directamente las actividades que se realizan dentro de la Unidad de Becas, con la finalidad de conocer si se están o no cumpliendo con las metas y objetivos planteados y de esta manera buscar oportunidades de mejora utilizando alternativas para dar solución al problema identificado y de esta manera impulsar la eficiencia en las actividades de la unidad que son: actualizar y controlar la correcta descripción, ubicación y estado de las solicitudes y procesos de asignación de becas, así como la supervisión directa, para constatar su existencia, correcto desarrollo y estado de las solicitudes. En lo que corresponde a la propuesta se especificó las acciones y procesos a seguir en base a flujogramas de procesos para la asignación de becas, en base a secuencias que permiten conocer si se está cumpliendo con los resultados planificados desarrollando oportunidades de mejora para su posterior aplicación.

Relación Costo Beneficio

En cuanto a la inversión realizada en el proyecto se establece que el estudio se realizó internamente, siendo asumidos los costos de investigación por parte de la tesista.

Costo	Beneficio
Gestión y recursos del proyecto	Reduce los riesgos de seguridad de la información
El cambio Organizacional requiere recursos de la organización	Ventajas de procedimientos internos
Diseño, desarrollo, pruebas e implementación	Enfoque coherente y estructurado
Monitoreo	Focaliza el gasto en bienestar de los estudiantes
Seguimiento	Administración demostrable

Elaborado por: La Autora

CONCLUSIONES

El Modelo de Gestión por Procesos, ha permitido tener un enfoque integral de los procesos que se realizan en el Área de Becas.

- A través del Manual de Procedimientos, se pudo documentar los pasos que se deben seguir, para la asignación de becas, ayudas económicas, renovaciones e incrementos y de esta manera los estamentos universitarios puedan tener conocimiento y la forma de cómo solicitarlos.
- Los procedimientos planteados especifican actividades que pueden ser utilizadas por el personal de sistemas, para que realicen los cambios propuestos en el SICAF. (Sistema Integrado de Control Académico y Financiero)
- La Matriz de Indicadores servirá al personal del Área de Becas, para mejorar continuamente la efectividad de los procesos y usar ésta información para la retroalimentación del sistema.
- La Ficha de Registro serán útil, para realizar el seguimiento, medición y control de los indicadores que resulten del análisis de cada proceso.
- El Modelo de Gestión por Procesos, ayudará a que el Área de Becas cumpla de manera eficaz el calendario académico establecido por la Universidad, tomando en consideración el incremento del 2%, que equivale a 581 nuevos becados, en relación al año 2012-2013. Lo que demuestra que, la Universidad Estatal Amazónica supera permanentemente el porcentaje establecido en el Art. 77, de la Ley de Educación Superior.
- La implementación del Modelo de Gestión por Procesos, agilizará y solucionará el proceso de asignación de becas, ya que elimina actividades innecesarias y agrega otras que generan valor, logrando así que los procesos sean eficientes.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar el Modelo de Gestión por Procesos en el Área de Becas de la Universidad Estatal Amazónica para mejorar los procesos de forma ágil y sencilla.

- Es de vital importancia que todas las organizaciones públicas y privadas vigilen todo lo relacionado con sus procesos, la gestión de procesos, su integración, operatividad, eficiencia dado que se puedan conseguir los objetivos planteados. En nuestro caso, el principal objetivo se relaciona con brindar un servicio de educación superior de alta calidad, lo cual va acompañado de procesos ágiles y sencillos que propendan a la realización de trámites estudiantiles óptimos.
- Según este enfoque, el presente trabajo presenta algunas observaciones que deberán ser analizadas objetivamente.
- Ejecutar una fuerte campaña de socialización a la comunidad universitaria estudiantes, docentes, empleados, trabajadores e interesados , de los nuevos procesos, procedimientos, requisitos, cronograma de asignación y recepción de solicitudes en el Área de Becas, utilizando los medios de difusión disponibles en la UEA: radio, correos electrónicos, página web universitaria y redes sociales.
- Actualizar el Reglamento de Becas y Ayudas socioeconómicas de la UEA
- Implementación del nuevo Modelo de Gestión por Procesos para la asignación de becas y ayudas socioeconómicas de la UEA.

BIBLIOGRAFÍA

- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M. & Tejedor, F. (2009). Guía para una Gestión Basada en Procesos. Sevilla: Editorial IAT.
- Cabo Salvador J. (2015). Identificación de los procesos en una organización. Recuperado de: <http://www.gestion-sanitaria.com/9-identificacion-procesos-organizacion.html>
- Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2007). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Ed. Pearson Educación S.A.
- Cervantes N. (2005). Contrato de beca. Universidad Nacional de Loja. Ecuador. P 13
- Cruz L. O. (2007). Indicadores de Gestión. Asesoría técnica y gerencial entrenamiento y formación. Guayana. <http://www.monografias.com/trabajos55/indicadores-de-gestion/indicadores-de-gestion.shtml>
- Donna C.S. Summers. (2006). Administración de la calidad. Pearson Educación. ISBN 9702608139, 9789702608134
- Fernández, G. (2005), Proyecto de Especialidad en Calidad de la Educación Superior.
- Frutos, C. (2007). El al. Salud laboral. ELSEVIER – MASSON. Tercera edición. México. Pág. 208
- García, J. y Münch, L (2008). Fundamentos de Administración. México. Trillas.
- Gimer T., I., Michelena F., E., & Hernández R., L. (4 de Noviembre de 2010). Propuesta de modelo para mejorar la gestión de procesos educativos universitarios. Industrial, XXXI (2), 6.
- Giraldo, R. (2010). Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora en los Sistemas de Gestión. 2da edición, Bogotá, Pág. 25.
- Giorgio M. (1997). La gestión eficaz Ediciones Díaz de Santos ISBN 8479782900, 9788479782900
- Harold K.; Heinz W. (2004). Administración una Perspectiva Global. 12ª ed. México, MX: McGraw Hill, p.6.
- Imai, M. (1986). Kaizen-The key to Japan's Competitive Success. New York: Random House.
- Imai, M. (1989). Kaizen: la clave de la ventaja competitiva japonesa. México, D.F.: CECSA.
- Imai, M. (1997). Gemba Kaizen. New York: McGraw-Hill.
- Imai, M. (2006). What is total Flow management under Kaizen focus? Three days Conference lecturer in Barcelona, Spain, december 4-6, 2006.

- ISO 9001:2000. Norma Internacional Sistema de Gestión de calidad
- James A. F Stoner; R Edward Freeman; Daniel R Gilbert Jr. (1996). Administración. 6ª ed. México, MX: Prentice Hall. p. 7.
- Japan Human Relations association. (1990). Kaizen Teian I y II. Cambridge: Productivity Press.
- Koontz, H y Weihrich H. (2004). Administración: Una perspectiva global. México. Mc Graw Hill Interamericana.
- López, F. (2009). El Sistema de Gestión Integrado: La Planeación del Sistema de Gestión con base en la Gestión del Riesgo. Bogotá: Icontec.
- López, M., Correa, A. & Gutiérrez F. (2012). Sistemas de Control de Gestión. Bogotá: Ediciones de la U.
- Luzón N. (2003). Cursos monográficos. Publicaciones de la Universidad de Cantabria. Pág. 378
- Massaki Imai. (2001). La clave de la ventaja competitiva Japonesa. Compañía editoria continental. Décima tercera reimpresión. México. Recuperado de: http://www.academia.edu/8496167/Kaizen_La_clavedelaventajacompetitiva_Japonesa
- Nieto I., Ricardo. (1995). Reingeniería de procesos con enfoque en el benchmarking. V Seminario sobre tendencias informáticas del sector público. INAP. 1995. Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos63/manual-reingenieria-procesos/manual-reingenieria-procesos3.shtml#ixzz3mmh6p87a>
- Palacio S., Luz A. (2004). Métodos de síntesis de nuevos materiales// En: No. 32 (Dic. 2004) ; p. 45
- Pérez P. L, Soler C. SF, Díaz H. L. (2009). Ambiente Laboral en los policlínicos universitarios. Rev Educación Médica Superior [serie en Internet]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412009000200004&lng=es
- Pérez Fernández de Velasco J. A. (2007). Gestión por procesos., Editorial ESIC.
- Pérez-Fernández de Velasco, José A. (2010). Gestión por Procesos. Madrid: ESIC Editores. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos98/gestion-por-procesos/gestion-por-procesos2.shtml#ixzz3mwWpRfSc>
- Raggio, R. (2006). Objetos de gestión. Ediciones Raggio. Primera edición. Buenos Aires. Pág. 13 - 25
- Rodríguez-Arana M., J. (2010). El Derecho Administrativo global: un derecho principal. Administración de Andalucía: revista andaluza de administración pública, ISSN 1130-376X, Nº. 76, 2010, pags. 15-68

- Rubio L., S., Miranda G., F. y Chamorro M., A. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta Publicaciones.
- Rubio, M. J., Focus and models of evaluation of the e-learning, RELIEVE, Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa. Vol. 9, No. 2, pp. 101-120, Disponible en http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1eng.htm (2007)
- Sánchez-Torres, J.M., (2013). Propuesta metodológica para evaluar las políticas públicas de promoción del e-government como campo de aplicación de la Sociedad de la Información. El caso colombiano, Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Madrid, España (2013)
- Selma Penalva, A., (2007). El Régimen profesional del trabajador autónomo. Comentarios a la Ley 20/2007, VVAA, Laborum, Murcia.
- Segredo P., Reyes M. D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. Rev Correo Científico Médico de Holguín. p;8(3).
- Segredo P., (2004). Percepción del Clima Organizacional por Directores de policlínicos. Cuba, 2003. Rev Correo Científico Médico de Holguín. 2004;8(4).
- Segredo P., Pérez P. L. (2007). El Clima organizacional en el desarrollo de los Sistemas Organizativos. Revista INFODIR. p;4. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima_organizacional_en_el_desarrollo_de_sistemas_organizativos.doc
- Segredo P., (2009). Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica Cubana. República Bolivariana de Venezuela, [trabajo para optar por el título de Máster en Educación Médica]. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2010.
- Seo (2014). Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada.
- UEA (2013). Informe Rendición de cuentas Universidad Estatal Amazónica, año 2013. Puyo. Ecuador
- UEA. (3013). Oferta Académica 2013-2014 Universidad Estatal Amazónica. Puyo. Ecuador
- UEA. (2013). Reglamento de becas y ayudas socioeconómicas Universidad Estatal Amazónica. Puyo. Ecuador
- Vadillo I. A. (2007). Gestión de procesos en la UCA. Guía para la identificación y análisis de procesos. V01
- Vértice S.L. Publicaciones (2008). Gestión de la Calidad: concepto básico, modelos interpretativos y aplicación a la empresa.

Referencias electrónicas

- Administración y estrategias. Recuperado de : <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/enfoque-basado-procesos.htm>
- <http://www.ccee.edu.uy/jacad/2012/x%20area%20y%20mesa/CONTABILIDAD-ADMINISTRACION/2-diversos%20temas%20en%20administracion%20I/1-Diseño%20de%20un%20instrumento%20para%20el%20estudio%20del%20clima%20organizacional%20en%20las%20organizaciones%20publicas%20uruguayas.pdf>
- Recuperado por: http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo_de_Deming
- Recuperado por: http://uio.ute.edu.ec/peidi/PEDI_2013_2017_fin.pdf
- Recuperado por: <http://www.fao.org/docrep/W7452S/w7452s01.htm>
- Recuperado por: http://www.google.com.ec/#hl=es&q=marco+de+referencia&tbs=dfn:1&tbo=u&sa=X&ei=ZRGHTuTLHcXTgQe_3qz6Cg&sqi=2&ved=0CBwQkQ4&bav=cf.osb&fp=37c59e260aff557d&biw=1024&bih=535
- Recuperado por: <http://www.leonismoargentino.com.ar/INST256.htm>
- Recuperado por: <http://www.tecnun.es/asignaturas/Ecologia/Hipertexto/01IntrComp/11Model.htm>
- Recuperado por: <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version%206/los%20criterios.pdf>
- Recuperado por: http://www.utelvt.edu.ec/LOES_2010.pdf
- Recuperado por: http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4060010/lecciones/Capitulo1/mod_elo.htm
- Recuperado por: <https://docs.google.com/document/d/1RFqIMzJXxNRHXVcl.../edit>
- Recuperado por: <https://sites.google.com/a/tijuanaproactiva.com/contacto...com/valores>
- Recuperado por: <https://valoresnuestros.blogspot.com/>
- Recuperado por: www.angelfire.com/rock3/moran2/comunicacion.htm – Recuperado por: www.leonismoargentino.com.ar/INST245.htm
- Recuperado por: www.leonismoargentino.com.ar/INST498.htm
- Recuperado por: www.lne.es ›Economía
- Recuperado por: www.nuevosiglonews.com ›columnas › reflexiones <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/enfoque-basado-procesos.htm>

ANEXOS

Anexo N. 1 FORMATO PARA ADJUDICACIÓN DE BECAS REGULARES Y RESIDENCIA.

Puyo,

Ing. MSc.

Nelly Manjarrez Fuentes

VICERRECTORA DE LA UEA.

PRESIDENTE DEL COMITÉ DEL DBU-BECAS.

Presente.

De mi consideración:

Yo, _____, con cédula de identidad N°: _____, estudiante del ___ Año, ___ Semestre, de la Escuela de _____, modalidad presencial, para solicitar se digna concederme la beca POR (TIPO DE BECA *); debo indicar que no soy profesional, ni egresado(a) de otra carrera, no poseo, no he perdido otro tipo de beca, no me encuentro estudiando en otra Institución de Nivel Superior o Tercer Nivel; además me responsabilizo de la documentación presentada y me acogeré a las sanciones estipuladas en el reglamento de Becas y Ayudas Económicas, del DBU y de la UEA, en caso de demostrarse algún tipo de falsedad en la documentación presentada.

Por la atención que se digna dar a la presente, me anticipo en agradecerle.

Adjunto la documentación respectiva.

Atentamente,

Firma _____

* **TIPO DE BECA:** Deportiva, Cultural, Discapacidad, Investigación, Concurso Académico, Residencia, Socioeconómica.

Anexo N. 2 FORMATO PARA ADJUDICACIÓN DE BECAS POR MERITOS ACADÉMICOS.

Puyo,

Ing. MSc.

Nelly Manjarrez Fuentes

VICERRECTORA DE LA UEA.

PRESIDENTE DEL COMITÉ DEL DBU-BECAS.

Presente.

De mi consideración

Yo, _____, con cédula de identidad N°: _____, estudiante del ___ Año, ___ Semestre, de la Escuela de _____, modalidad presencial, de la Universidad Estatal Amazónica, me dirijo a Usted muy comedidamente y por su digno intermedio a la Comisión del DBU, al haber obtenido los promedios más altos de mi paralelo o escuela, solicito se digno concederme la BECA POR MERITOS ACADÉMICOS, debo indicar que no soy profesional, ni egresado(a) de otra carrera, no poseo ni he perdido otro tipo de beca, no me encuentro estudiando en otra Institución de Nivel Superior o Tercer Nivel; además me responsabilizo de la documentación presentada y me acogeré a las sanciones estipuladas en el reglamento de Becas y ayudas económicas, del DBU y de la UEA en caso de demostrarse algún tipo de falsedad en la documentación presentada.

Por la atención que se digno dar a la presente, me anticipo en agradecerle.

Adjunto la documentación respectiva.

Firma _____

Anexo N. 3 FORMATO PARA ADJUDICACIÓN DE AYUDAS ECONÓMICAS TIPO A.

Puyo,
Ing. MSc.
Nelly Manjarrez Fuentes
VICERRECTORA DE LA UEA.
PRESIDENTE DEL COMITÉ DEL DBU-BECAS.
Presente.

De mi consideración:

Yo, _____, con cédula de identidad N°: _____, estudiante del ___ Año, ___ Semestre, de la Escuela de _____, modalidad presencial, de la Universidad Estatal Amazónica, responsable del grupo _____, integrada por #_____ integrantes, que se dedica a la práctica de _____, me dirijo a Usted muy comedidamente y por su digno intermedio al comité del DBU, para solicitar se digne concedernos “La Ayuda Económica Tipo A”; debo indicar que no somos profesionales, ni egresados de otras carreras, no poseemos becas ni ayudas económicas, no hemos perdido becas ni ayudas económicas, no nos encontramos estudiando en otra Institución de Nivel Superior o Tercer Nivel; además nos responsabilizamos de la documentación presentada y nos acogemos a las sanciones estipuladas en el reglamento de Becas y ayudas económicas, del DBU y de la UEA en caso de demostrarse algún tipo de falsedad en la documentación presentada.

Por la atención que se digne dar a la presente, nos anticipamos en agradecerle.

Adjuntamos la documentación respectiva, así como de lista de integrantes del grupo.

Atentamente;

Firma _____

C.I: _____

Representante del grupo

Anexo N. 4 FORMATO PARA ADJUDICACIÓN DE AYUDAS ECONOMICAS TIPO B POR INVALIDEZ.

Puyo,

Ing. MSc.

Nelly Manjarrez Fuentes

VICERRECTORA DE LA UEA.

PRESIDENTE DEL COMITÉ DEL DBU-BECAS.

Presente.

De mi consideración:

Yo, _____, con cédula de identidad N°: _____, estudiante del ___ Año, ___ Semestre, de la Escuela de _____, modalidad presencial, de la Universidad Estatal Amazónica, me dirijo a Usted, para solicitar se digne concederme La “Ayuda Económica Tipo B” por: _____; expongo la documentación que certifica la lesión y/o estado de invalidez que sufro y me acogeré a las sanciones estipuladas en el reglamento de Becas y ayudas económicas, del DBU y de la UEA en caso de demostrarse algún tipo de falsedad en la documentación presentada.

Por la atención que se digne dar a la presente, me anticipo en agradecerle.

Adjunto la documentación respectiva.

Firma _____

Anexo N. 5 FORMATO PARA SOLICITAR AYUDAS ECONÓMICAS “TIPO B” - PARTICIPACIÓN GRUPAL

Puyo,

Ing. MSc.

Nelly Manjarrez Fuentes

VICERRECTORA DE LA UEA.

PRESIDENTE DEL COMITÉ DEL DBU-BECAS.

Presente.

De mi consideración:

Yo, _____, con cédula de identidad N°: _____, estudiante del ___ Año, ___ Semestre, de la Escuela de _____, modalidad presencial, de la Universidad Estatal Amazónica, me dirijo a Usted, para solicitar se digno concederme La “Ayuda Económica Tipo B” por: _____; debo indicar que no somos profesionales, ni egresados de otras carreras, no poseemos becas ni ayudas económicas de la institución, no hemos sido sancionados por la UEA ni otra entidad pública, además nos responsabilizamos de la documentación presentada y nos acogeremos a las sanciones estipuladas en el reglamento de Becas y ayudas económicas, del DBU y de la UEA en caso de demostrarse algún tipo de falsedad en la documentación presentada.

Por la atención que se digno dar a la presente, nos anticipamos en agradecerle.

Adjunto la documentación respectiva y un listado con el nombre de los demás integrantes del grupo.

p>Firma _____

C.I: _____

Representante del grupo: _____

Anexo N. 6 FORMATO PARA SOLICITAR AYUDAS ECONÓMICAS “TIPO B”. (S) - PARTICIPACIÓN INDIVIDUAL

Puyo,

Ing. MSc.

Nelly Manjarrez Fuentes

VICERRECTORA DE LA UEA.

PRESIDENTE DEL COMITÉ DEL DBU-BECAS.

Presente.

De mi consideración:

Yo, _____, con cédula de identidad N°: _____, estudiante del ___ Año, ___ Semestre, de la Escuela de _____, ;debo indicar que no soy profesional, ni egresado de otra carrera, no poseo beca ni ayuda económica de la institución, no he sido sancionado por la UEA ni otra entidad pública, además me responsabilizo de la documentación presentada y me acogeré a las sanciones estipuladas en el reglamento de Becas y ayudas económicas, del DBU y de la UEA en caso de demostrarse algún tipo de falsedad en la documentación presentada.

Por la atención que se digne dar a la presente, me anticipo en agradecerle.

Adjunto la documentación respectiva.

Firma _____

Anexo N. 7 Reglamento de becas y ayudas económicas de la Universidad Estatal Amazónica

CAPÍTULO I DE LOS OBJETIVOS DEL REGLAMENTO

Art.1. Los objetivo del programa de becas y ayudas económicas de la UEA, son:

1. Facilitar la permanencia y culminación de los estudios de tercer nivel de los y las estudiantes, que no cuenten con los recursos económicos suficientes y tengan buen rendimiento académico.
2. Estimular al desempeño de los estudiantes que acrediten un alto rendimiento académico.
3. Estimular a los(as) estudiantes regulares, destacados en las áreas deportivas, investigativas, culturales y concursos, que además tengan buen rendimiento académico.
4. Fomentar actividades extracurriculares de apoyo a la formación integral como las deportivas, culturales, sociales y de participación en eventos científicos
5. Apoyar a los(as) estudiantes con capacidades especiales (discapacidades) y de buen rendimiento académico.

CAPÍTULO II CONCEPTOS FUNDAMENTALES

Art.2.- BECARIO.-- Es la persona natural que en calidad de estudiante regular de la UEA ha obtenido una beca
Auspiciada por la Institución.

Art.3.- BECA.-- Se entenderá por beca al beneficio otorgado a: Un estudiante que cumpla con los requisitos establecidos en este reglamento, este beneficio consiste en un aporte económico mensual que será de 80 dólares americanos destinado a cubrir sus necesidades hasta que culmine su carrera dependiendo de nivel socioeconómico del beneficiario.

Art.4. AYUDA ECONÓMICA TIPO A.-- Se entiende por ayuda económica Tipo A, al que la Universidad otorga a los integrantes de grupos artístico – culturales y deportivos

universitarios en entrenamiento o preparación permanente debidamente aprobados por La Junta Universitaria y que servirá para gastos varios dentro la función que desempeñen.

La ayuda económica Tipo A tendrá una duración de diez meses, que corresponderá a los meses de actividad curricular (octubre---julio), pero será susceptible de renovación. Y su monto mensual será de 50 dólares americanos como base por estudiante.

Art. 5. AYUDA ECONÓMICA TIPO B.-- Se entenderá por ayuda económica Tipo B, al aporte del que se hará beneficiario el(a) estudiante o grupos estudiantes en las condiciones especiales como las que indique este reglamento y que se consignara de forma no periódica o excepcional, por un monto que podrá ser desde un 50% hasta máximo de 3 salarios básicos unificados.

CAPÍTULO VI

DEL RESPONSABLE DE LOS ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS

Art.14. El responsable del Estudio socioeconómico tendrá las siguientes funciones:

1. Supervisar la marcha del programa de becas;
2. Actuar como secretario del Comité del DBU, con voz y voto;
3. Convocar a las reuniones del Comité, en calidad de Secretario, por disposición del Vicerrector;
4. Elaborar el proyecto de proforma presupuestaria anual para que sea conocida por el Comité del DBU;
5. Presentar al Comité un informe anual de labores, en el mes de septiembre de cada año;
6. Presentar al Comité un informe de la situación socioeconómica y académica de los beneficiarios
7. Coordinar con las unidades académicas, para la difusión y otorgamiento de las becas a los estudiantes;
8. Conocer los reclamos de los beneficiarios En torno a algún problema relacionado con el Servicio de Becas y procurar su solución;
9. Informar periódicamente al Director de Bienestar Universitario en forma escrita sobre las funciones que responsable del estudio socioeconómico; y,
10. Cumplir y hacer cumplir el presente Reglamento.

Art.15. Las becas se concederán únicamente para la formación académica en una sola carrera profesional en la modalidad presencial, con las excepciones previstas en este reglamento.

Queda prohibido la concesión de becas a los egresados o graduados de una carrera universitaria para cursar otra.

Art.16. Únicamente se concederá un solo tipo de beca y ningún estudiante podrá hacerse acreedor a dos o más.

CAPÍTULO VII

CLASES DE BECAS

Art. 17. Las becas que ofrece este servicio serán otorgadas como apoyo al desarrollo académico de los estudiantes presenciales y son:

- 1. Resultados Académicos:** son ayudas económicas a los estudiantes de alto rendimiento académico mínimo de 9/10 o su equivalente (mejor promedio por paralelo de cada Escuela).
- 2. Situación Socio - Económica:** Son ayudas económicas a estudiantes de limitados recursos económicos y buen rendimiento académico, quienes deberán tener Un rendimiento académico con un promedio mínimo 8/10 o su equivalente.
- 3. Resultados en Participación en Concursos Académicos:** Son ayudas económicas a estudiantes triunfadores de los 3 primeros lugares en concursos nacionales o internacionales en el área académica.
- 4. Culturales:** Ayudas a los estudiantes destacados en las distintas áreas artístico culturales a nivel nacional e internacional.
- 5. Investigación:** Reconocimiento al trabajo de investigación que haya contribuido al desarrollo institucional, este deberá ser analizado y avalado por la Junta Universitaria y el Vicerrectorado.
- 6. Deportivas:** Ayudas a los estudiantes cuando representen a la Universidad en: Eventos deportivos a nivel Nacional o Internacional en las distintas disciplinas deportivas, con estricta relación a su desempeño académico.
- 7. Discapacitados:** Ayudas a los estudiantes con Capacidades Especiales con condición permanente (carnet de discapacidad) y deberán tener un rendimiento académico con un promedio mínimo 8/10 o su equivalente.

Art. 18. DURACION.--- Las becas otorgadas por la institución entraran en vigencia inmediatamente y una vez aprobadas por el Comité del DBU, y, por la Junta Universitaria, durarán hasta la culminación del pensum de estudios previa revisión anual de la documentación y los promedios académicos. Se revisaran anualmente, para su actualización o negación.

Art. 19.- CUPOS.-- El número total de becas serán fijados y revisados por el Comité del DBU, previo al informe presentado por el Departamento de Bienestar Universitario y no podrá ser menor al 10% de estudiantes regulares según lo indica la Ley de Educación Superior en su Art. 77 (AMAZÓNICA, 2014)

Anexo N. 8 El departamento de Bienestar Universitario UEA y su dirección

El Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica, consecuente con las disposiciones del Estado y la UEA, ofrece los siguientes servicios a la comunidad universitaria

Misión del DBU

Promover la orientación vocacional y profesional, facilitar la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas; y, ofrecer los servicios asistenciales que se determina en la normativa de la Universidad Estatal Amazónica y la Ley de Educación Superior vigente.

Esta unidad además, se encargará de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes, en un ambiente libre de violencia y brindará asistencia a quienes demanden por violaciones a estos derechos.

Visión del DBU

La Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Estatal Amazónica, se constituirá en una estructura líder y de apoyo al desarrollo institucional, facilitador y propiciador del bienestar de sus integrantes, que priorizará las políticas de servicios en el cuidado de la salud integral y de asistencia al desarrollo humano, coadyuvando en la formación de sujetos líderes, pluralistas, participativos y comprometidos con el cambio y transformación social.

Objetivo del DBU

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo integral de la comunidad universitaria, en un ambiente que permita la participación democrática, el fortalecimiento de valores, el desarrollo de las capacidades personales y sociales y la implementación de programas y servicios que hagan de la convivencia institucional un ambiente sólido y humano

Políticas del DBU

La Unidad de Bienestar Estudiantil maneja políticas de acción tendientes al desarrollo de actividades y acciones que contribuyan al bienestar de los estudiantes, impulsando el

progreso de la salud integral de los jóvenes de la Comunidad Universitaria, mejorando y ampliando la calidad de los servicios que ofrece la Unidad, relacionados con asistencia psicopedagógica, defensa de los derechos estudiantiles, ayuda económica a través del servicio de becas; además del acceso al internet y las nuevas tecnológicas de la información, laboratorios de informática que cuentan con más de 30 computadores para que toda la comunidad amazónica haga uso de esos beneficios.

De los deberes y atribuciones del Departamento de Bienestar Universitario.

Art 48. Son deberes y Atribuciones del Departamento de Bienestar Universitario de la UEA, para el cumplimiento del presente Reglamento, lo siguiente:

- a. Cumplir con la Constitución de la República, La Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento General, el presente Reglamento; y las disposiciones de la Junta Universitaria y de la Máxima Autoridad.
- b. Administrar el servicio de becas
- c. Entrega de nómina de estudiantes con posibilidad de acceder a una beca a la Comisión General de Becas.
- d. Efectuar el seguimiento académico;
- e. Informar y difundir de manera amplia los servicios de becas, incentivos y ayudas económicas a favor de los estudiantes, y,
- f. Cumplir las disposiciones del Comité del DBU.

Art 49.El Departamento de Bienestar Universitario de la Universidad Estatal Amazónica, implementará un archivo personal por cada beneficiario, en el que reposen todos los documentos que justifiquen su calidad e informes de cumplimiento de sus actividades y otros que se requieran.

Art50.El Departamento de Bienestar Universitario, previa aprobación de la Junta Universitaria, enviará a la Dirección Financiera de la Universidad la nómina de beneficiarios solicitando el pago del incentivo o podrá solicitar la suspensión del mismo.

Art. 51 En caso de incumplimiento de las actividades asignadas al beneficiario, el responsable del grupo informará a las Dirección de Bienestar Universitario para la aplicación del Reglamento.

Art 52.La Junta Universitaria resolverá crear o suspender los grupos de difusión artística, sociocultural y deportivo; de apoyo estudiantil al desarrollo administrativo Institucional y demás grupos que se crearen. Debiendo resolver el número de integrantes de cada uno de los grupos que se crearen, a todos estos grupos se les otorgará el incentivo.

Anexo N. 9 Resumen de becas y ayudas socio-económicas UEA 2014

N°	NUMERO DE CÉDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	ESCUELA	TIPO DE BECA	INICIO DE LA BECA	FIN DE LA BECA	OBSERVA-CIONES.
1	1600621161	AGUIRRE MARTINEZ CRISTINA MARICELA	AGI.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	ACTIVO	
2	1600575094	AILLON GUAMAN SELENA LILIBETH	AMB.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
3	1803676467	ANDRADE LOPEZ MARIA JOSE	AMB.	SOCIOECONOMICA	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
4	1600681900	ARAGON GUALINGA MARIA AURORA	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-14	EGRESA-MIENTO
5	1400770705	ARMIJOS MIRANDA HUGO VINICIO	AMB.	SOCIOECONOMICA	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
6	1600626541	BERMEO SAMANIEGO VANESSA JERALDIN	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
7	1400521983	BUESTAN MINCHALA LAURO DAVID	AGP.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	feb-13	EGRESA-MIENTO
8	1400750970	CARREÑO ALARCON EDDISON PATRICIO	AGP.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	ACTIVO	
9	1401219389	CHICA TORRES MARCO SANTIAGO	AGP.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	ACTIVO	
10	1600451916	CHICO CAIZA VIVIANA DEL ROCIO	AMB.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
11	1500952278	CHIMBO SHIGUANGO LISNEYA YADIRA	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
12	1500917560	CHONGO HUATATOCA WILMER GERMAN	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
13	1600583916	CHOTO CUJI MARCO VINICIO	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
14	1600519241	DAHUA CISNEROS RAQUEL GRIVANESA	AGI.	SOCIOECONOMICA	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
15	1400751382	DIAZ LEON PAULINA VERENICE	AGP.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	feb-13	EGRESA-MIENTO

16	1600549099	DUQUE VERA JESSICA VIVIANA	AMB.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-14	EGRESA-MIENTO
17	2100449186	ESCOBAR GAONA ESTEFANIA ISABEL	AMB.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	MEJORA-MIENTO NSE
18	1600539108	ESPINOZA VINTIMILLA YANINE ELIZA	TUR.	SOCIOECONOMICA	mar-12	jul-12	RETIRO DE ESTUDIOS
19	1600458663	ESTRELLA HARO CRISTIAN FERNANDO	AMB.	SOCIOECONOMICA	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
20	1600788994	GOMEZ VILLAFUERTE SARA RAQUEL	AMB.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	ACTIVO	
21	1500807290	GREFA ANDI NINGER FELIX	AMB.	SOCIOECONOMICA	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
22	1500923055	GREFA CERDA HENDRY CARLOS	AMB.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	feb-14	BAJO PROMEDIO
23	1600687402	GUEVARA FEJO MIREYA ALEXANDRA	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
24	1401145352	IDROVO RIVADEIRA GABRIELA ABIGAIL	AGI.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	feb-14	BAJO PROMEDIO
25	1600429045	IZA GUANOLUIZA EDGAR RUBEN	AGP.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	feb-13	EGRESA-MIENTO
26	1600560359	KATAN YANKUAM FEDERICO KASHINJINT	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
27	1600493140	KUAMAR SANDU AYUI CLEVER	AGI.	SOCIOECONOMICA	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
28	1500916778	LICUY GREFA FREDY DARIO	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	feb-13	BAJO PROMEDIO
29	1500842909	LOPEZ GREFA ANDREINA BETHY	AGI.	SOCIOECONOMICA	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
30	1600849705	LOPEZ TORREZ ANABEL CAROLINA	AMB.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	may-14	EGRESA-MIENTO
31	1722090949	MACAS JATIVA JOHANA ELIZABETH	AGI.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-14	EGRESA-MIENTO
32	1600638447	MAYANCELA NARVAEZ MARIELA	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
33	1600431983	MEDINA CASTILLO CRISTIAN FERNANDO	AGI.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	BAJO PROMEDIO
34	1600538530	MIRANDA FONSECA VICTOR HUGO	AMB.	SOCIOECONOMICA	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
35	1600729253	MONCAYO PEAZA MAYRA BEATRIZ	TUR.	SOCIOECONOMICA	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
36	1600620478	MONTERO MORA MARIA CRISTINA	AMB.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
37	2200088249	MOROCHO GUILLIN DIEGO FERNANDO	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO

38	1600578148	QUILLIGANA PUNINA ROSA ELVIA	AGI.	SOCIOECONÓMICAS	mar-12	feb-14	BAJO PROMEDIO
39	1500924434	RODRIGUEZ CUASPA JOHANA MARICELA	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
40	1500912629	SHIGUANGO CHIMBO DELIA MAGDALA	AGI.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
41	1600623878	SILVA ESPIN VALERIA MACARA	AGP.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	MEJORA-MIENTO DEL NIVEL SE
42	1600459554	SILVA VILLA WILSON GEOVANNY	AGP.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	feb-14	EGRESA-MIENTO
43	1600489619	SORIA CASTRO RUTH IVETH	AMB.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	may-14	EGRESA-MIENTO
44	1600585044	UJUKAM KAWARIM WASHIKIAT CLAUDIO	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
45	1600564981	VILLAMARIN CABRERA YAJAIRA ELITA	TUR.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
46	1600450959	VILLENA BALSECA WILLAM XAVIER	AGI.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-13	BAJO PROMEDIO
47	1600499972	YEDRA PEREZ JAZMIN ANABEL	AMB.	SOCIOECONOMICAS	mar-12	jul-14	EGRESA-MIENTO
48	1600643579	CAMBAL CONDO JIFFER NATALY	TUR.	MÉRITOS	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
49	1600416414	CARDENAS BONIFA MIRYAM JANETH	AGI.	MÉRITOS	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
50	1600637753	DUQUE VERA JENIFER ADRIANA	AMB.	MÉRITOS	mar-12	jul-12	EGRESA-MIENTO
51	1600449654	MORALES HARO JEFFERSON ELÍAS	AGP.	MÉRITOS	mar-12	ACTIVO	
52	1500757081	MOYA CAMPOS FAUSTO JAVIER	AGP.	MÉRITOS	mar-12	jul-12	EGRESA-MIENTO
53	1600496655	ORTEGA ÁLVAREZ DEYSI DANIELA	AGI.	MÉRITOS	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
54	1600512188	ORTIZ TORO GEOVANNY FERNANDO	TUR.	MÉRITOS	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
55	1600469140	PUNGUIL MEDINA CARLA NATALI	TUR.	MÉRITOS	mar-12	feb-13	BAJO PROMEDIO
56	1600486193	RAMIREZ RIVADEIRA GILSON STALIN	AMB.	MÉRITOS	mar-12	feb-14	BAJO PROMEDIO
57	1400750624	ROJAS ROJAS MARCIA LILIANA	TUR.	MÉRITOS	mar-12	ACTIVO	
58	2100799226	ROMERO RUIZ JESSICA LISBETH	AMB.	MÉRITOS	mar-12	feb-13	BAJO PROMEDIO
59	1600561151	ZUMBA HARO FREDY GEORJE	AGP.	MÉRITOS	mar-12	ACTIVO	
60	1600476798	JARAMILLO PONCE JENNY PAOLA	AGI.	DEPORTIVA	mar-12	jul-14	EGRESA-MIENTO

61	1718421892	SALDARRIAGA SALAZAR JUAN VINICIO	TUR.	DEPORTIVA	mar-12	jul-12	BAJO PROMEDIO
62	1600475857	LEON CUASQUER WENDY GABRIELA	AMB.	MÉRITOS	oct-12	abr-13	EGRESA-MIENTO
63	1600543019	AGUIRRE SOLÍS MEYSI ROCÍO	AMB.	SOCIOECONÓMICAS	oct-12	may-14	EGRESA-MIENTO
64	1600545956	CALI PALACIOS MIGUEL ÁNGEL	AGP.	SOCIOECONÓMICAS	oct-12	ACTIVO	
65	1600606634	CERDA MANYA VANESSA YADIRA	TUR.	SOCIOECONÓMICAS	oct-12	jul-14	EGRESA-MIENTO
66	1600578593	GUERRERO NARANJO JIMMY IVÁN	AMB.	SOCIOECONÓMICAS	oct-12	ACTIVO	
67	1600621534	JAYA CUVI JULIO JHONNY	AGP.	SOCIOECONÓMICAS	oct-12	ACTIVO	
68	1500875743	NACEVILLA PALLO DIEGO ARMANDO	AMB.	SOCIOECONÓMICAS	oct-12	ACTIVO	
69	1600506214	PAGUAY SAYUY DANIEL SANTIAGO	AMB.	SOCIOECONOMICAS	oct-12	jul-13	BAJO PROMEDIO
70	1600603276	PINEDA GUEVARA BERTHA MARINA	AGP.	SOCIOECONÓMICAS	oct-12	ACTIVO	
71	1600571754	VARGAS SANTI ROBINSON FEDERICO	TUR.	SOCIOECONOMICAS	oct-12	mar-13	BAJO PROMEDIO
72	1600467714	VISUMA MAYANCHA YOLANDA XIMENA	TUR.	SOCIOECONOMICAS	oct-12	jul-13	EGRESA-MIENTO
73	1400729909	WISUM NANTIP DELIA JASMINA	AMB.	SOCIOECONOMICAS	oct-12	jul-13	BAJO PROMEDIO
74	1500959356	YUMBO YUMBO KARINA ROSALÍA	AMB.	SOCIOECONÓMICAS	oct-12	ACTIVO	
75	1600510679	CEVALLOS GUILLEN KATHERINE LIZBETH	AGP.	MÉRITOS	oct-12	may-14	EGRESA-MIENTO
76	1600611055	MALUCIN ANDRADE DAYSI YAJAYRA	AMB.	MÉRITOS	oct-12	feb-13	BAJO PROMEDIO
77	1724332117	PICO POMA JOSSELYN PAULINA	AGI.	MÉRITOS	oct-12	abr-13	EGRESA-MIENTO
78	1600784613	VELOZ TORRES ADRIAN VINICIO	AGI.	MÉRITOS	oct-12	feb-13	BAJO PROMEDIO
79	1600390031	LUZURIAGA ROSADO KARLA SALOME	TUR.	POR DISCAPACIDAD	oct-12	feb-14	BAJO PROMEDIO
80	1400521983	BUESTAN MINCHALA LAURO DAVID	AGR.	BECAS TIPO I + D + I	jun-13	dic-13	FINAL DE PROGRAMA
81	1600358277	CHAMORRO GUERRERO WASHINGTON PATRICIO	AMB.	BECAS TIPO I + D + I	jun-13	oct-13	FINAL DE PROGRAMA
82	1500682156	CHIMBO SHIGUANGO CLEVER FERMIN	AGR.	BECAS TIPO I + D + I	jun-13	dic-13	FINAL DE PROGRAMA
83	1501071797	CHONGO SHIGUANGO MIGUEL ANGEL	TUR.	BECAS TIPO I + D + I	jun-13	oct-13	FINAL DE PROGRAMA
84	1400986020	JUANK MASHIANT WICHIN NILO	TUR.	BECAS TIPO I + D + I	jun-13	oct-13	FINAL DE PROGRAMA

85	1600619553	WAMPASH MASHUMAR JUAN CARLOS	TUR.	BECAS TIPO I + D + I	jun-13	oct-13	FINAL DE PROGRAMA
86	1600553125	NAULA LARA ANA LUCIA	AGR.	BECAS TIPO I + D + I	ago-13	dic-13	FINAL DE PROGRAMA
87	1600603276	PINEDA GUEVARA BERTHA MARINA	AGR.	BECAS TIPO I + D + I	ago-13	dic-13	FINAL DE PROGRAMA
88	1500960479	SHIGUANGO YUMBO DENICE JUDITH	AGR.	BECAS TIPO I + D + I	ago-13	dic-13	FINAL DE PROGRAMA
89	1600418436	AGURTO ARIAS JAIRO GEOVANNY	AMB.	BECAS TIPO I + D + I	sep-13	dic-13	FINAL DE PROGRAMA
90	1600539249	SILVA JARAMILLO LESSLYE KATHERINNE	AMB.	BECAS TIPO I + D + I	sep-13	dic-13	FINAL DE PROGRAMA
91	1600679792	VALENCIA MEJIA GABRIELA ALEJANDRA	TUR.	BECAS TIPO I + D + I	sep-13	dic-13	FINAL DE PROGRAMA
92	1803842408	VELASQUEZ CRUZ VICTOR HERNAN	TUR.	BECAS TIPO I + D + I	sep-13	dic-13	FINAL DE PROGRAMA
93	1500888290	ANDI CERDA GERSON DIEGO	TUR.	SOCIOECONÓMICAS	oct-13	ACTIVO	
94	1600596561	CORO MULLO MARÍA BEATRIZ	AMB.	SOCIOECONÓMICAS	oct-13	feb-14	BAJO PROMEDIO
95	1600600819	COQUE LEÓN JOHANA GABRIELA	TUR.	MÉRITOS	oct-13	jul-14	EGRESA-MIENTO
96	1600580151	DEFAZ MIRANDA GUSTAVO ANDRÉS	AGP.	MÉRITOS	oct-13	ACTIVO	
97	2100686175	MOROCHO NOBOA VERÓNICA ESTEFANÍA	AGP.	MÉRITOS	oct-13	ACTIVO	
98	1600692626	REINOSO GALORA BETTY AMPARITO	AGP.	MÉRITOS	oct-13	ACTIVO	
99	1600623878	SILVA ESPÍN VALERIA MACARENA	AGP.	MÉRITOS	oct-13	jul-14	BAJO PROMEDIO
##	1600561151	ZUMBA HARO FREDY GEORGE	AGR.	BECAS TIPO I + D + I	oct-13	may-14	FINAL DE PROGRAMA
101	160050767-5	CAYAMBE MASABANDA JENNY ALEXANDRA	AGP.	SOCIOECONÓMICAS	nov-13	ACTIVO	
102	1600652174	CHÁVEZ VITERI BETTY ANABEL	AGI.	SOCIOECONÓMICAS	nov-13	ACTIVO	
103	1750901520	GRIJALVA HARO YULEY BRIGETH	TUR.	SOCIOECONÓMICAS	nov-13	ACTIVO	
104	1600563694	GUARACA GAULAQUIZA JAIRO BLADIMIR	AGP.	SOCIOECONÓMICAS	nov-13	ACTIVO	
105	1725376485	GUERRERO FREIRE ANDREA NATALY	AMB.	SOCIOECONÓMICAS	nov-13	ACTIVO	

106	1600628307	LOGROÑO LLAMBO KATHERIN LINETH	TUR.	SOCIOECONÓMICAS	nov-13	ACTIVO	
107	1600479701	MOYA VARGAS ENRIQUE ALEJANDRO	AGI.	SOCIOECONÓMICAS	nov-13	feb-14	BAJO PROMEDIO
108	1600553125	NAULA LARA ANA LUCIA	AGP.	SOCIOECONÓMICAS	nov-13	ACTIVO	
109	160064586-3	ORTEGA RIVERA ERIKA JANNETH	AMB.	SOCIOECONÓMICAS	nov-13	ACTIVO	
110	1600676801	ORTIZ VARGAS IRMA LAURA	AMB.	SOCIOECONÓMICAS	nov-13	mar-14	BAJO PROMEDIO
111	1600712820	PILLA JUMBO BETTY ELIZABETH	AMB.	SOCIOECONÓMICAS	nov-13	feb-14	BAJO PROMEDIO
112	1400870802	ROSILLO TORRES ANA RAQUEL	AMB.	SOCIOECONÓMICAS	nov-13	ACTIVO	
113	1500962582	ALVARADO CHIMBO CRISTOFER GERARDO	AGP.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
114	1500888290	ANDI CERDA GERSON DIEGO	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
115	1501259574	ANDI GREFA DIXON DOMINGO	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
116	1805160874	ANDRADE CHOEZ VERÓNICA ANDREA	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
117	2100399258	CAMPOS ALCÍVAR JESSICA BELÉN	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
118	1805387766	CHIRIBOGA RUILOVA TANIA MARISOL	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
119	1501071797	CHONGO SHIGUANGO MIGUEL ÁNGEL	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
120	0604987727	COLLAHUASO GONZÁLEZ EDWIN MARIANO	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
121	1600836579	CORREA ROSILLO CRISTIAN FRANCISCO	AGI.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
122	1500983059	GREFA ALVARADO MÓNICA CRISTINA	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
123	1500923055	GREFA CERDA HENDRY CARLOS	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
124	160063818-1	GREFA GREFA TANIA LIZETH	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
125	1804948766	GUEVARA RUEDA DANIELA YOJAIRA	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
126	1804732061	GUEVARA RUEDA LUIS DAVID	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
127	1600640559	HERAS CALLE FRANKLIN ARMANDO	AGP.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
128	1600819427	HERAS CALLE TANIA MARIBEL	AGI.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	

129	1600736779	LÓPEZ PARRA MIRIAM GABRIELA	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	jul-14	EGRESA-MIENTO
130	1401320245	MANZANO MIRANDA JHENNYFER DAYANA	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
131	1804292389	MASAQUIZA MASAQUIZA ANA LUCIA	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
132	1805013164	MEDINA GAVIDIA DIEGO FERNANDO	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
133	1500846512	MERA OBANDO DARLEY DEL CARMEN	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
134	2200378889	MINA YANQUI LILIAN ELIZABETH	AGI.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
135	2200320477	MOINA MACÍAS DIANA CAROLINA	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
136	2200106181	MORENO SAMANIEGO GABRIELA FERNANDA	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
137	503555948	MOYA SALAN CARLOS ALEXANDER	AGP.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
138	1500662885	OÑA CIFUENTES DAISY YESSENIA	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
139	2100657002	OREJUELA GRANADO KATERIN LIZZETH	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
140	1600872962	QUISIMALIN ALTAMIRANO DANIEL VICENTE	AGP.	POR RESIDENCIA	nov-13	jul-14	EGRESAMIENTO
141	604744300	RAMÍREZ CASCO GUIDO RICARDO	AGP.	POR RESIDENCIA	nov-13	jul-14	BAJO PROMEDIO
142	1500960479	SHIGUANGO YUMBO DENICE JUDITH	AGP.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
143	1804831285	TORRES MEDINA EVELYN PAMELA	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
144	2100659057	VARGAS ALBÁN JENNIFER LILIBETH	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
145	2200185227	VARGAS TORRES DAYRA SELENA	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	jul-14	EGRESAMIENTO
146	2100693213	VILLALTA VALLE VALERIA ALEJANDRINA	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
147	1600619553	WAMPASH MASHUMAR JUAN CARLOS	TUR.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
148	1804609178	YUCAILLA SISA DIANA MARITZA	AMB.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
149	1500783129	YUMBO YUMBO VIRGILIA PILAR	AGI.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	

150	1600561151	ZUMBA HARO FREDY GEORJE	AGP.	POR RESIDENCIA	nov-13	ACTIVO	
151	1600655862	DIAZ VILLARRUEL ALEX GARY	AMB.	BECAS TIPO I + D + I	nov-13	may-14	FINAL DE PROGRAMA
152	1501151599	ABAD CORDERO YURI DANNY	AGI.	MÉRITOS	mar-14	ACTIVO	
153	1600418436	AGURTO ARIAS JAIRO GEOVANNY	AMB.	MÉRITOS	mar-14	ACTIVO	
154	1803650223	DARQUEA LESCOANO WALTER VINICIO	AGP.	MÉRITOS	mar-14	ACTIVO	
155	1600847311	MALAVAR GUALINGA GYSSELLY ALEXANDRA	TUR.	MÉRITOS	mar-14	jul-14	BAJO PROMEDIO
156	1600505141	ORTIZ PARRA JORGE LUIS	AGP.	MÉRITOS	mar-14	abr-14	EGRESAMIENTO
157	1600843252	PICO POMA LEIDY PAOLA	AGI.	MÉRITOS	mar-14	ACTIVO	
158	1600603425	YEROVI VILLARROEL KARLA ESTEFANIA	AMB.	BECAS TIPO I + D + I	may-14	dic-14	ACTIVO
159	1600500001	CASTILLO POZO LESLIE VERONICA	AMB.	BECAS TIPO I + D + I	may-14	dic-14	ACTIVO
160	1600569865	RIVERA FREIRE KELLY KATHERINE	AMB.	BECAS TIPO I + D + I	may-14	dic-14	ACTIVO
161	1600505141	ORTIZ PARRA JORGE LUIS	AGR.	BECAS TIPO I + D + I			FINAL DE PROGRAMA

Tabla N. 30 Resumen de becas y ayudas socioeconómicas UEA 2014