



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE - RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE PAGOS DE LOS
BENEFICIOS ESTUDIANTILES DE LA UNEXPO VICE- RECTORADO
PUERTO ORDAZ.**

AUTOR:

Bonalde Pérez, Esleida de Lourdes.

C.I: 25.085.557

CIUDAD GUAYANA, JUNIO DE 2013

**U
N
E
X
P
O**



**EVALUACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE PAGOS DE LOS
BENEFICIOS ESTUDIANTILES DE LA UNEXPO VICE- RECTORADO
PUERTO ORDAZ.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE PAGOS DE LOS
BENEFICIOS ESTUDIANTILES DE LA UNEXPO VICE- RECTORADO
PUERTO ORDAZ.**

Trabajo de Grado presentado ante el Departamento de Ingeniería Industrial de la UNEXPO Vice - Rectorado Puerto Ordaz como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial.

Ing. Andrés Blanco

Tutor Académico

Lcda. Nancy Navea

Tutor Industrial

Ciudad Guayana, Junio de 2013

ESLEIDA DE LOURDES, BONALDE PÉREZ

EVALUACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE PAGOS DE LOS BENEFICIOS ESTUDIANTILES DE LA UNEXPO VICE- RECTORADO PUERTO ORDAZ.

Páginas 122

Trabajo de Grado

Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”
Vicerrectorado Puerto Ordaz. Departamento de Ingeniería Industrial.

Tutor Académico: Ing. Andrés Blanco.

Tutor Industrial: Lic. Nancy Navea.

Listado de referencia páginas

Capítulos: I. El Problema, II Generalidades de la Institución, III Marco Teórico, IV Marco Metodológico, V Situación Actual, VI Análisis de Resultados, Conclusiones, Recomendaciones, Bibliográfica y Apéndices.

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

ACTA DE APROBACIÓN

Quienes suscriben, miembros del Jurado Evaluador designados por la Comisión de Trabajos de Grado del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, Vice-Rectorado Puerto Ordaz, para examinar el Trabajo de Grado presentado por la Ciudadana **Esleida de Lourdes Bonalde Pérez**, con Cédula de Identidad, N° **25.085.557**. Titulado: “**Evaluación del Sistema Administrativo de Pagos de los Beneficios Estudiantiles de la Unexpo Vice- Rectorado Puerto Ordaz**”, para optar el Título de Ingeniero Industrial, consideramos que dicho Trabajo de Grado cumple con los requisitos exigidos para tal efecto y por lo tanto lo declaramos **Aprobado**.

En Ciudad Guayana, a los Diez días del mes de Junio del año dos mil trece.

Ing. Andrés Blanco
Tutor Académico

Lcda. Nancy Navea
Tutor Industrial

Ing. Félix Martínez
Jurado Evaluador

Ing. Leonardo Ortuño
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por haberme dado la vida, por darme la gran bendición de cursar esta carrera profesional y por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi Madre Carmen Pérez, por darme la vida y por todo el apoyo brindado a lo largo de mi vida, por ser una mujer luchadora, dedicada, amorosa y única eres la mejor. Este triunfo es de las dos. Te Amo que Dios te bendiga y cuide siempre.

A mi Padre Leonel Bonalde, por ser un hombre trabajador, por quererme dar siempre lo mejor, eres parte fundamental de este logro. Este triunfo es de los dos. Te Amo que Dios te bendiga siempre.

Muy especialmente para ustedes mis Padres, quiero que sepan que ninguna palabra llena todo lo que han hecho por mí, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí, todo ese esfuerzo que hicieron por mi espero poder retribuírselo orgullosamente.

A mis Hermanos Leonardo Bonalde, Leonel Bonalde y Esbeida Bonalde, por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar, cada uno a su manera me han apoyado a lo largo del camino en busca de esta meta; nunca dudaron de este triunfo. Los Quiero Muchísimo Hermanos.

A mis Pequeños Sobrinos (Noel, Camila, Valeria y Antonella), por regalarme siempre una maravillosa sonrisa, travesuras, mucho cariño y amor. Los Quiero.

A mi Abuelo Américo Bonalde, por estar siempre pendiente de mí y brindarme su cariño. Te Quiero Abuelo.

A mi Abuela Sobella Blanco de Bonalde, que aunque ya no se encuentre con nosotros físicamente, siempre estará en mi corazón, sé que donde quieras que estés, sé que estas muy feliz por este logro. Te Quiero y Te Extraño Muchísimo Abuela. ¡Ya Soy Ingeniera!

A mi Novio Bello Andrés Cuellar, por su forma de amar le ha dado felicidad a mi vida, por ser muy especial conmigo, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento; en este tiempo que tenemos juntos me ha apoyado en las buenas y en las malas. Te Amo Mi Príncipe.

A mis Suegros Harold Cuellar Y Luz de Cuellar, han sido como unos padres para mí en estos 3 años que llevamos conociéndonos, me recibieron en su casa como un miembro más de la Familia. Los Quiero.

A todo mi Familia que de una u otra manera sirvieron de apoyo en esta etapa de mi vida, a mi Tía Esneida, Tíos, Primos y demás familiares a quienes quiero muchísimo y no habrá palabras alguna que me permitan expresar que están presente en mi vida y acciones. Los Quiero Mucho.

!!Con todo mi cariño, esto es para ustedes!!

Esneida Bonalde.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente quisiera agradecer a Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza, mi motivación en los momentos de debilidad y angustia, que se me presentaron a lo largo del camino. Gracias señor por darme inteligencia, paciencia, concentración, bendiciones que caracterizaron el desarrollo de mi formación profesional y que con tu luz divina me guio para no desmayar por este camino que hoy veo realizado; por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis Padres Carmen Y Leonel, por apoyarme en todo momento, por el esfuerzo que realizaron para poder lograr esta meta; les agradezco también por el maravilloso ejemplo que me brindaron a lo largo de mi vida, lo cual me ha servido para buscar ser mejor persona cada día.

A mis Hermanos por estar siempre pendiente de mí y apoyarme, cada uno a su manera me hizo sentir que no estaba sola y que este esfuerzo no era solo mío, sino de toda nuestra familia.

A mi Tía Esneida Bonalde, por siempre demostrarme su cariño y su apoyo, por hacerme sentir que tengo una mano amiga con la cual contar. Te Quiero Mucho.

A mis Tutores Andrés Eloy Blanco y Nancy Navea por su gran ayuda y paciencia, por poner a mi servicio todo su conocimiento, por su trato amable hacia a mí, su esfuerzo e interés en todo momento me hizo sentir segura de que estaba en las manos indicadas, gracias de todo corazón, sin su ayuda no hubiera sido capaz de realizarlo.

A la Universidad Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (Unexpo), por darme desde el primer día de clases las herramientas necesarias que me permitirán ser un profesional de éxito; por ayudarme a crecer tanto nivel profesional como Personal ¡MIL GRACIAS!

A todos mis amigos, amigas y todas aquellas personas que han sido importantes para mí durante todo este tiempo.

A todos mis Profesores que me brindaron sus conocimientos y dedicación a lo largo de cada una de las etapas de mi vida estudiantil; sin su maravilloso trabajo este logro no hubiera sido posible.

¡¡A Todos Muchas Gracias!!

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE- RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE PAGOS DE LOS
BENEFICIOS ESTUDIANTILES DE LA UNEXPO VICE- RECTORADO
PUERTO ORDAZ.**

Autor: Esleida de Lourdes, Bonalde Pérez.

Tutor Académico: Ing. Andrés Blanco.

Tutor Industrial: Lcda. Nancy Navea

RESUMEN

El objetivo esencial de esta investigación es realizar una evaluación del Sistema Administrativos de Pagos de los Beneficios Estudiantiles de la Unexpo Vicerrectorado Puerto Ordaz. Para esto, se llevó a cabo un diagnóstico de la situación actual, con el fin de determinar que técnica estadística se ajusta a esta investigación. La metodología utilizada en este trabajo fue de campo y descriptiva debido que lo que se quiere es conocer y comprender la situación del Sistema Administrativo de Pagos. Así mismo, se aplicó un conjunto de herramientas apropiadas, que proporcionará información los más acertada posible, entre dichas herramientas se tienen: la observación directa, las entrevistas no estructuradas efectuadas al personal administrativo involucrado en el proceso. Una vez ejecutado el estudio, se estableció las propuestas de mejora tomando en cuenta los resultados obtenidos con el análisis estadístico realizado.

Palabras claves: Sistema, Estudiantes, Beneficios, Análisis Estadístico Vicerrectorado Puerto Ordaz, Unidad de URDBEPO.

INDICE GENERAL.

	Página
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VIII
RESUMEN	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Objetivos	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3. Justificación	6
1.4 Alcance o Delimitación de la Investigación	6
CAPÍTULO II: GENERALIDADES DE LA INSTITUCION	
2.1 Descripción de la Institución	8
2.2 Misión	12
2.3 Visión	12
2.4 Objetivos	12
2.5 Funciones	13
2.6 Estructura Organizativa	13
2.7 Ubicación Geográfica	22
2.8 Descripción del URDBEPO	22
2.9 Misión del URDBEPO	23
2.10 Visión del URDBEPO	24
2.11 Propósitos del URDBEPO	24
2.12 Estructura Organizativa del URDBEPO	25

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO

3.1 Bases Teóricas	28
3.1.1 Estudio Socioeconómico	28
3.1.2 Beneficios de un Estudio Socioeconómico	29
3.2 Diagnóstico	29
3.2.1 ¿Para qué nos sirve el diagnóstico?	30
3.2.2 Importancia del Diagnóstico	31
3.3 Sistemas de Pagos	31
3.3.1 Importancia de los Sistemas de Pagos	31
3.4 Proceso	32
3.4.1 Proceso Administrativo	32
3.4.2 Caracterización de Procesos	34
3.5 Estadística	36
3.5.1 Utilidad de la Estadística	37
3.5.2 Clasificación de la Estadística	37
3.5.2.1 Estadística Inferencial	38
3.5.2.2 Estadística Descriptiva	38
3.6 Análisis Estadístico	39
3.7 Distribución de Frecuencia	40
3.8 Población y Muestra	41
3.8.1 Población	41
3.8.2 Muestra	42
3.9 Clasificación de Variables	44
3.9.1 Clasificación de Variables por su tipo	44
3.10 Matriz FODA	45
3.10.1 Importancia del análisis FODA para la toma de decisiones de la empresa	51
3.10.2 Para que nos sirve el análisis FODA?	52
3.11 Propuesta	52
3.11.1 Propuesta de mejora.	52

CAPÍTULO VI: MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de Investigación	54
4.2 Diseño de la Investigación	55
4.3 Población y Muestra	56
4.3.2 Población	56
4.3.4 Muestra	56
4.4 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos	57
4.5 Materiales Utilizados	59
4.6 Procedimiento de la Investigación	60

CAPITULO V: SITUACIÓN ACTUAL

5.1 Análisis de la Situación Actual	62
5.2 Factores que intervienen en el Sistema Administrativo de Pagos	63
5.3 Procesos que se hace en el Sistema Administrativo de pagos de los Beneficios Estudiantiles.	64
5.4 Recursos con los que cuenta el Departamento de URDBEPO.	67
5.5 Análisis FODA.	67

CAPÍTULO VI: ANÁLISI DE RESULTADOS

6.1 Caracterización de los procesos que integran el Sistema Administrativos de Pagos de los Beneficios Estudiantiles.	69
6.2 Análisis Estadístico del Sistema Administrativo de Pagos de los Beneficios Estudiantiles.	75
6.3 Estrategias de mejora del Sistema Administrativo de Pago, aplicando el análisis FODA	83
6.4 Propuestas.	84
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	87
BIBLIOGRAFÍA	88
APÉNDICES	89

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS	Página
1. Matriz FODA	50
2. Análisis FODA	68
3. Ayudantía Técnica	75
4. Ayudantía de Investigación	76
5. Ayudantía de Recuperación	77
6. Preparaduría	78
7. Beca Mérito Académica	79
8. Beca Mérito Deportivo	80
9. Beca Mérito Cultural	81
10. Estrategias de Mejora del Sistema Administrativo de Pago	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras	Página
1. Estructura Organizativa de la UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz.	15
2. Organigrama de la Unidad Regional de Investigación Puerto Ordaz.	19
3. UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz.	22
4. Cargar en el Sistema a Todos los Beneficiarios.	70
5. Verificación Física de la Planilla de Asistencia con Reporte Digital.	71
6. Elaboración General de la Nómina.	72
7. Emitir Nómina al Departamento de Coordinación Administrativa.	73
8. Elaboración de Orden de Pago para hacer efectiva la Nómina.	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	Página
1. Ayudantía Técnica.	75
2. Ayudantía de Investigación.	76
3. Ayudantía de Recuperación.	77
4. Preparaduría.	78
5. Beca Mérito Académica.	79
6. Beca Mérito Deportivo.	81
7. Beca Mérito Cultural	82

INTRODUCCIÓN

Las universidades públicas y privadas constituyen las INSTITUCIONES FORMADORAS del recurso humano calificado y necesario para llevar a cabo todas las actividades necesarias en el crecimiento, desarrollo y avance del país. Son estas casas de estudio los centros de preparación de los profesionales que llevan en sus manos la responsabilidad de mantener en marcha al país por el camino de la mejora continua de allí la necesidad de que los procesos, tanto académicos como administrativos, se realicen bajo los lineamientos de calidad establecidos, los cuales garantizan la excelencia en el producto final, en este caso, excelentes profesionales.

Actualmente la Unidad Regional de Desarrollo Bienestar Estudiantil de Puerto Ordaz, se encarga de velar por el bienestar estudiantil, con el fin de resolver situaciones que se le presenten al estudiantado, como por ejemplo los Beneficios Estudiantiles. La presente investigación tiene como objeto la evaluación del sistema administrativo de pagos de los beneficios estudiantiles, debido a que en el departamento ha surgido una problemática desde hace varios semestres, la misma se presenta a la hora de sacar el pago que corresponde a las nóminas a cargo de la Coordinación Administrativa (Ayudantías, Preparadurías, Becas, entre otros), por tanto, es importante conocer cuáles son los motivos que están involucrados en esta toma de decisiones, de tal manera, que se puedan establecer estrategias para mejorar esta situación, todo con el fin de buscar el bienestar de los estudiantes. Por tanto, se realizará una evaluación general de la gestión basada en un análisis estadístico el cual permitirá visualizar en los últimos cuatro (4) años como ha sido el comportamiento con respecto a esta situación como lo es el Sistema de Pagos.

El presente informe está estructurado por seis (06) capítulos. El capítulo I, se presenta El problema, objetivos, justificación, alcance o Delimitación de la investigación, seguidamente se muestra. El capítulo II, donde se describe las generalidades de la Universidad. El capítulo III Marco Teórico, que es el soporte teórico para el alcance de los objetivos definidos. El capítulo IV: Marco Metodológico que consiste en el tipo de investigación que se va a llevar a cabo, así como la población, la muestra y el procedimiento. El capítulo V donde se muestra la Situación Actual de URDBEPO, con sus respectivas observaciones y razonamientos. El capítulo VI se expone el Análisis de Resultados y Propuestas y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones producto de los resultados de la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

En este Capítulo se darán a conocer los puntos que muestran y explican el Planteamiento del Problema, el Objetivo General y Objetivos Específicos, la Justificación, Delimitación que se presentaron al momento de realizar éste trabajo.

1.1 Planteamiento del Problema

La Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” (UNEXPO) es una de las casas de estudios universitarios más prestigiosas a nivel regional y nacional, la misma se encuentra conformadas por un Rectorado localizado en Barquisimeto y tres Vicerrectorados, ubicados en las ciudades, Caracas, Puerto Ordaz y Barquisimeto, respectivamente.

Efectuando un análisis específico, en el Vicerrectorado Puerto Ordaz el cual está conformado por diversas Unidades Regionales, que se encargan de los trámites Académicos y Administrativos asociados a una institución de esta envergadura. La Unidad Regional de Desarrollo y Bienestar Estudiantil, (URDBEPO), adscrito a la Dirección Académica, Vicerrectorado Puerto Ordaz, tiene como propósito promover la integración del estudiante al medio universitario mediante apoyo sistemático y especializado en áreas que estimulen su rendimiento y le ofrezca asistencia en aspecto económico – social tales como orientación, asistencia psicológica, servicios de transporte, alimentación, médicos, odontológicos, becas, ayudantías, entre otros.

Unidad Regional de Desarrollo Bienestar Estudiantil de Puerto Ordaz (URDBEPO), como su nombre lo indica está encargada de velar por el bienestar de los estudiantes de dicha institución universitaria. En este departamento ha surgido una problemática desde hace varios semestres, la misma se presenta a la hora de sacar el pago que corresponde a las nóminas a cargo de la Coordinación Administrativa (Ayudantías, Preparadurías, Becas, entre otros); en ese Proceso Administrativo ocurre un retraso a la hora de hacer efectivo el pago a los estudiantes, ya que para que Coordinación Administrativa cuente con el dinero necesario, se debe contar con las firmas necesarias que en este caso son 4: la del Jefe de DOBE, Jefe de Presupuesto, Director Administrativo y Vicerrector; para la emisión del cheque, de lo contrario ellos no pueden efectuar la orden de pago, ocasionando los ya mencionados retrasos a la hora de honrar las obligaciones contraídas con el estudiantado.

Cada vez son más recurrentes los retrasos en los pagos de nómina por parte de la Coordinación Administrativa, esto se traduce en constante malestar por parte del estudiantado en general, desde el beneficiado por la ayuda económica, el cual cuenta con dicho pago para satisfacer ciertas necesidades personales, que van desde compra de cuadernos, material necesario para cubrir requerimientos de materias cursadas, hasta incluso el pago de residencias, en el caso de los estudiantes que vienen de afuera de la región; incluso en el caso de los preparadores muchas de las veces encuentran esa ayuda necesaria para complementar los conocimientos adquiridos en clase y que no pueden recibir con la continuidad requerida, ya que los mismos dejan de lado sus responsabilidades para ocuparse en reclamar por la prontitud del pago.

A la hora de reclamar el pago de sus beneficios, los estudiantes que hacen parte de la nómina de la Coordinación Administrativa incurren en una

serie de actividades de protestas las cuales van, desde el ya mencionado abandono de sus obligaciones en el caso de preparadores, hasta el cierre de los diferentes edificios que componen la Universidad, para así obligar el paro de las actividades tanto académicas, como administrativas, con el fin de presionar a las autoridades, esto trae como resultado, que se vean afectadas todas las actividades que hacen parte del día a día de la Unexpo Vice-Rectorado Puerto Ordaz, desde las de carácter administrativo, hasta las de índole académico, ocasionando en muchos casos reestructuración del semestre, lo que en muchos casos deriva en recorte en el plan de estudios.

En vista de los problemas que ocasiona el retraso en el pago de nómina, por parte de la Coordinación de Administrativa, los cuales impiden el normal desenvolvimiento de las actividades en la Unexpo Vice-Rectorado Puerto Ordaz, el departamento URDBEPO requiere que se efectúe una evaluación al Sistema Administrativo de Pagos, con el fin de determinar cuáles son las variables que inciden y que generan dichos retrasos.

1.2 Objetivos

A continuación se presentan los siguientes objetivos para cumplir con esta investigación.

1.2.1 Objetivo General

Evaluar el Sistema Administrativo de Pagos de los Beneficios Estudiantiles de la Unexpo Vice- Rectorado Puerto Ordaz.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la Situación Actual del Sistema Administrativo de Pagos de los Beneficios Estudiantiles de la Unexpo Vice-Rectorado Puerto Ordaz.
2. Caracterizar los procesos que integran el Sistema Administrativos de Pagos de los Beneficios Estudiantiles.
3. Analizar Estadísticamente el Sistema Administrativo de Pagos de los Beneficios Estudiantiles.
4. Desarrollar estrategias de mejora del Sistema Administrativo de Pago, aplicando el análisis FODA.
5. Establecer propuesta de mejora del Sistema Administrativo de Pagos.

1.3 Justificación

Se hace primordial, hacer un análisis del correcto funcionamiento del Sistema Administrativo de Pagos, de tal manera que se puedan detectar las debilidades que el mismo pueda presentar, con el fin de realizar una propuesta óptima, que consiga satisfacer a la población estudiantil.

Esta evaluación sobre la incidencia del Sistema Administrativo de Pagos beneficiará tanto a la población estudiantil como a la comunidad en general en este proceso.

1.4 Alcance o Delimitación de la Investigación

Este trabajo de investigación se llevó a cabo con el fin de evaluar el Sistema Administrativo de Pagos, el cual es dirigido por el URDBEPO, cuyo correcto funcionamiento es de vital importancia, para garantizar el bienestar de la población estudiantil, prestándole servicios óptimos, que respondan a

sus necesidades. El objetivo de esta investigación es principalmente un análisis estadístico de los diferentes factores que inciden en la efectividad de la atención de los estudiantes.

CAPITULO II

GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

Es importante que se tenga conocimientos acerca de la institución donde se realizará la investigación, ya que permite la orientación hacia los objetivos planteados. A continuación se describe de manera breve lo que es parte de la historia de la UNEXPO Puerto Ordaz, abarcando también la descripción de sus actividades, así como también se describe el departamento en el que se está realizando este trabajo.

2.1 Descripción de la Institución

La Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” UNEXPO, Vicerrectorado Puerto Ordaz, es una institución de Educación Superior del Estado Venezolano, que tiene como finalidad la formación de profesionales a nivel de ingeniería en las áreas de: Electricidad, Eléctrica, Metalúrgica, Mecánica e Industrial.

La Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” Vicerrectorado Puerto Ordaz (UNEXPO), fue creada el 20 de Febrero de 1979, mediante el decreto ejecutivo N° 3.087, el cual, consta de 9 artículos en conformidad con la Ley de Universidades.

El decreto N° 3.087 fue autorizado por Carlos Andrés Pérez durante su gestión como Presidente de la República de Venezuela. Carlos Andrés Pérez en ejercicio de la atribución contenida en el ordinal 22 del artículo 190 de la

Constitución, y de conformidad con el artículo 10 de la Ley de Universidades, decretó:

Artículo 1: Se crea la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, la cual, tendrá personalidad jurídica y patrimonios propios.

Artículo 2: La Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” por ser de carácter Experimental, su sede principal estará ubicada en la ciudad de Barquisimeto, Estado Lara, con Vicerrectorados ubicados en la ciudad de Caracas, Barquisimeto y Puerto Ordaz.

Artículo 3: Las normas de organización y funcionamiento de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” son establecidos en el Reglamento que dicta el Ministerio de Educación.

Artículo 4: El Personal Docente Administrativo y Obrero de los diferentes Institutos Universitarios Politécnicos que configuran la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, pasarán a formar parte de la misma en idénticas condiciones laborales, sin interrupción de sus servicios.

Artículo 5: Los bienes y créditos de los distintos Institutos Universitarios Politécnicos que formarán la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, serán de acuerdo al acervo patrimonial de la Universidad.

Artículo 6: El presupuesto de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” para el ejercicio fiscal 1979, estará integrado por los distintos presupuestos asignados a los Institutos

Universitarios Politécnicos, más la asignación especial correspondiente a la Coordinación y Dirección de la Universidad.

Artículo 7: La determinación y designación de las autoridades de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, así como todo lo no previsto en este decreto, debe ser resuelto por el Ejecutivo Nacional, es decir, por el Órgano del Ministerio de Educación.

Artículo 8: El presente decreto deroga los asignados con los números 846, del 22 de Septiembre de 1982; 794 del 23 de Noviembre de 1971 y el 1583 del 24 de Enero de 1971.

Artículo 9: El ciudadano Ministro de Educación queda encargado de la ejecución del presente decreto.

La UNEXPO, establece todos los mecanismos necesarios para que la investigación y, en general, el desarrollo científico y tecnológico ocupe el lugar preponderante que por ley y principio le corresponde.

Esta casa de estudios, desde su creación y funcionamiento, ha permanecido en contacto directo con las empresas básicas de la zona y otras empresas del sector industrial de Guayana. Los medios que han servido para esta relación directa son las pasantías industriales, los cursos de actualización para el personal técnico de las empresas, los proyectos de investigación y asistencia técnica. Todo esto ha permitido diagnosticar una constante dependencia tecnológica que obstaculiza el desarrollo económico y social de la región y del país en general.

En vista de esta situación, la UNEXPO, reconoce la necesidad de formar al personal técnico de las empresas al más alto nivel, lo cual, es

compartido por el sector industrial que constantemente ha enviado a los centros tecnológicos más avanzados del mundo al personal que requiere formar. Por esta razón la Universidad Politécnica como centro de generación y divulgación del conocimiento, y como ente coordinador de la formación técnica en la región, decidió la creación de la Dirección de Investigación y Postgrado, bajo la cual, funciona la Coordinación de Postgrado. De esta manera, esta Universidad ofrece programas de Postgrado a niveles de Doctorado, Maestría y Especialización, en los cuales, se puede profundizar los aspectos fundamentales de las diferentes especialidades, atendiendo a las nuevas condiciones económicas y sociales de la nación.

La reconstrucción del país requiere un cambio en los valores existentes, es la educación la que debe proporcionar estos nuevos valores, evitando la falta de pertinencia entre los productos de la educación y lo que necesita la sociedad actual, la cual, se caracteriza por un cambio permanente y acelerado, por lo que se requiere un cambio en el papel educativo que permita en los individuos una mejor interacción con el entorno, es decir, individuos que sean capaces de revolucionar el contexto y esto solo puede lograrse con individuos que estén suficientemente motivados y capacitados. Actualmente la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” se encuentra en periodo de crecimiento y de cambios infraestructurales en todos sus vicerrectorados, con el propósito de seguir ofreciendo excelencia académica.

2.1.1 Misión

Formar profesionales creativos, competitivos y eficientes en el campo de la ingeniería, en función de la realidad del país y la zona donde opera correspondiendo a las necesidades de las empresas básicas que se desempeñan en dicho campo.

2.1.2 Visión

Por ser una Institución dedicada a la Educación Superior, posee una visión amplia, centrada en la búsqueda de la verdad, el afianzamiento de los valores trascendentales del hombre y la realización de una función rectora de la educación, cultura, ciencia y tecnología, a través de actividades de docencia, investigación y extensión, todo ello en correspondencia con las empresas básicas de la zona.

2.1.3 Objetivos

- Graduar profesionales con el programa de carreras largas en el área de Ingeniería Eléctrica, Mecánica, Metalúrgica, Industrial y Electrónica.
- Graduar profesionales con el programa de carreras cortas a través de Convenios cerrados con empresas y/o organismos oficiales, en el área tecnológica en las especialidades de Mecánica, Electrónica, Electricidad, Seguridad Industrial y Metalurgia.
- Graduar profesionales con los programas de Postgrado en el área de Ingeniería: Electricidad, Electrónica, Mecánica, Mantenimiento, Ambiente y Metalurgia.
- Formar recursos humanos a través de los programas de Extensión Universitaria.

2.1.4 Funciones

- Formar profesionales universitarios en el área científica, tecnológica en ciencias puras y aplicadas, en los grados de carreras terminales y técnicos medio, a nivel de post-grado y en diferentes especialidades y menciones.
- Propiciar la incorporación de tales profesionales al desarrollo tecnológico y del sector productivo del país en todas sus fases: Investigación, desarrollo, innovación, planificación, diseño, dirección, operación y mantenimiento.
- Fortalecer la integración entre la Universidad, las Empresas y los Organismos del Estados, a los fines de orientar y desarrollar los programas de formación de recursos humanos en todos sus niveles y modalidades.
- Promover actividades deportivas y recreativas que coadyuven al bienestar de los estudiantes, de la comunidad universitaria y de la comunidad en general.
- Propiciar un ambiente democrático de armonía entre los diferentes sectores que conforman la vida universitaria y la participación de docentes y estudiantes en la elección del gobierno universitario.

2.1.5 Estructura Organizativa

La UNEXPO se encuentra conformada por:

Un Rectorado y tres Vicerrectorados, designados en las ciudades de Caracas, Puerto Ordaz y Barquisimeto; esta última también sede del Rectorado.

La estructura interna de funcionamiento que consta de:

- a) Consejo Universitario.
- b) Vicerrectorado Administrativo.
- c) Vicerrectorado Académico.
- d) Dirección Nacional de Investigación y Postgrado.
- e) Vicerrector Secretario.
- f) Unidades de Apoyo.

Cada Vicerrectorado tiene una estructura de funcionamiento regional la del Vicerrectorado Puerto Ordaz, según el organigrama aprobado en el Consejo Directivo Regional Número 31, de fecha 01 de noviembre de 1996, es un nivel corporativo representado de la siguiente manera:

- 1. Un Consejo Directivo Regional.
- 2. El Staff y accesorios al Vicerrectorado.
- 3. El nivel de Dirección: Académico, Administrativo y de Investigación y Postgrado.
- 4. Un nivel de Departamentos y Secciones.

Como se puede observar en la siguiente figura. (Ver figura 1).

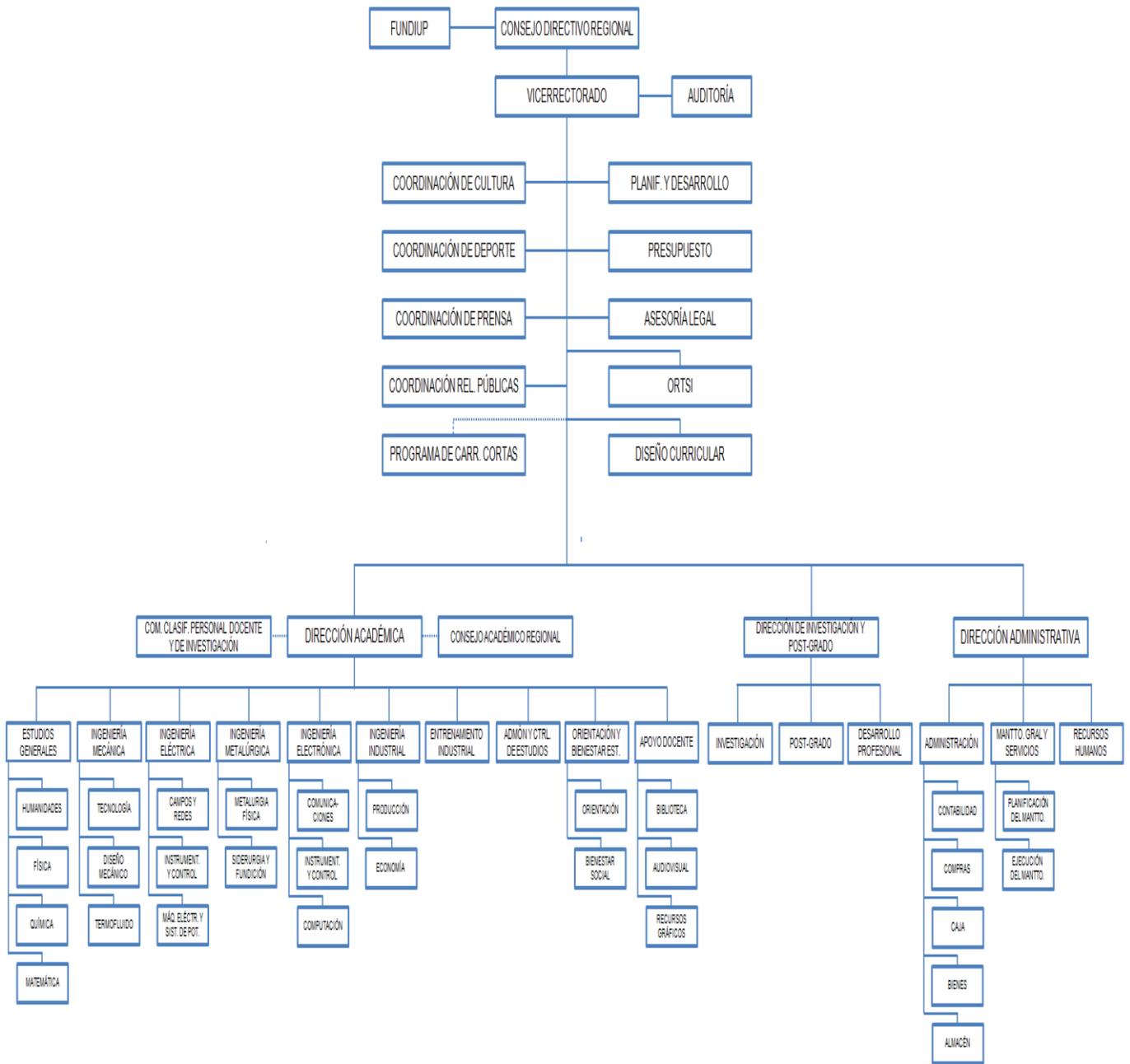


Figura 1: Estructura Organizativa de la UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz.

Fuente: Departamento URDBEPO.

La Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre" UNEXPO-Vice-Rectorado Puerto Ordaz, según Organigrama aprobado por el Consejo Directivo Regional N° 31 del 01 de Noviembre de 1996 cuenta con cinco niveles para su organización.

Existe un Nivel Corporativo donde funciona el máximo órgano para la toma de decisiones a nivel regional, como es el Consejo Directivo Regional, además existe el nivel de Staff integrado por unidades que combinan las funciones de ejecución, con las de asesoría al Vice-Rectorado.

Así mismo se encuentra el nivel de Dirección que coordina todas las actividades de los diferentes departamentos que la integran y elevar a los niveles anteriores aquellas áreas donde no tiene competencia o el problema y/o actividad requiere de un apoyo coordinado; y por último encontramos los niveles por departamento y de sección, representan las bases operativas sobre las cuales se sostiene este Vice-.Rectorado.

Descripción de cada Unidad

La Estructura Organizativa de la Universidad a nivel regional, está conformada por los siguientes organismos: Vice-Rectorado, Consejo Directivo y Direcciones.

Consejo Directivo

Es la máxima autoridad de cada Vice-Rectorado. Está integrado por el Vice-Rector respectivo, quien lo preside, el Director Académico, el Director Administrativo, el Director de Investigación y Postgrado, un representante de los profesores, un representante de los estudiantes y un representante de los egresados. Algunas de sus atribuciones son:

- ✓ Cumplir y hacer cumplir las políticas y planes de desarrollo institucional aprobados por el Consejo Universitario.
- ✓ Aprobar en primera instancia, para su presentación al Consejo Universitario, la política y planes de desarrollo del Vice-Rectorado.
- ✓ Aprobar las modificaciones dentro de la estructura académica o administrativa del Vice-Rectorado que serán propuestas al Consejo Universitario para su aprobación.
- ✓ Ordenar la instrucción de los expedientes relativos a las sanciones de los estudiantes y al personal docente y de investigación, de conformidad con las Leyes y los Reglamentos.
- ✓ Velar por la buena marcha del Vice-Rectorado.
- ✓ Conocer de la ejecución del presupuesto de rentas y gastos del Vice-Rectorado.
- ✓ Coordinar las labores de enseñanza, de investigación, extensión y otras actividades académicas del Vice-Rectorado.
- ✓ Aprobar los planes de pasantía e intercambio Institución-Industria, de acuerdo con las normas establecidas por el Consejo Universitario.

Vice-Rectorado

El Vice-Rectorado Puerto Ordaz es un órgano operativo de la Universidad y está destinado a cumplir funciones de Docencia, Administración, Investigación, Extensión y Postgrado.

Dirección Académica

Está presidido por el Director Académico, quien es la autoridad responsable de los asuntos concernientes al área académica del Vice-Rectorado, y dentro de sus atribuciones están:

- ✓ Coordinar las actividades docentes.

- ✓ Convocar y presidir el Consejo Académico y velar por el cumplimiento de sus resoluciones.
- ✓ Establecer de acuerdo con el Vice-Rector, los lineamientos generales de las políticas académicas del Vice-Rectorado y someterlos a consideración del Consejo Directivo.
- ✓ Suplir las ausencias del Vicerrector Regional.
- ✓ Actuar como Secretario del Consejo Directivo.

Dirección Administrativa

La preside el Director Administrativo, siendo el responsable de los asuntos concernientes al área administrativa y financiera del Vicerrectorado, y dentro de sus atribuciones están:

- ✓ Coordinar las actividades administrativas.
- ✓ Establecer de acuerdo con el Vice-Rector, los lineamientos generales de
- ✓ la política administrativa y financiera del Vice-Rectorado y someterlos a la consideración del Consejo Directivo.
- ✓ Cumplir las funciones que le sean asignadas por el Consejo Directivo o por el Vice-Rector.
- ✓ Coordinar los mecanismos que garanticen la participación efectiva de todos los departamentos y unidades relacionados con las actividades que le son pertinentes.
- ✓ Coordinar la eficaz administración presupuestaria de los fondos asignados a los Vice-Rectorados y la aplicación eficiente de las normas y procedimientos contables y administrativos vigentes en la Universidad.

Dirección de Investigación y Postgrado

La preside el Director de Investigación y Postgrado, siendo éste la autoridad responsable de los asuntos concernientes al área de Investigador y Postgrado del Vice-Rectorado y tiene las siguientes atribuciones (ver figura 2):

- ✓ Coordinar las actividades de Investigación y Postgrado.
- ✓ Establecer de acuerdo con el Vice-Rector, los lineamientos generales de la política de Investigación y Postgrado del Vice-Rectorado y someterlos a la consideración del Consejo Directivo.
- ✓ Cumplir las funciones que le sean asignadas por el consejo Directivo o por el Vice-Rector.
- ✓ Coordinar las actividades de administración y control de estudios de los Programas de Postgrado.
- ✓ Coordinar los mecanismos que garanticen la participación efectiva de todos los Departamentos y Unidades que les son pertinentes.
- ✓ Proponer al Consejo Directivo la creación o supresión de cursos de especialización, maestrías o doctorados y la elaboración de los planes de estudios, antes de ser considerados por otras unidades competentes.



Figura 2. Organigrama de la Unidad Regional de Investigación Puerto Ordaz.

Fuente: Departamento URDBEPO.

Control de Proyectos.

1. Llevar el control administrativo y financiero tanto de los Centros como de los Proyectos de Investigación que estén inscritos en la Unidad Regional de Investigación Puerto Ordaz.
2. Llevar el Programa de Ayudantías de Investigación.
3. Recibir y procesar los requerimientos de los Centros y Proyectos de Investigación en cuanto a solicitudes de viáticos para asistir a congresos y eventos de carácter Científico-Tecnológico, adquisición de equipos y materiales, orden de servicios.
4. Organizar eventos Científicos y de Investigación.
5. Recibir y divulgar información que se reciben de entes como Fundacite Bolívar, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Fundiup, entre otros.
6. Elaborar informes requeridos por Planificación, Vicerrectorado Académico, otros.
7. Solicitar informes de avance de los Proyectos y Centros de Investigación inscritos en la Unidad Regional de Investigación.
8. Realizar visitas periódicas a los Centros de Investigación y desarrollo.
9. Convocar y participar en las reuniones de Comité de Investigación.

Asistencia Técnica

1. Detectar necesidades técnicas y/o académicas que requiera las Empresas o Instituciones.
2. Planificar programas de asistencia técnica de acuerdo a las directrices del Departamento y la Dirección de Investigación y Postgrado.
3. Recepción de solicitudes de servicios, elaboración de órdenes de trabajo y ubicación de mano de obra para ejecución del servicio técnico.
4. Estudios de costos para realizar servicios a la industria.
5. Contabilidad de ingresos y egresos por concepto de Asistencia técnica.

6. Asistir a reuniones con Empresas o Instituciones relacionadas con la Dirección de Investigación y Postgrado.
7. Preparar ofertas de servicio y presupuesto de Proyectos de Desarrollo Tecnológico.
8. Proponer convenios de cooperación institucionales y seguimiento necesario hasta llegar a la firma del mismo, garantizando la ejecución del proyecto.

Revista UCT

1. Difundir los resultados de las investigaciones desarrolladas en la UNEXPO, Centros y grupos de investigación e investigadores de todo el País, que signifiquen un aporte de interés para la Región Guayana, el País y el mundo.
2. Servir de fuente de actualización bibliográfica para Estudiantes, Profesores, Investigadores, la Industria y la sociedad en general.
3. Cumplir con las regulaciones del Fonacit, organismo al cual está registrada para publicaciones periódicas en Ciencia y Tecnología y estar registrada en Revencit (Revista Venezolana de Ciencia y Tecnología) dependiente de Fundacite Mérida.
4. Cumplir con las regulaciones en el Ulrich's Internacional Periodicals Directory, latindex (México) y actualidad Iberoamericana de Chile.
5. Mantener y acrecentar el prestigio e imagen de los Investigadores de la Unexpo ante la región y el país.

Biblioteca DIP:

- 1.- Recopilar, procesar, almacenar, recuperar y difundir información científico-tecnológica virtualmente y a través de textos y otros medios de divulgación de los recursos de información disponibles.

2.- Disponer a corto y mediano plazo de información actualizada y especializada para los usuarios naturales del servicio.

3.- Servicio de copia para nuestros estudiantes de Postgrado.

2.1.6 Ubicación Geográfica

La Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” (UNEXPO), Vicerrectorado Puerto Ordaz se encuentra ubicada en la Urbanización Villa Asia, Final de la Calle China, Alta Vista Sur, Puerto Ordaz. (Ver figura 3).



Figura 3: UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz.

Fuente: Prensaunexpo.wordpress.com

2.2 Descripción del URDBEPO

El presente estudio se llevó a cabo en el Departamento de URDBEPO, UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz.

Tiene como función el diseño, planificación y evaluación de las políticas de bienestar estudiantil y conforme a ese espíritu garantizar la eficiencia y eficacia del Programa Socioeconómico. El Rectorado de la Universidad a

través de URDBEPO supervisará el cumplimiento de la política general sobre el otorgamiento de beneficios para estudiantes de pregrado, establecida por el Consejo Universitario y el presente Reglamento.

La Unidad Regional de Desarrollo y Bienestar Estudiantil será responsable del desarrollo general del Programa de beneficios de pregrado, de acuerdo a las previsiones presupuestarias de la UNEXPO. Además, la URDBEPO, a través de su sección, será también responsable de la ejecución, funcionamiento y control del Programa de Providencias Estudiantiles. La Unidad Regional de Bienestar Y Desarrollo Estudiantil conformará un equipo multidisciplinario con los profesionales de la organización, a fin de asesorar y resolver situaciones especiales inherentes al desarrollo del programa, al tiempo de brindar asistencia y asesoramiento integral al aspirante.

2.2.1 Misión de la Unidad Regional de Desarrollo y Bienestar Estudiantil

Unidad técnica de apoyo académico, que contribuye al desarrollo integral del estudiante, a través de la atención bio-psico-social y espiritual, para lograr una población estudiantil sana, proactiva, comprometida con sentido de pertenencia, de alta calidad humana y tecno-científica, preparada.

Para cumplir esta misión, se realizan actividades con respaldo a procedimientos científicos, técnicos y humanísticos dirigidos a la atención individual y grupal del sector estudiantil.

2.2.2 Visión de la Unidad Regional de Desarrollo y Bienestar Estudiantil

Conjunto de actividades educativas asistenciales, para ayudar individual y colectivamente al estudiante en el proceso enseñanza-aprendizaje y en la formación integral de profesionales de la Ingeniería, que puedan aportar todo su esfuerzo con una plena conciencia humana.

Respondiendo a una filosofía institucional del desarrollo del potencial humano, con una función que va orientada al desarrollo integral del estudiante y su articulación con el entorno. Logrando así, una atención holística, facilitada por un equipo multidisciplinario, de alta calidad, eficiente, motivado y comprometido a brindar una labor calidad, humana, digna y productiva, en un ambiente de trabajo armónico, dotado con los equipos y tecnología necesarios para alcanzar un excelente desempeño.

2.2.3 Propósitos de la Unidad Regional de Desarrollo y Bienestar Estudiantil

- La necesidad del conocimiento del individuo, partiendo que esté es capaz de comprender su YO.
- La necesidad de ajustar al individuo a las exigencias y demandas del medio, a fin de que logre su desarrollo y sea capaz de solventar obstáculos.
- La necesidad de que el asesoramiento se dirija no solo al presente, sino que también tome en cuenta las perspectivas del futuro.
- La necesidad de desarrollar el potencial personal de cada estudiante.

La Unidad Regional de Desarrollo y Bienestar Estudiantil (URDBEPO) es una dependencia encargada del bienestar de los estudiantes de la

UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz y de la aplicación de los principios del desarrollo humano en el campo educacional, centrado en el estudiante y en su proceso de formación integral, enfatizando la función educativa de programas y servicios dirigidos a los aspectos relevantes de la personalidad del alumno, tendientes al logro de su desempeño tanto en las áreas académicas, como también en las áreas de salud, socio-económicas y recreativas.

2.2.4 Estructura Organizativa de URDBEPO

La Unidad Regional de Desarrollo y Bienestar Estudiantil presenta la siguiente estructura:

A. Jefatura del Departamento:

Planifica, organiza, controla y dirige las actividades académico-administrativas que le han sido asignadas a fin de garantizar la prestación de un eficiente servicio a los estudiantes a través de las secciones que lo integran.

- Consejo de sección.
- Coordinador Área Socio Económica.
- Coordinador Área Físico- Ambiental.
- Coordinador Área Salud.
- Responsables de programas.
- Personal Secretarial.

B. Sección de Bienestar Social:

Se encarga de planificar, coordinar, dirigir y supervisar programas y acciones encaminadas a brindar apoyo social integral a la población estudiantil.

➤ Ayudantías:

- De investigación.
- Técnica.
- De recuperación.

➤ Preparadurías.

➤ Ayudas económicas.

➤ Residencias estudiantiles.

➤ Servicio de comedor.

➤ Servicio de transporte.

➤ Servicio Médico.

➤ Servicio Odontológico.

C. Sección de Orientación.

Asiste, asesora y atiende al estudiante en sus necesidades psico-académicas y en la toma de decisiones pertinentes, situándolo como ente responsable de su vida, a través de un programa de orientación continuo, ordenado y educativo.

- Jornada de inducción.
- Jornada para Padres.
- Orientación académica.
- Orientación vocacional.
- Orientación Laboral.
- Reconocimiento al Logro académico.
- Secretaria y Archivo.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

Para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación es necesario apoyarse en una serie de conceptos y principios que servirán como guía para el alcance de los objetivos.

Todo análisis y estudio ponderado de una disciplina o campo del saber requiere primero de la definición de los conceptos básicos que fundamentan la misma. Este capítulo constituye la parte teórica conceptual que es necesario conocer primero. Como la estadística es una ciencia que se utiliza en los diversos campos de investigación, en nuestro caso, debemos de tener claro estos conceptos básicos dentro de las disciplinas de la educación y las ciencias sociales para poder lograr un entendimiento más claro de las técnicas y métodos estadísticos en estas ciencias del comportamiento humano.

3.1 Bases teóricas

3.1.1 Estudio Socioeconómico

Estudio en el cuál se quiere determinar el grupo socio-económico (GSE) de una o un grupo de persona, que sirve para muchos fines; pero principalmente para segmentar la población (segmentación) por parte de las empresas, los gobiernos, organizaciones, etc. Para realizar la, primero que se debe definir, es a quién o donde se quiere hacer y PORQUE (es súper importante saber para qué fines la quieres, pues dependiendo de eso varia la información a recolectar); luego se debe analizar, sus ingresos, egresos,

bienes que poseen, niveles de educación, grupo familiar, tipo de trabajo (trabajador dependiente, independiente, trabajos esporádicos; esto es para saber su solvencia económica en el tiempo), cuantas trabajan, cuantos estudian, deudas, etc. Y después analizar y determinar si esa persona o grupo familiar, están en qué grupo, o segmento, o status; esto también puede ser dado por estudios generales o se puede definir según las necesidades de la persona o ente interesado en dicho estudio.

3.1.2 Beneficios de un Estudio Socioeconómico

Con un estudio socioeconómico, la entidad que lo aplica, logra segmentar la población a la que dirigirá una serie de políticas o programas. Dicha segmentación, busca dar prioridad, al grupo de personas como más deficiencias en su calidad de vida, tanto por su condición económica, como por las condiciones en el entorno en el que habita.

3.2 Diagnóstico

El diagnóstico es una herramienta de la dirección y se corresponde con un proceso de colaboración entre los miembros de la organización y el consultor para recabar información pertinente, analizarla e identificar un conjunto de variables que permitan establecer conclusiones **(Cummings & Worley, 2001)**.

Según Tom Peters, (1985): "El diagnóstico es de suma importancia ya que nos dice dónde estamos y que debemos hacer para llegar a dónde queremos.

3.2.1 Ventajas del Diagnóstico

- Es participativo;
- La gente se siente comprometida con las soluciones;
- Da una estructura lógica a la problemática.
- Es una manera muy eficiente en tiempo y recursos para encontrar problemas;
- Permite conocer los procesos operativos por donde hay que comenzar a trabajar con urgencia y conseguir una mejora inmediata.
- Proporciona datos para estructurar una planeación temporal, hasta que se fijen el nuevo rumbo, objetivos de la organización y se implanten cambios en los sistemas y procesos de la organización.

3.2.2 ¿Para qué nos sirve el Diagnóstico?

- ✓ Nos permite conocer mejor la realidad, la existencia de debilidades y fortalezas, entender las relaciones entre los distintos actores sociales que se desenvuelven en un determinado medio y prever posibles reacciones dentro del sistema frente a acciones de intervención o bien cambios suscitados en algún aspecto de la estructura de la población bajo estudio.
- ✓ Nos permite definir problemas y potencialidades. Profundizar en los mismos y establecer ordenes de importancia o prioridades, como así también que problemas son causa de otros y cuales consecuencia.
- ✓ Nos permite diseñar estrategias, identificar alternativas y decidir acerca de acciones a realizar.

3.2.3 Importancia del Diagnóstico

El diagnóstico es la base sobre la que tomamos todas las decisiones del proyecto. En él se encuentran todas las hipótesis de las que partimos al planear nuestro trabajo futuro y las posibles reacciones del sistema a la introducción de la nueva propuesta. Por ello, si nos equivocamos en el diagnóstico, con seguridad fracasaremos en la implementación del proyecto.

3.3 Sistemas de Pagos

Los sistemas de pagos constituyen, por tanto, un pilar fundamental de la actividad económica y financiera, tanto nacional como internacional. Es primordial su correcto y ordenado funcionamiento, pues a través de ellos se liquidan la mayoría de las transacciones de una economía.

3.3.1 Importancia de los Sistemas de Pagos

Los sistemas de pagos comprenden un conjunto de instrumentos, reglas y procedimientos comunes, de redes que conectan a sus miembros, y de estándares técnicos para transmitir los mensajes de pago entre los participantes. El desarrollo de los sistemas de pagos beneficia a la sociedad en su conjunto porque estos forman parte de la infraestructura a través de la cual se moviliza el dinero en una economía, permitiendo que los clientes de un banco efectúen pagos a clientes de otros bancos, con lo cual se dinamizan las transacciones.

El desarrollo de los sistemas de pagos fomenta la bancarización, posibilitando la creación de nuevos productos y servicios financieros para atraer a potenciales usuarios, beneficiando tanto a los usuarios de los servicios financieros como a las instituciones financieras.

3.4 Proceso

Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea.

3.4.1 Proceso Administrativo

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

El proceso administrativo son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc., con los que cuenta la empresa.

El proceso administrativo consiste en las siguientes funciones:

Planeación

Consiste en establecer anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias de un organismo social. , es decir, consiste con determina lo que va a hacerse.

Organización

La organización agrupa y ordena las actividades necesarias para lograr los objetivos, creando unidades administrativas, asignando funciones,

autoridad, responsabilidad y jerarquías; estableciendo además las relaciones de coordinación que entre dichas unidades debe existir para hacer optima la cooperación humana, en esta etapa se establecen las relaciones jerárquicas, la autoridad, la responsabilidad y la comunicación para coordinar las diferentes funciones.

Integración

Consiste en seleccionar y obtener los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos considerados como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social., la integración agrupa la comunicación y la reunión armónica de los elementos humanos y materiales, selección entrenamiento y compensación del personal.

Dirección

Es la acción e influencia interpersonal del administrador para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzos la dirección contiene: ordenes, relaciones personales jerárquicas y toma de decisiones.

Control

Establece sistemas para medir los resultados y corregir las desviaciones que se presenten, con el fin de asegurar que los objetivos planeados se logren.

Consiste en establecimiento de estándares, medición de ejecución, interpretación y acciones correctivas.

3.4.2 Caracterización de Procesos

La caracterización es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar por lo tanto es la base misma para gerenciarlo.

La Caracterización de Procesos consiste en identificar las características de los procesos en una organización, y está orientada a ser el primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos, en el ámbito de un sistema de gestión de la calidad, identificando cuáles son los procesos que deben configurar ese sistema; es decir, qué procesos deben aparecer en la estructura de procesos del sistema.

Al caracterizar el proceso, el líder, clientes, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquieren una visión integral, fortaleciendo el trabajo en equipo y la comunicación. Esto favorece de manera contundente la calidad de los productos y servicios. Estos elementos son: Misión, líder, límites, clientes, productos, subprocessos, insumos, proveedores, base documental, indicadores, cargos involucrados y los recursos físicos y/o tecnológicos.

A continuación presento un breve significado de cada uno de los anteriores factores mencionados:

Misión: Es describir el objetivo o para qué existe ese proceso dentro de la organización. Deben evitarse descripciones altruistas o soñadoras. Simplemente es explicar la razón del proceso dentro de la organización. De aquí también puede surgir la necesidad de definirle el nombre en caso de que no se ajuste a las nuevas condiciones de la empresa.

Líder: Es la persona que le ha sido asignada la responsabilidad y autoridad de gerenciar el proceso. Recordemos que esta persona puede ser el jefe de alguna de las áreas o departamentos que intervienen en el proceso.

Límites: Es acordar con qué actividad se inicia el proceso y con cuál termina.

Clientes: Son tantos los internos como los externos que reciben directamente los productos y/o servicios que genera el proceso. Normalmente aquí se indican nombres de empresas, clientes individuales si es del caso y nombres de las áreas o procesos internos.

Productos: Son los entregables del proceso y que no serán objeto de ninguna otra transformación por parte del proceso que lo genera y que son entregados a los clientes. Evitar describir productos o semielaborados que son para el mismo proceso, pues quiere decir que todavía requieren que se les agregue valor para que otro cliente externo o interno esté dispuesto a pagar por ellos.

Subprocesos: Son las grandes etapas que el proceso requiere realizar para transformar los insumos o materias primas en los productos.

Insumos: Son las materias primas y materiales directos que el proceso necesita para obtener sus productos.

Proveedores: Son las entidades internas y externas que entregan los insumos.

Base documental: Son todos aquellos manuales, reglamentación legal, especificaciones de los clientes, procedimientos documentados que se requieren para un adecuado control y garantizar que los productos obtenidos cumplen los requisitos del cliente, de la misma empresa, del sector y de los entes gubernamentales.

Indicadores: Son medidores que deben establecerse en determinadas etapas del proceso. También se les conoce como puntos de control.

Estos indicadores deben diseñarse para asegurar los resultados (indicadores de producto), para controlar el proceso en sí (indicadores de proceso) e indicadores a la entrada o inicio (indicadores de insumos).

Los indicadores de producto y de insumos miden normalmente la EFICACIA (calidad, oportunidad, seguridad, costo) y los de proceso miden EFICIENCIA (cantidad producida por horas hombre u horas máquina, aprovechamiento de materiales, desperdicios, rendimientos, defectos por unidad de producción, etc).

Cargos involucrados: Es la identificación o relación de los cargos que intervienen en las diferentes etapas del proceso.

Recursos: Para identificar los equipos, maquinaria, software, hardware que el proceso requiere para obtener los productos y servicios.

3.5 Estadística

La Estadística es una ciencia que proporciona un conjunto de métodos que se utilizan para recolectar, resumir, clasificar, analizar e interpretar el comportamiento de los datos con respecto a una característica materia de estudio o investigación.

"La estadística es la ciencia que trata de la recolección, clasificación y presentación de los hechos sujetos a una apreciación numérica como base a la explicación, descripción y comparación de los fenómenos".

(Yale y Kendal, 1954).

Murria R. Spiegel, (1991) dice: "La estadística estudia los métodos científicos para recoger, organizar, resumir y analizar datos, así como para sacar conclusiones válidas y tomar decisiones razonables basadas en tal análisis.

Podemos decir que la función principal de la estadística es justamente la recolección y agrupamiento de datos de diverso tipo para construir con ellos informes estadísticos que nos den idea sobre diferentes y muy variados temas, siempre desde un punto de vista cuantitativo y no cualitativo. Esto es muy importante remarcarlo ya que la estadística se convierte entonces en una ciencia que nos habla de cantidades (por ejemplo, cuántas personas viven en un país por metro cuadrado) pero no nos da información directa sobre la calidad de vida de esas personas.

3.5.1 Utilidad de la Estadística

- La estadística nos ayuda a mejorar nuestra adaptación, comprensión o control sobre el medio ambiente.
- Esto lo logra aumentando nuestro conocimiento científico sobre el fenómeno o permitiéndonos tomar mejores decisiones.

3.5.2 Clasificación de la Estadística

A continuación de muestra la clasificación de estadística con sus respectivas características, para efectos de este estudio se trabajara con estadística descriptiva.

3.5.2.1 Estadística Inferencial

La estadística inferencial es cuando de los datos estadísticos obtenidos de una muestra se infiere o se deduce una observación la cual se

generaliza sobre la población en total. Para determinar la confiabilidad de la inferencia de los datos estadísticos de una muestra, se hace necesario comprobar la misma para poder asegurar que lo que se observa en una muestra se observará también en la población. Por lo tanto, esto requiere utilizar técnicas, cómputos y análisis estadísticos más avanzados con los datos estadísticos obtenidos de la muestra para así confirmar la veracidad de las inferencias que se haga sobre la respectiva población a que corresponde la muestra. Generalmente el análisis estadístico inferencial se lleva cabo para mostrar relaciones de causa y efecto, así como para probar hipótesis y teorías científicas.

3.5.2.2 Estadística descriptiva

La estadística descriptiva nos indica cual tal es una situación, describe e informa lo que hay de tal modo que permite describir y resumir las observaciones que se hagan sobre un asunto, fenómeno o problema de investigación. Se calcula a partir de los datos de una muestra o de una población.

Estudia un fenómeno aleatorio en una población o muestra. Se va a preocupar de los métodos para la recogida y descripción de datos, así como de generar técnicas para el análisis de esa información.

La Estadística estudia así un fenómeno aleatorio en una población o muestra en una serie de pasos.

- Plantear el problema.
- Recogida de datos.
- Ordenación y presentación de esos datos.
- Análisis de los datos.

- Conclusiones

3.6 Análisis Estadístico

Por análisis se entiende la separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. Si extendemos esta definición al ámbito estadístico, podremos afirmar que el análisis estadístico es el análisis que emplea técnicas estadísticas para interpretar datos, ya sea para ayudar en la toma de decisiones o para explicar los condicionantes que determinan la ocurrencia de algún fenómeno.

El Análisis Estadístico de Datos se ha asociado de manera general con la investigación de corte experimental, o podemos decir que es característico de los enfoques positivistas.

Este término se define de muchas maneras según se conciba desde una perspectiva más amplia o más restringida, y según se entienda también el proceso de investigación.

El concepto de Análisis Estadístico de Datos no se agota en las acepciones que se identifican con un conjunto de datos o enumeración de hechos, o con procedimientos de tipo descriptivo destinados a recoger, organizar y presentar la información relativa a un conjunto de casos. De esta manera, el Análisis Estadístico de Datos ha dejado de ser únicamente la ciencia de recopilar datos y, tras fusionarse con la corriente de estudios sobre el cálculo de probabilidades, se ha constituido en una rama de la matemática aplicada, entendiendo ésta como el uso de principios y modelos matemáticos en diversos ámbitos de la ciencia o la técnica.

Dentro del Análisis Estadístico de Datos encontramos dos vertientes

- Análisis Estadístico de Datos (propiamente matemático), que supone el estudio de los fenómenos estadísticos utilizando los métodos matemáticos y proporciona conocimiento acerca de las técnicas que integran los métodos estadísticos.
- Análisis Estadístico de Datos Aplicado; este carácter aplicado ha estado presente desde los inicios de esta ciencia, sobre todo en cuanto a su conexión con el estudio y resolución de problemas prácticos con datos reales. Todo ello ha estimulado la innovación de nuevos métodos y procedimientos, y el avance de análisis estadísticos.

A continuación expondremos las características propias que definen el concepto de Análisis Estadístico de Datos:

- Carácter teórico y aplicado.
- Estudio de conjunto de datos.
- Trabajo con datos procedentes de observaciones o mediciones.
- Carácter cuantitativo de los datos.
- Reducción de la información.
- Generalización a colectivos más amplios.

3.7 Distribución de Frecuencia

Es la representación estructurada, en forma de tabla, de toda la información que se ha recogido sobre la variable que se estudia.

En este sentido es de gran importancia La distribución de frecuencia para un análisis estadístico, ya que, la misma es una gran herramienta para visualizar los datos de manera más sencilla. Basado en lo dicho anteriormente, Miller, Freund y Johnson (1992) muestra que:

La distribución de frecuencia es una tabla que divide un conjunto de datos en un número de clases (categorías) apropiadas, mostrando también el número de elementos en cada clase. La tabla sacrifica parte de la información contenida en los datos; en lugar de conocer el valor exacto de cada elemento solo sabemos que pertenece a una clase determinada.

3.8 Población y Muestra

Las estadísticas de por sí no tienen sentido si no se consideran o se relacionan dentro del contexto con que se trabajan. Por lo tanto es necesario entender los conceptos de población y de muestra para lograr comprender mejor su significado en la investigación educativa o social que se lleva a cabo.

3.8.1 Población

"Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones". **Levin & Rubin (1996)**.

"Una población es un conjunto de elementos que presentan una característica común". **Cadenas (1974)**.

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. Entre éstas tenemos:

- Homogeneidad que todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación. Por ejemplo, si se fuera a investigar la incidencia de la drogadicción entre jóvenes mujeres adolescentes, entonces hay que definir claramente las edades que comprenden la adolescencia y cuando se seleccione la población asegurarse de que todas las personas entrevistadas sean de la edad determinada y del sexo femenino. (La adolescencia se define operacionalmente como el periodo comprendido de edad que fluctúa entre 12 y 21 años.)
- Tiempo se refiere al período de tiempo donde se ubicaría la población de interés. Determinar si el estudio es del momento presente o si se va a estudiar a una población de cinco años atrás o si se van a entrevistar personas de diferentes generaciones.
- Espacio se refiere al lugar donde se ubica la población de interés. Un estudio no puede ser muy abarcador y por falta de tiempo y recursos hay que limitarlo a un área o comunidad en específico.
- Cantidad se refiere al tamaño de la población. El tamaño de la población es sumamente importante porque ello determina o afecta al tamaño de la muestra que se vaya a seleccionar, además que la falta de recursos y tiempo también nos limita la extensión de la población que se vaya a investigar.

3.8.2 Muestra

"Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla". **Murria R. Spiegel (1991).**

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población.

- Aleatoria cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido.
- Estratificada cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar. Cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población.
- Sistemática cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra. Ejemplo: se entrevistará una familia por cada diez que se detecten.

El muestreo es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población.

El tamaño de la muestra depende de la precisión con que el investigador desea llevar a cabo su estudio, pero por regla general se debe usar una muestra tan grande como sea posible de acuerdo a los recursos que haya disponibles. Entre más grande la muestra mayor posibilidad de ser más representativa de la población. En la investigación experimental, por su naturaleza y por la necesidad de tener control sobre las variables, se recomienda muestras pequeñas que suelen ser de por lo menos 30 sujetos. En la investigación descriptiva se emplean muestras grandes y algunas veces se recomienda seleccionar de un 10 a un 20 por ciento de la población accesible.

3.9 Clasificación de Variables

Las variables se clasifican según su tipo, y dentro de este, se subclasifican por la cantidad de valores que asumen

Por su tipo, las variables se clasifican en:

- Categóricas o cualitativas
- Numéricas o cuantitativas

Por su número de categorías, las variables cualitativas se clasifican en:

- Dicotómicas
- Politómicas

Por su densidad, las variables numéricas pueden ser:

- Discretas
- Continuas

3.9.1 Clasificación de variables por su tipo

Las variables categóricas o cualitativas poseen un nombre y un cierto número de categorías o valores no numéricos que pueden asumir.

Las variables numéricas o cuantitativas expresan con número la magnitud de una propiedad.

3.10 Matriz Foda

El Análisis DAFO, también conocido como Matriz o Análisis "DOFA" o también llamado en algunos países "FODA", o en inglés SWOT, es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su

mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. La situación interna se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas.

Es la herramienta estratégica por excelencia más utilizada para conocer la situación real en que se encuentra la organización. Durante la etapa de planificación estratégica y a partir del análisis DOFA se debe poder contestar cada una de las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se puede explotar cada fortaleza?
- ¿Cómo se puede aprovechar cada oportunidad?
- ¿Cómo se puede detener cada debilidad?
- ¿Cómo se puede defender de cada amenaza?

Este recurso fue creado a principios de la década de los setenta y produjo una revolución en el campo de la estrategia empresarial. El objetivo del análisis DAFO es determinar las ventajas competitivas de la empresa bajo análisis y la estrategia genérica a emplear por la misma que más le convenga en función de sus características propias y de las del mercado en que se mueve.

El análisis consta de cuatro pasos:

- Análisis Externo (también conocido como "Modelo de las cinco fuerzas de Porter")

- Análisis Interno
- Confección de la matriz DAFO
- Determinación de la estrategia a emplear

➤ **Análisis Externo**

La organización no existe ni puede existir fuera de un ambiente, fuera de ese entorno que le rodea; así que el análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización. El proceso para determinar esas oportunidades o amenazas se puede realizar de la siguiente manera:

- a- Estableciendo los principales hechos o eventos del ambiente que tiene o podrían tener alguna relación con la organización. Estos pueden ser:

De carácter político:

- Estabilidad política del país.
- Sistema de gobierno.
- Relaciones internacionales.
- Restricciones a la importación y exportación.
- interés de las instituciones públicas.

De carácter legal:

1. Tendencias fiscales

- Impuestos sobre ciertos artículos o servicios.
- Forma de pago de impuestos.
- Impuestos sobre utilidades.

2. Legislación

- Laboral.
- Mantenimiento del entorno.

- Descentralización de empresas en las zonas urbanas.

3. Económicas

- Deuda pública.
- Nivel de salarios.
- Nivel de precios.
- Inversión extranjera.
- De carácter social:
- Crecimiento y distribución demográfica.
- Empleo y desempleo.
- Sistema de salubridad e higiene.

De carácter tecnológico:

- Rapidez de los avances tecnológicos.
- Cambios en los sistemas.

b- Determinando cuáles de esos factores podrían tener influencia sobre la organización en términos de facilitar o restringir el logro de objetivos. Es decir, hay circunstancias o hechos presentes en el ambiente que a veces representan una buena OPORTUNIDAD que la organización podría aprovechar, ya sea para desarrollarse aún más o para resolver un problema. También puede haber situaciones que más bien representen AMENAZAS para la organización y que puedan hacer más graves sus problemas.

- **Oportunidades**

Las oportunidades son aquellos factores, positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿A qué buenas oportunidades se enfrenta la empresa?
- ¿De qué tendencias del mercado se tiene información?
- ¿Existe una coyuntura en la economía del país?
- ¿Qué cambios de tecnología se están presentando en el mercado?
- ¿Qué cambios en la normatividad legal y/o política se están presentando?
- ¿Qué cambios en los patrones sociales y de estilos de vida se están presentando?

- **Amenazas**

Las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿A qué obstáculos se enfrenta la empresa?
- ¿Qué están haciendo los competidores?
- ¿Se tienen problemas de recursos de capital?
- ¿Puede alguna de las amenazas impedir totalmente la actividad de la empresa?

- **Análisis Interno**

Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis DAFO corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros.

El análisis interno permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que permite conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta el ente.

Para realizar el análisis interno de una corporación deben aplicarse diferentes técnicas que permitan identificar dentro de la organización qué atributos le permiten generar una ventaja competitiva sobre el resto de sus competidores

- **Fortalezas**

Las Fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué ventajas tiene la empresa?
- ¿Qué hace la empresa mejor que cualquier otra?
- ¿A qué recursos de bajo coste o de manera única se tiene acceso?
- ¿Qué percibe la gente del mercado como una fortaleza?
- ¿Qué elementos facilitan obtener una venta?

- **Debilidades**

Las Debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar: Aspectos del Servicio que se brinda, Aspectos Financieros, Aspectos de Mercado, Aspectos Organizacionales, Aspectos de Control. Las Debilidades son problemas internos, que, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué se puede mejorar?

- ¿Que se debería evitar?
- ¿Qué percibe la gente del mercado como una debilidad?
- ¿Qué factores reducen las ventas o el éxito del proyecto?

Matriz FODA

Tabla 1: Matriz FODA

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	Capacidades distintas	Recursos y capacidades escasas
	Ventajas naturales	Resistencia al cambio
	Recursos superiores	Problemas de motivación del personal
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externos	Nuevas tecnologías	Altos riesgos - Cambios en el entorno
	Debilitamiento de competidores	
	Posicionamiento estratégico	

Fuente: www.matrizfoda.com

De la combinación de fortalezas con oportunidades surgen las potencialidades, las cuales señalan las líneas de acción más prometedoras para la organización. Las limitaciones, determinadas por una combinación de debilidades y amenazas, colocan una seria advertencia. Mientras que los riesgos (combinación de fortalezas y amenazas) y los desafíos (combinación de debilidades y oportunidades), determinados por su correspondiente

combinación de factores, exigirán una cuidadosa consideración a la hora de marcar el rumbo que la organización deberá asumir hacia el futuro deseable.

3.10.1 Importancia del Análisis Foda Para la Toma de Decisiones en las Empresas

La toma de decisiones es un proceso cotidiano mediante el cual se realiza una elección entre diferentes alternativas a los efectos de resolver las más variadas situaciones a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial, etc., es decir, en todo momento se deben tomar decisiones.

Para realizar una acertada toma de decisión sobre un tema en particular, es necesario conocerlo, comprenderlo y analizarlo, para así poder darle solución. Es importante recordar que “sin problema no puede existir una solución”.

Por lo anterior, y antes de tomar cualquier decisión, las empresas deberían analizar la situación teniendo en cuenta la realidad particular de lo que se está analizando, las posibles alternativas a elegir, el costo de oportunidad de elegir cada una de las alternativas posibles, y las consecuencias futuras de cada elección.

Lo significativo y preocupante, es que existe una gran cantidad de empresas que enfrentan sus problemas tomando decisiones de forma automática e irracional (no estratégica), y no tienen en cuenta que el resultado de una mala o buena elección puede tener consecuencias en el éxito o fracaso de la empresa.

Las organizaciones deberían realizar un proceso más estructurado que les pueda dar más información y seguridad para la toma de decisiones y

así reducir el riesgo de cometer errores. El proceso que deberían utilizar las empresas para conocer su situación real es la Matriz de análisis FODA.

La importancia de confeccionar y trabajar con una matriz de análisis FODA reside en que este proceso nos permite buscar y analizar, de forma proactiva y sistemática, todas las variables que intervienen en el negocio con el fin de tener más y mejor información al momento de tomar decisiones.

3.10.2 Para que nos sirve el Análisis Foda?

El análisis FODA nos ofrece datos de salida para conocer la situación real en que se encuentra la empresa, así como el riesgo y oportunidades que existen en el mercado y que afectan directamente al funcionamiento del negocio.

3.11 Propuesta

La palabra propuesta presenta varios usos, en tanto, uno de los más comunes resulta ser el de proposición que alguien le efectúa a otro individuo con la intención de llevar a cabo alguna actividad, fin, u objetivo común.

3.11.1 Propuesta de Mejora

Es toda aquella idea que nos ayude a mejorar nuestros procesos y servicios pero que su implementación sea práctica, relativamente sencilla y a corto plazo. Una propuesta de mejora puede ser también un proyecto de mejora, entendiendo como proyecto: el conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas que buscan cumplir un objetivo específico. Éste generalmente debe ser alcanzado en un período de tiempo previamente definido y considerando un presupuesto.

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta el tipo de investigación, población y muestra, técnicas y procedimientos que se emplearon para la recolección de datos.

La investigación es un proceso que mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. Para obtener algún resultado de manera clara y precisa es necesario aplicar un tipo de investigación. La investigación tiene como base el método científico y este es el método de estudio sistemático de la naturaleza que incluye las técnicas de observación y reglas para el razonamiento.

Según Garza Mercado (1979, p. 1,2), “la investigación es un proceso que se indica con el planteamiento de un problema que requiere solución y para encontrarla, el investigador tiene que construir un diseño que le permita llegar a descubrir, explicar y si es posible, predecir probabilísticamente determinadas situaciones.”

4.1 Tipo de Investigación

Este tipo de investigación se considera de campo y descriptiva, la primera porque se trata de una investigación aplicada para comprender y resolver una situación o problema. Narváez (1997:36) establece que: “Se realiza observando el grupo o fenómeno estudiado en su ambiente natural”. En otras palabras el autor expresa que cuando se habla de este tipo de

estudios, nos referimos a investigaciones científicas, no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales, reales y cotidianas. Por tanto, se realizó entrevistas no estructuradas al personal administrativo que están relacionado con el proceso de sistemas de pagos, de tal manera, que se estudió de manera directa como ocurrió el fenómeno que fue el objeto de estudio.

La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

La segunda se consideró descriptiva. Narváez (1997:35) “describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual, la composición o los procesos de los fenómenos para presentar una interpretación correcta “. Debido a que se pretende conocer la situación y su entorno, para tener una idea clara y objetiva de las características de la situación actual.

4.2 Diseño de la Investigación

El modelo de la investigación es no experimental, del tipo documental y de observación directa porque se recoge información de todo el material de índole permanente, al que se puede acudir como referencia en cualquier momento sin que se altere su sentido, además de tomar nota de cualquier aspecto que se observe y se considere importante para el estudio. La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se

produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación prestablecidos.

4.3 Población y Muestra

Población

En este sentido; Balestrini (2002); La población “es un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes” (p. 137); es decir es la totalidad del fenómeno a investigar, o que se pretende indagar.

Basado en esta definición antes expuesta, la población de esta investigación es finita ya que la población son los procesos del Sistema de Pago y Servicios Estudiantiles que se dan como: Ayudantías de Investigación, Técnica, de Recuperación y Preparadurías. Ayudas Económicas, Beca Merito, Beca deporte, Beca Académica y Servicio Odontológico.

Muestra

En este sentido; Balestrini, (1997), “la muestra estadística es una parte de la población, es decir, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”.

Basado en esta definición antes expuesta, la muestra es coincidente con la población y son los procesos del Sistema de Pago y Servicios Estudiantiles.

4.4 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

Según Tamayo y Tamayo (1994), define:

Las técnicas de recolección de datos son la parte operativa del diseño investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de datos. Es importante considerar los métodos de recolección de datos y calidad de información obtenida, de ello dependerá que los datos sean precisos y obtener así resultados útiles y aplicables (P.215).

Las técnicas se refieren a los procedimientos o formas particulares de conseguir los datos o información necesaria para llevar a cabo la investigación. La aplicación de una técnica conlleva a la obtención de una información que debe ser almacenada en un medio material de tal forma que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente. Los respectivos instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información necesaria para la elaboración de dicha investigación, se pueden mencionar los siguientes:

✓ **Entrevista no estructuradas**

Se ejecutó entrevista no estructuradas al personal que labora en el departamento de URDBEPO con el fin de adquirir información necesaria para la realización del proyecto. Para la utilización de este método se efectuaron conversaciones y preguntas sencillas e informales al personal encargado del

Sistema Administrativo de Pagos, logrando obtener opiniones e información relacionadas con la situación en estudio.

La entrevista no estructurada la define Fideas Arias (2006) así:

“Es una modalidad que no dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista. Es por esto que el entrevistador debe poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia”. (p.74).

- ✓ **La observación directa:** A través de esta técnica se pudo visualizar y conocer la problemática que se presenta en la Institución. Es uno de los métodos más utilizados, tanto por ser el más antiguo históricamente como por su eficiencia.
- ✓ **La revisión documental:** Esta técnica permitió seleccionar y analizar aquellos escritos que contienen datos importantes relacionados al estudio.
- ✓ **Consultas académicas e industriales:** Serán efectuadas al tutor académico e industrial, para obtener orientación y definir así los pasos a seguir para el desarrollo de la investigación, además de aclarar dudas relacionadas con la misma.
- ✓ **Recurso Humano**
 - Tutor Industrial.
 - Tutor Académico.
 - Personal del Departamento URDBEPO.

4.5 Materiales Utilizados

A continuación se presentará todos los recursos necesarios para el cumplimiento eficaz de la investigación.

- Block de notas.
- Hojas.
- Lápiz y bolígrafo.
- Calculadora.
- Computadora.
- Impresora.
- Pen drive.

◆ Lápiz y cuaderno: Estas herramientas sirven para tomar nota de las informaciones y datos que se consideren relevantes para el estudio, como también las acotaciones hechas por el personal del departamento relacionados con el problema existente.

◆ Computadora: Esencial herramienta la cual se necesitara para el uso continuo de los programas incluidos en los programas correspondientes al Microsoft Office, ambiente Windows tales como:

- ✓ Microsoft Word 2010
- ✓ Microsoft Excel 2010
- ✓ Microsoft PowerPoint 2010

◆ Disco extraíble: Sirve para almacenar toda la información concerniente al proyecto realizado.

4.6 Procedimiento de la Investigación

En esta fase se analizó todo lo concerniente a esta investigación con el fin de lograr los objetivos planteados. A continuación se describe detalladamente el procedimiento que se siguió para llevar a cabo el desarrollo de este trabajo:

1. Diagnosticar la Situación Actual del Sistema Administrativo de Pagos de los Beneficios Estudiantiles de la Unexpo Vice-Rectorado Puerto Ordaz:
 1. Realización de entrevistas no estructuradas al personal Administrativo.
 2. Visitas al área de la URDBEPO.
2. Caracterizar los procesos que integran el Sistema Administrativos de Pagos de los Beneficios Estudiantiles:
 1. Determinación de los procesos.
 2. Determinación de las entradas y salidas del proceso.
 3. Determinación de las actividades que se realizan en cada proceso.
3. Realizar un Análisis Estadístico al Sistema Administrativo de Pagos de los Beneficios Estudiantiles.
 1. Realización de un análisis estadístico para determinar el tipo de variable que se va a utilizar.

4. Desarrollar estrategias de mejora del Sistema Administrativo de Pago, aplicando el análisis FODA:

Hacer un análisis interno y externo para determinar debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades.

5. Establecer propuesta de mejora del Sistema Administrativo de Pagos:

1. Elaboración de una propuesta de mejora para el Sistema Administrativo de Pagos.

CAPITULO V

SITUACIÓN ACTUAL

En el presente capítulo se expone el diagnóstico obtenidos de la situación actual de la Unidad Regional de Desarrollo Bienestar Estudiantil de Puerto Ordaz, producto de la aplicación de la observación directa y entrevistas, con el propósito de ofrecer una solución adecuada que contribuya para la mejora continua de dicho proceso.

5.1 Análisis de la Situación Actual

URDBEPO es una unidad encargada de velar por el bienestar estudiantil, los Beneficios Estudiantiles se solicitan mediante una serie de requisitos, normas y procedimientos que exige esta casa de estudio, con el fin de otorgarlos a los mismos y que estos puedan cursar su carrera contando con una ayuda económica para así cubrir parte de sus necesidades en el desarrollo académico. Los recaudos para la obtención de los Beneficios Estudiantiles son colocados en una cartelera informativa.

En los últimos semestres los estudiantes están más avocados o interesados en obtener cualquier Beneficio Estudiantil que les pueda ayudar económicamente, por lo tanto, ellos realizan los trámites respectivos ingresando al sistema; anteriormente había demasiada mora ya que era manualmente

Lo otro es que el proceso de pago como depende de varias oficinas financieras, por ejemplo en Nómina Beneficios Estudiantiles llega la data de 900 beneficiarios que se dividen en 7 beneficios que son: Ayudantía Técnica, Ayudantía de Recuperación, Preparaduría y Ayudantía de Investigación, luego viene los otros beneficios que son: Beca Mérito Deportivo, Beca Mérito Cultural y Beca Mérito Académico. Los primeros 4 ingresan por DOBE donde la trabajadora social Lcda. Luisa Sánchez se encarga de la ayudantía técnica y recuperación realizando un estudio socioeconómico, el trabajador social Néstor Rojas se encarga de las Preparadurías y Ayudantía de Investigación en cuanto a solicitud de requisitos, ellos tienen que presentar un examen, una vez evaluados por el supervisor académico en el departamento, ellos ingresan como preparadores.

Para efectos de las Becas Deportivas que también son beneficios, ellos pasan por la coordinación de deporte, luego hacen una preselección que la emiten a la parte social de URDBEPO para ser evaluado por la jefatura del departamento, una vez realizada la evaluación, lo emite al consejo directivo para su veredicto final de quedar beneficiario o no; este proceso es el mismo para cultura y lo ejecuta la Coordinación de cultura.

5.2 Factores que intervienen en el Sistema Administrativo de Pagos.

Los factores que intervienen son disponibilidad de recursos presupuestario, ya que ha generado retrasos en los pagos de los beneficios estudiantiles y eso genera que los estudiantes reclamen como haciendo paros, cerrando los edificios administrativos y las especialidades, y de esta manera presionan a las autoridades, es uno de los que más está fallando.

Otro factor es el Proceso Administrativo ya que actualmente para la elaboración y emisión de la orden de pago debe contener las firmas necesarias que son 4 la del Jefe de URDBEPO, Jefe de Presupuesto, Director Administrativo y el Vicerrector para la emisión de cheque, pues la Coordinación Administrativa no pueden hacer la orden de pago sino están dichas firmas, es un factor que indica retraso, así este el dinero pero sino están esas firmas no se ejecuta nómina.

Así mismo sucede con respecto al número de cuenta, ya que los muchachos cuando van a renovar o a solicitar nuevo ingreso en ayudantía, a ellos se le dan un tope para entregar el número de cuenta, eso es un requisito indispensable para que ellos se activen en el sistema, se le da una prórroga si los estudiantes no traen el número de cuenta en ese tiempo quedan fuera para el nuevo ingreso de ayudantía.

Por otro lado, el número de nuevos becarios y la selección de los mismos, dependerá del presupuesto que se le asigne a la URDBEPO. Una vez asignadas las nuevas Ayudantías se publica en una cartelera dentro de la Unidad, el listado de los estudiantes seleccionados junto con la dependencia donde fueron ubicados para comenzar a colaborar a partir de ese momento.

5.3 Proceso que se hace en el Sistema Administrativo de pagos de los Beneficios Estudiantiles:

1.- Cargar en el Sistema a todos los Beneficiarios.

Una vez que termina el semestre se publica la fecha de recepción de documentos que incluye record, actualización del estudio socioeconómico

planilla de inscripción, planilla de evaluación de la anterior ayudantía para poder ver que el estudiante cumplió con la ayudantía y determinar si queda como ayudantía técnica o recuperación, después que la Trabajadora Social hace ese proceso de recepción, hace una preselección llamase renovación como nuevo ingreso, después que ya hace ese proceso asigna cada una en las dependencias, en el caso de renovación casi el 89% quedan en los mismos beneficios y en nuevo ingreso si hay que asignar en dependencias diferentes, ya concretado la data de todos los beneficiarios para este semestre lo emiten a Nomina Beneficios Estudiantiles, luego se carga uno a uno al sistema para poder activarlos en el mismo; cuando es renovación lo activa el tipo de beneficio y se verifica el número de cuenta y cuando es nuevo ingreso lo activa el número de cuenta y tipo beneficio.

2.- Verificación física de la planilla de asistencia con reporte digital.

Iniciado el semestre se envía un cronograma estándar según el cronograma académico que envía la dirección académica para la apertura de la página web en la que los estudiantes deben cargar su asistencia de ayudantía, los días que van a cargar asistencia son los pautados en el cronograma, en cual se basa del 15 al 21 de cada mes, en el lapso de esos días se deberían de cargar 900 beneficiarios, para saber que esos 900 beneficiarios están en el sistema se tienen que tener las planillas en físico de la asistencia, no en todos los semestres se aceptan 900 beneficiarios, nivel central decide si en este año van a dar apertura a 100 beneficiarios más, después que se cierra el sistema se recibe en URDBEPO la planilla de asistencia hasta el 22 de cada mes, se empieza a unificar todas las planillas que llevan los beneficiarios y después se separan por beneficios, nada más llenan planillas ayudantías de recuperación, técnica, preparaduria e investigación, los becarios no entran en la asistencia. Después que se hace esa separación se va a comparar las planillas en físico con el reporte digital

que da el sistema solo para ayudantía técnica, recuperación, preparaduría e investigación y Beca Mérito Académico, Deporte y Cultura, el reporte digital es cuando se cargan por fuera los beneficiarios en el sistema y aparecen registrado en el sistema, por ejemplo si ya cargada la asistencia y está en la lista del reporte digital pero sino está la planilla en físico se atrasa el pago para ese mes, después que se compara y el que no está en el reporte digital se le coloca aparte en un cuaderno para saber quién es el estudiante que se va a atrasar en el momento de la elaboración de la nómina.

3.- Elaboración General de la Nómina.

En este proceso se verifica el monto total de la nómina, se hace un resumen general que viene: ayudantía técnica, ayudantía recuperación preparaduría y ayudantía investigación y otro resumen con Beca Merito Deportiva, Beca Mérito Cultural y Beca Mérito Académico, ya lista la nómina se le hace su respectivo Memo, se le hace el resumen del monto total a pagar que son casi 300 mil Bsf a becarios, luego se le pasa a la Jefa de URDBEPO para que firme y luego a Coordinación Administrativa.

4.- Emitir nomina al Departamento de Coordinación Administrativa.

Este departamento es el encargado de solicitar las firmas con el orden de pago.

La nómina se carga en el sistema siempre y cuando tengan recurso presupuestario sino, no se hace la orden de pago; si hay recurso presupuestario se carga la nómina en el sistema SAIN (Sistema Administrativo integrado), luego se hace el recorrido de las firmas de presupuesto, finanzas y dirección administrativa luego pasa a tesorería para la emisión de cheque.

5.- Elaboración de Orden de Pago para hacer efectiva la Nómina.

Después que la orden de pago hace el recorrido de las firmas llega a tesorería para elaborar la emisión de pago, luego se la pasa al jefe de Tesorería que es el que monta la nómina en el sistema y luego le envía un correo electrónico al Banco de Venezuela; el jefe cuadra con el Director y Vicerrector que son los que autorizan el pago.

5.4 RECURSOS CON LOS QUE CUENTA EL DEPARTAMENTO DE URDBEPO

La Unidad Regional de Desarrollo y Bienestar Estudiantil no cuenta con la cantidad de personal adecuado (Jefe de la Unidad, Trabajadora Social, Psicóloga, Analista de Nómina, Secretaria). El ambiente de trabajo es incómodo, ya que no hay un buen espacio de trabajo, ni buena iluminación, ni aire acondicionado como lo requiere una oficina o departamento. La herramienta que usa el personal para llevar a cabo sus funciones de trabajo, es la computadora y éstas son pocas y no cubren la demanda de personal, además se encuentran en malas condiciones ya que son obsoletas, con memoria insuficiente y cargadas de información, lo cual hace que éstas funcionen con lentitud.

5.5 Análisis FODA.

Luego de haber identificado y analizado los principales aspectos del Sistema Administrativo de Pagos de los Beneficios Estudiantiles se presenta el análisis Interno y Externo del análisis FODA. (Ver tabla 2).

Tabla 2. Análisis Interno y Externo.

Fortaleza	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Existe un importante recurso humano acompañado por una fuerza de voluntad, vocación y compromiso social. • El personal de URDBEPO cuenta con la experiencia adecuada para la realización de las actividades de la unidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe un reglamento actualizado. • La no Asignación de recursos a tiempo. • La URDBEPO no cuenta con el espacio físico necesario. • Falta de personal para realizar con más rapidez el proceso de Nómina. • Carencias de herramientas computacionales para el almacenamiento de la información del programa de los Beneficios Estudiantiles.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Permitir la inclusión de una mayor cantidad de estudiantes para los diferentes Beneficios Estudiantiles. • Alta demanda de los beneficios estudiantiles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de coordinación y apoyo de los entes nacionales de la universidad. • Presupuesto deficitario para ingresar a más estudiantes para los Beneficios Estudiantiles.

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO VI

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La presentación de los análisis y resultados de la investigación se muestra de acuerdo a la organización de los objetivos específicos planteados.

6.1 Caracterización de los procesos que integran el Sistema Administrativos de Pagos de los Beneficios Estudiantiles.

A continuación se mostrará la identificación de todos los factores que intervienen en cada uno de los procesos del Sistema Administrativo de Pagos de los Beneficios Estudiantiles.

1.- Cargar en el Sistema a todos los Beneficiarios.

FUNCIÓN: Que todos los beneficiarios se carguen en el sistema para poder realizar la Nómina, por lo tanto, si ellos no se cargan en el sistema, no se realiza Nómina. (Ver figura 4).



Figura 4: Cargar en el Sistema a Todos los Beneficiarios.

Fuente: Elaboración propia.

2.- Verificación Física de la Planilla de Asistencia con Reporte Digital.

FUNCIÓN: Confirmar todos los datos de los Beneficiarios para la elaboración de la Nómina. (Ver figura 5).



Figura 5: Verificación Física de la Planilla de Asistencia con Reporte Digital.

Fuente: Elaboración propia.

3.- Elaboración General de la Nómina.

FUNCIÓN: Realizar la Nómina de todos los Beneficiarios. (Ver figura 6).

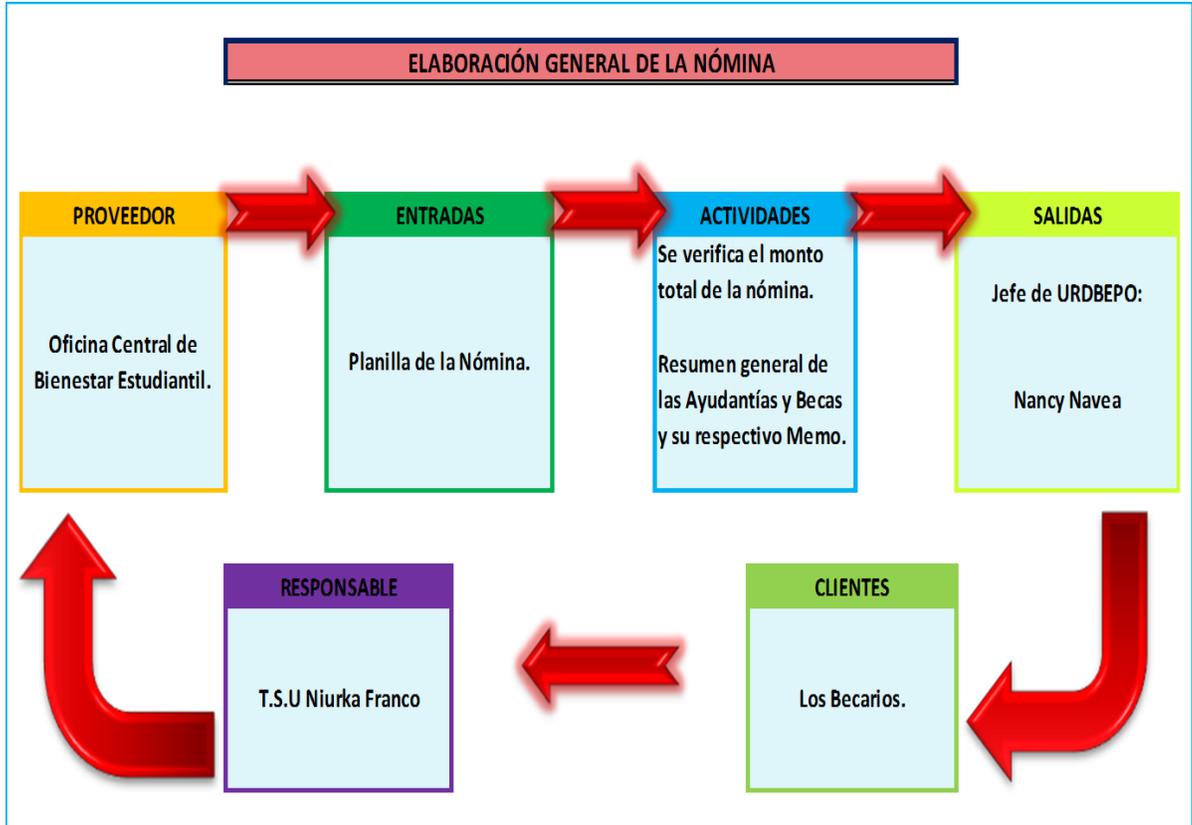


Figura 6: Elaboración General de la Nómina.

Fuente: Elaboración propia.

4.- Emitir Nómina al Departamento de Coordinación Administrativa.

FUNCIÓN: Elaboración de la Orden de Pago. (Ver figura 7).

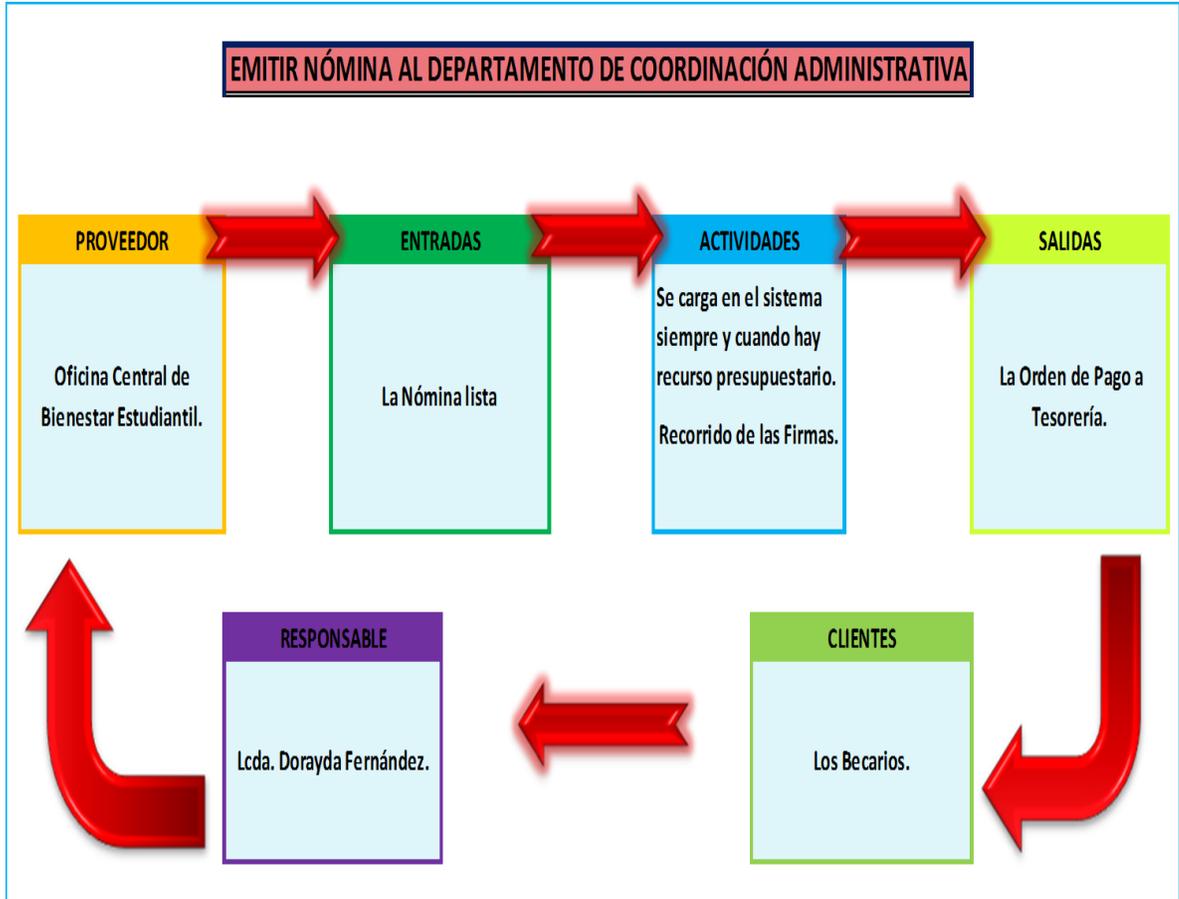


Figura 7: Emitir Nómina al Departamento de Coordinación Administrativa.

Fuente: Elaboración propia.

5.- Elaboración de Orden de Pago para Hacer Efectiva la Nómina.

FUNCIÓN: Elaboración de la emisión de Pago. (Ver figura 8).

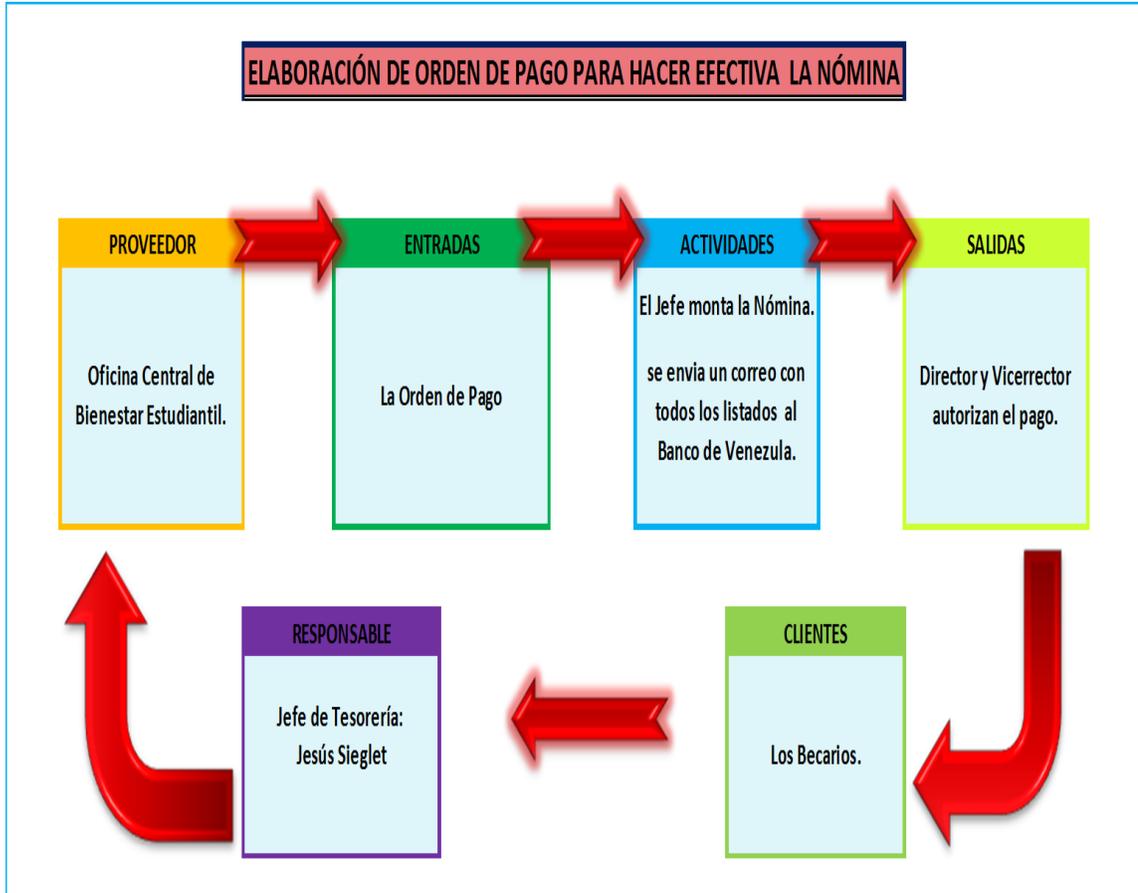


Figura 8: Elaboración de Orden de Pago para Hacer Efectiva la Nómina.

Fuente: Elaboración propia.

6.2 Análisis Estadístico del Sistema Administrativo de Pagos de los Beneficios Estudiantiles.

A continuación se presentan tablas y gráficos estadísticos de las diferentes Ayudantías y Becas con su análisis respectivo, para ayudar en la toma de decisiones o para explicar los condicionantes que determinan la ocurrencia de algún fenómeno.

Tabla 3: Ayudantía Técnica

Año	Alumnos			Horas			Bsf		
	Total	Prom	%	Total	Prom	%	Total	Prom	%
2009	2842	237	24,50879	64844	5403,6667	23,613124	598111	49842,583	16,011005
2010	2121	177	18,304033	50667	4222,25	18,45053	485558,79	40463,233	12,998062
2011	2906	242	25,025853	69611	5800,9167	25,349041	1160488	96707,333	31,065436
2012	3733	311	32,161324	89488	7457,3333	32,587306	1491466,6	124288,88	39,925497
Total	11602	967	100	274610	22884,167	100	3735624,4	311302,03	100

Fuente: Apéndice del 1 al 5

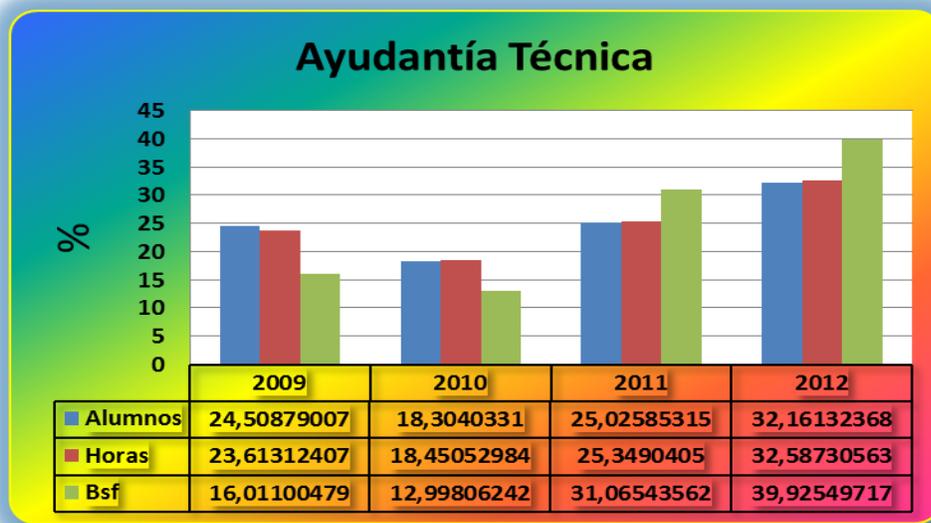


Gráfico 1: Ayudantía Técnica

Fuente: Tabla 3

ANÁLISIS: Se puede observar en la gráfica que a partir del año 2011 en adelante se ha estado incrementando este beneficio tanto en los alumnos, horas y Bsf debido a que la matrícula en promedio es de 311 alumnos que es la más alta de los años comparados junto con el incremento que hubo del 74% de esta beca, es decir, aumento de 230 Bsf a 400 Bsf; porque fue homologada por decreto presidencial.

Tabla 4: Ayudantía de Investigación

Año	Alumnos			Horas			Bsf		
	Total	Prom	%	Total	Prom	%	Total	Prom	%
2009	694	58	23,868313	22833	1902,75	24,450655	203083	16923,583	20,06709
2010	796	66	27,160494	25154	2096,1667	26,936092	241378,86	20114,905	23,85119
2011	700	58	23,868313	22106	1842,1667	23,672149	276420,83	23035,069	27,31377
2012	737	61	25,102881	23291	1940,9167	24,941103	291137,5	24261,458	28,76795
Total	2927	243	100	93384	7782	100	1012020,2	84335,016	100

Fuente: Apéndice del 1 al 4 y 6

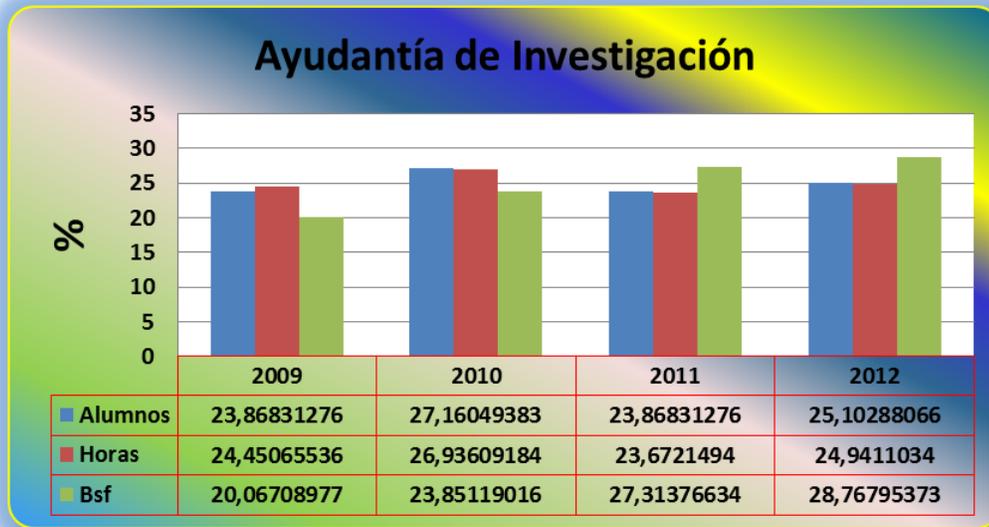


Gráfico 2: Ayudantía de Investigación

Fuente: Tabla 4.

ANÁLISIS: Es importante señalar que a partir de abril de 2011 el monto de esta ayudantía aumento de 307 Bsf a 400 Bsf, es decir, un 30% debido a que este tipo de beca fue homologado a nivel nacional por decreto presidencial.

En el 2010 se puede observar que hubo mayor cantidad de alumnos que solicitaron ayudantía de investigación con un 27 % para ese año se pagaban 307 Bsf; pero el valor de la hora era de 9,5 Bsf, mientras que en el 2012 el valor de la hora era de 12,50 Bsf para un 25% de alumno, es decir, disminuyo la cantidad de alumnos pero aumento el monto de la misma.

Tabla 5: Ayudantía de Recuperación.

Año	Alumnos			Horas			Bsf		
	Total	Prom	%	Total	Prom	%	Total	Prom	%
2009	997	83	14,4870677	23845	1987,08333	14,4839064	198710	16559,1667	8,8216132
2010	1512	126	21,9703575	36052	3004,33333	21,8986704	308230,85	25685,9042	13,683727
2011	1925	160	27,9715199	46050	3837,5	27,9716457	767528,36	63960,6967	34,073969
2012	2448	204	35,5710549	58684	4890,33333	35,6457775	978066,63	81505,5525	43,420691
Total	6882	573	100	164631	13719,25	100	2252535,8	187711,32	100

Fuente: Apéndice del 1 al 4 y 8

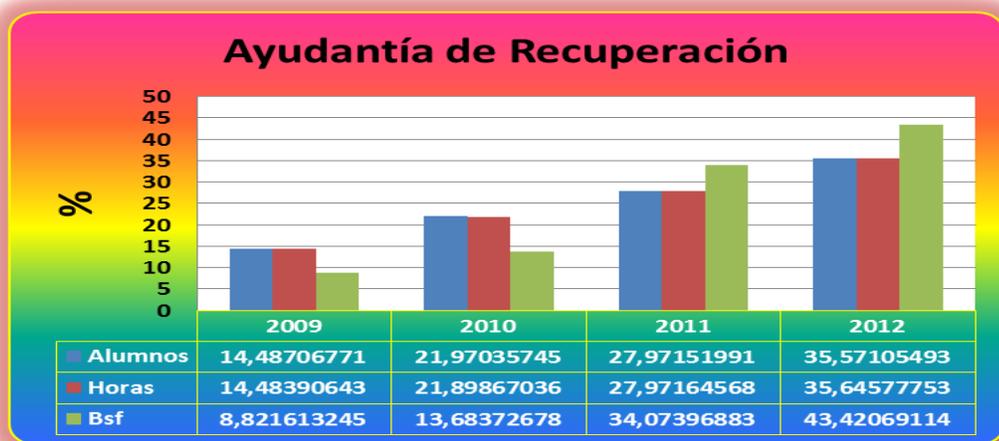


Gráfico 3: Ayudantía de Recuperación

Fuente: Tabla 5.

ANÁLISIS: Se puede observar en la gráfica que en el año 2009 la cantidad de alumno en comparación con el 2012 era un 100% menos de alumnos ya que para ese año se pagaba la hora a 8,33bsf, mientras que en el 2012 se pagaban 16,66 Bsf y había un poco más del doble de alumno con un 35%.

Es importante destacar que para el 2009 esta beca tenía un monto de 230 Bsf, la cual fue homologada a partir del 2011 a 400 Bsf que representa un incremento del 73% aproximadamente.

Tabla 6: Preparaduría

Año	Alumnos			Horas			Bsf		
	Total	Prom	%	Total	Prom	%	Total	Prom	%
2009	1010	84	22,85585	28841	2403,41667	21,1806091	276659,25	23054,9375	14,534539
2010	1224	102	27,698574	38168	3180,66667	28,0302863	366174,39	30514,5325	19,237296
2011	1014	85	22,946368	31899	2658,25	23,4263808	545719,8	45476,65	28,669874
2012	1171	98	26,499208	37259	3104,91667	27,3627237	714907,33	59575,6108	37,558291
Total	4419	369	100	136167	11347,25	100	1903460,8	158621,731	100

Fuente: Apéndice del 1 al 4 y 7

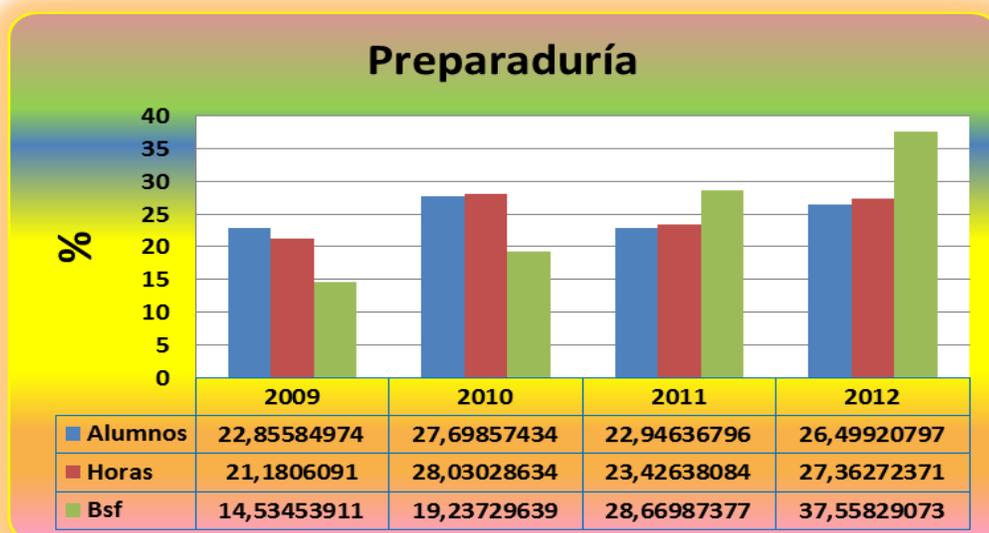


Gráfico 4: Preparaduría

Fuente: Tabla 6.

ANÁLISIS: En la gráfica se muestra que en el 2009 hubo una cantidad de alumnos de 22% y el valor de la Preparaduría era de 307 Bsf y el costo de la hora era de 9,59. A partir de Noviembre de 2011 se incrementó un 100% lo cual representa 614 Bsf y el costo de la hora 19,19, es decir, en el año 2012 se tiene mayor gasto en este tipo de servicio.

BECAS MÉRITOS ACADÉMICA, DEPORTIVO Y CULTURAL.

La **Beca Mérito Académica** se obtiene mediante un buen índice o rendimiento académico de 6.50 puntos en adelante y aprobar el 80% de la carga académica y que no repita ninguna materia.

Tabla 7: Beca Mérito Académica.

Año	Alumnos		Horas		Bsf	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2009	60	31,0880829	0	0	62400	35,21444695
2010	77	39,8963731	0	0	92400	52,14446953
2011	34	17,6165803	0	0	13600	7,674943567
2012	22	11,3989637	0	0	8800	4,966139955
Total	193	100	0	0	177200	100

Fuente: Apéndice del 1 al 4

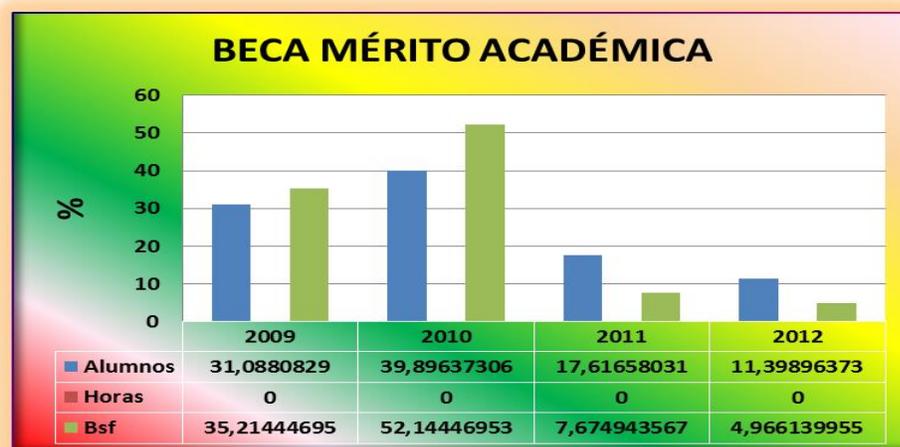


Gráfico 5: Beca Mérito Académica.

Fuente: Tabla 7.

ANÁLISIS: Se puede ver en la gráfica que para el año 2010 había una mayor cantidad de alumno con un 39% lo cual representa en Bsf 52% a pesar de que para ese año pagaban 200 Bsf por mes y se cancelaba semestralmente a un total de 1200Bsf, y para los años 2011 y 2012 la cantidad de alumno fue disminuyendo con un 17% y 11% respectivamente, pero debido a la homologación se incrementó un 100% es decir a 400 Bsf.

Es importante resaltar que para las Becas Méritos Académica no se considera cumplir con horas ya que es un Mérito que se les otorga a los estudiantes por cumplir con los requisitos exigidos.

La Beca Mérito Deportivo se otorga a los alumnos con un índice de 5.20 puntos en adelante y tener inscrito y aprobadas 9 unidades de crédito.

Tabla 8: Beca Mérito Deportivo.

Año	Alumnos		Horas		Bsf	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2009	60	26,3157895	0	0	73200	34,07821229
2010	93	40,7894737	0	0	111600	51,95530726
2011	42	18,4210526	0	0	16800	7,82122905
2012	33	14,4736842	0	0	13200	6,145251397
Total	228	100	0	0	214800	100

Fuente: Apéndice del 1 al 4.



Gráfico 6: Beca Mérito Deportivo.

Fuente: Tabla 8.

ANÁLISIS: Sé puede ver en la gráfica que para el año 2010 había una mayor cantidad de alumno con un 40% lo cual representa en Bsf 51% a pesar de que para ese año pagaban 200 Bsf por mes y se cancelaba semestralmente 1200 Bsf, y para los años 2011 y 2012 la cantidad de alumno fue disminuyendo con un 18% y 14% respectivamente, pero debido a la homologación se incrementó un 100% es decir a 400 Bsf.

La Beca Mérito Cultural se otorga a los alumnos con un índice de 5.20.

Tabla 9: Beca Mérito Cultural.

Año	Alumnos		Horas		Bsf	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2009	60	31,0880829	0	0	79200	40,99378882
2010	76	39,3782383	0	0	91200	47,20496894
2011	32	16,5803109	0	0	12800	6,625258799
2012	25	12,9533679	0	0	10000	5,175983437
Total	193	100	0	0	193200	100

Fuente: Apéndice del 1 al 4

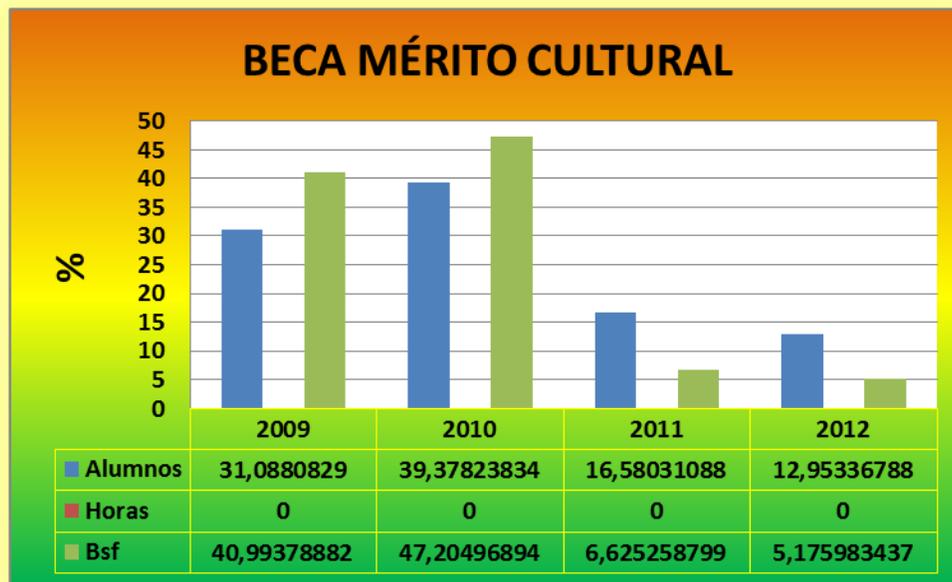


Gráfico 7: Beca Mérito Cultural.

Fuente: Tabla 9.

ANÁLISIS: Se puede ver en la gráfica que para el año 2010 había una mayor cantidad de alumno con un 39% lo cual representa en Bsf 47% a pesar de que para ese año pagaban 200 por mes y se cancelaba semestralmente 1200 Bsf, y para los años 2011 y 2012 la cantidad de alumno fue disminuyendo con un 16% y 12% respectivamente, pero debido a la homologación se incrementó un 100% es decir a 400 Bsf.

6.3 Estrategias de mejora del Sistema Administrativo de Pago, aplicando el análisis FODA.

Considerando el factor interno y externo de la situación actual se desarrollaron las siguientes estrategias:

Fortalezas/Oportunidad (FO)	Debilidad/Oportunidad (DO)
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar y aprovechar el personal de los Beneficios Estudiantiles para un entrenamiento previo con miras a que alguno de ellos en el futuro pueda formar parte del equipo de trabajo de URDBEPO. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de una herramienta computacional para el programa de Beneficios Estudiantiles. • Realizar un estudio estadístico que permita estimar la demanda futura por concepto de Beneficios Estudiantiles.
Fortalezas/Amenaza (FA)	Debilidad/Amenaza (DA)
<ul style="list-style-type: none"> • Crear un programa donde se pueda coordinar el apoyo de los entes nacionales de la universidad. • Establecer programas de Ayudantías no solo en dependencias de la institución sino también en distintas áreas de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar personal calificado para el programa de Beneficios Estudiantiles. • Definir la cantidad de ayudantías de acuerdo al presupuesto que se le entrega a la universidad. • Planificar la cantidad de Ayudantías a asignar por semestre. • Optimizar el proceso administrativo para efectos de emisión de pago.

Tabla 10: Estrategias de Mejora.

Fuente: Elaboración Propia

6.4 Propuestas de Mejora del Sistema Administrativo de Pago

- **Creación de una herramienta computacional para el programa de Beneficios Estudiantiles** que permita al departamento tener información en tiempo real, de todo lo referente a los beneficiarios de los diferentes programas de ayuda económica a los estudiantes, que el mismo permita hacer seguimiento a la evolución de los distintos programas de ayudas, tener un panorama claro del crecimiento del número de beneficiarios, esto con el objeto de tomar las mejores decisiones basados en información concisa, que sean pertinentes según el caso y hacer de los diferentes programas de ayuda económica lo más eficaz posible.
- **Realizar un estudio estadístico que permita estimar la demanda futura por concepto de Beneficios Estudiantiles**, de esta manera se podrán tomar medidas en base a proyecciones futuras, planificar mejoras y realizar modificaciones con antelación, para de esta manera mantener actualizado el programa de Beneficios a la realidad siempre cambiante de la universidad.
- **Contratar personal calificado para el programa de Beneficios Estudiantiles**, con el fin de darle eficacia al mismo, ya que dicho personal se encargaría de manera exclusiva de todo lo concerniente al programa, desde su funcionamiento, análisis de la evolución del mismo a lo largo del tiempo, identificación de fallas y búsqueda de soluciones oportunas, para así contar con que los beneficios lleguen de manera continua y sin demoras al estudiantado.

CONCLUSIONES

Culminada la investigación efectuada en la Unidad Regional de Bienestar Estudiantil de Puerto Ordaz y haber alcanzado los objetivos planteados y en función de los resultados obtenidos en el presente trabajo se establecieron las siguientes conclusiones:

1. La dependencia administrativa de la Unexpo Vicerrectorado Puerto Ordaz con la sede principal en Barquisimeto, es factor fundamental en retraso en la cancelación de los beneficios estudiantiles, dado sus trabas en las distintas etapas que debe cumplir la aprobación para asignación de recursos.
2. Existe en el departamento URDBEPO encargado del programa de beneficios estudiantiles, un atraso tecnológico con respecto a las nuevas herramientas administrativas computacionales, lo cual hace del mismo en ocasiones lento a la hora de analizar su funcionamiento.
3. La cantidad de personal encargado del programa de beneficios estudiantiles no es suficiente, ya que dicho programa consta de múltiples etapas las cuales requieren de un número mayor de personas que puedan hacerse cargo del mismo para una mejor efectividad.
4. Las condiciones del área de trabajo del departamento URDBEPO, no cumplen con los requerimientos adecuados para la óptima realización de sus actividades.

5. El departamento URDBEPO carece de un seguimiento estadístico en tiempo real, de la evolución del programa de beneficios estudiantiles, que le permita tomar decisiones a la mayor brevedad posible, teniendo a su disposición la más confiable y actual información.

RECOMENDACIONES

Fundamentándose en los resultados y conclusiones obtenidas mediante este estudio se procede a recomendar lo siguiente:

1. Buscar la manera de simplificar el proceso de aprobación de recursos, de tal manera que el mismo sea eficaz y los beneficios puedan llegar al estudiantado en los tiempos estipulados.
2. Ejecutar en el departamento URDBEPO un plan de actualización tecnológica, que permita al personal contar con las herramientas idóneas para prestar un mejor servicio al estudiantado.
3. Asignar personal adicional al departamento URDBEPO, con el fin de cubrir de una manera más idónea los diferentes programas que dicho departamento maneja.
4. Realizar los estudios pertinentes para la adecuación del espacio físico del departamento URDBEPO, de tal manera que se pueda ampliar el actual o buscar una reubicación del mismo.
5. Utilizar un software estadístico que le permita al departamento URDBEPO el seguimiento en tiempo real tanto del programa de beneficios estudiantiles como los otros programas a cargo del departamento.

BIBLIOGRAFÍA

1. CANAVOS, G. (1988). Probabilidad y Estadísticas Aplicaciones y métodos. México: Editorial MacGraw-Hill.
2. <http://www.poz.unexpo.edu.ve/web/resena.php>. “Reseña Histórica de la Universidad”. Septiembre de 2010.
3. HERNANDEZ, Roberto; FERNANDEZ, Carlos; BATISTA, Pilar. Metodología de la investigación. (1998). Editorial Mc Graw-Hill. 2da Edición. México
4. HURTADO DE BARRERA, Jacqueline. El Proyecto de Investigación. (2007). Ediciones SYPAL. 5ta Edición. Venezuela.
5. Miller, I., Freund, J. y Johnson R. (1992). Probabilidad y Estadística para Ingenieros. México: Harla.
6. Narváez R. (1997). Orientaciones Prácticas para la elaboración de informes de investigación. Bolívar: Puerto Ordaz.
7. Rojas, R (1997). Orientaciones prácticas para la elaboración de informes de Investigación. Venezuela. UNEXPO. Segunda Edición.
8. SALKIND, Neil J. ESCALONA, Roberto L. VALDES SALMERON, Verónica. Métodos de Investigación. (1998).Editorial Pearson Education.3era Edición.

APÉNDICES

APÉNDICE 1

AYUDANTÍAS Y BECAS 2009

Ayudantía Técnica 2009			
Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	219	5148	49330
Febrero	215	5118	54163
Marzo	182	4339	41582
Abril	184	4416	42320
Mayo	279	6605	55042
Junio	271	6487	54058
Julio	281	6727	56057
Agosto	249	2916	24299
Septiembre	247	5928	56810
Octubre	247	5928	56810
Noviembre	234	5616	53820
Diciembre	234	5616	53820
TOTAL	2842	64844	598111
PROMEDIO	236,8333333	5403,66667	49842,58333

Ayudantía de Investigación 2009			
Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	63	1946	18668
Febrero	59	1878	18017
Marzo	53	1696	16271
Abril	52	1664	15964
Mayo	63	2457	18859
Junio	61	2420	18574
Julio	61	2432	18727
Agosto	55	1124	8776
Septiembre	51	1632	15657
Octubre	51	1632	15657
Noviembre	59	1888	18113
Diciembre	66	2064	19800
TOTAL	694	22833	203083
PROMEDIO	57,83333333	1902,75	16923,5833

Preparaduría 2009			
Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	103	2825	27095,25
Febrero	102	3140	30124
Marzo	99	3098	29721
Abril	98	3136	30086
Mayo	86	2668	25595
Junio	83	2630	25232
Julio	80	2548	24445
Agosto	54	714	6839
Septiembre	54	714	6839
Octubre	45	1440	13815
Noviembre	100	2554	24499
Diciembre	106	3374	32369
TOTAL	1010	28841	276659,25
PROMEDIO	84,16666667	2403,41667	23054,9375

Ayudantía de Recuperación 2009			
Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	90	2082	17351
Febrero	85	2035	16959
Marzo	80	1920	16000
Abril	77	1848	15400
Mayo	77	1848	15400
Junio	77	1848	15400
Julio	80	1920	16000
Agosto	80	1920	16000
Septiembre	80	1920	16000
Octubre	80	1920	16000
Noviembre	95	2280	19000
Diciembre	96	2304	19200
TOTAL	997	23845	198710
PROMEDIO	83,08333333	1987,08333	16559,1667

Becas Méritos Deportivo, Cultural y Académica 2009

Nómina Semestral 2009-I

	Cantidad de Beneficiarios	N* Horas	Total Bsf
Académica	30	0	36000
Deportiva	34	0	40800
Cultural	37	0	44400
TOTAL	101	0	121200
PROMEDIO	33,66666667	0	40400

Nómina Semestral 2009-II

	Cantidad de Beneficiarios	N* Horas	Total Bsf
Académica	22	0	26400
Deportiva	27	0	32400
Cultural	29	0	34800
TOTAL	78	0	93600
PROMEDIO	26	0	31200

APÉNDICE 2

AYUDANTÍAS Y BECAS 2010

Ayudantía Técnica 2010

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	171	4073	39032,93
Febrero	170	4066	38965,84
Marzo	161	3863	37020,42
Abril	161	3863	37020,42
Mayo	200	4713	45166,25
Junio	191	4584	43930
Julio	191	4584	43930
Agosto	191	4584	43930
Septiembre	191	4584	43930
Octubre	188	4512	43240
Noviembre	160	3810	36512,51
Diciembre	146	3431	32880,42
TOTAL	2121	50667	485558,79
PROMEDIO	176,75	4222,25	40463,2325

Ayudantía de Investigación 2010

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	58	1802	17287,95
Febrero	54	1718	16482,06
Marzo	49	1556	14927,88
Abril	50	1588	15234,88
Mayo	79	2516	24137,88
Junio	78	2478	23773,32
Julio	83	2624	25193,2
Agosto	81	2560	24579,2
Septiembre	81	2560	24579,2
Octubre	77	2442	23427,95
Noviembre	56	1763	16913,79
Diciembre	50	1547	14841,55
TOTAL	796	25154	241378,86
PROMEDIO	66,33333333	2096,16667	20114,905

Preparaduría 2010

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	89	2659	25509,8
Febrero	104	3326	31908,81
Marzo	97	3077	29519,97
Abril	98	3109	29826,97
Mayo	105	3084	29587,15
Junio	118	3748	35957,38
Julio	114	3641	34930,85
Agosto	114	3641	34930,85
Septiembre	114	3641	34930,85
Octubre	114	3641	34930,85
Noviembre	89	2652	25442,66
Diciembre	68	1949	18698,25
TOTAL	1224	38168	366174,39
PROMEDIO	102	3180,66667	30514,5325

Ayudantía de Recuperación 2010

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	88	2090	17416,68
Febrero	89	2130	20412,5
Marzo	86	2054	19684,17
Abril	86	2054	19684,17
Mayo	172	4041	33675
Junio	170	4065	33875,02
Julio	169	4046	33716,66
Agosto	169	4046	33716,66
Septiembre	169	4046	33716,66
Octubre	169	4046	33716,66
Noviembre	76	1818	15150
Diciembre	69	1616	13466,67
TOTAL	1512	36052	308230,85
PROMEDIO	126	3004,33333	25685,9042

Becas Méritos Deportivo, Cultural y Académica 2010

Nómina Semestral 2010-I

	Cantidad de Beneficiarios	N* Horas	Total Bsf
Académica	32	0	38400
Deportiva	51	0	61200
Cultural	34	0	40800
TOTAL	117	0	140400
PROMEDIO	39	0	46800

Nómina Semestral 2010-II

	Cantidad de Beneficiarios	N* Horas	Total Bsf
Académica	45	0	54000
Deportiva	42	0	50400
Cultural	42	0	50400
TOTAL	129	0	154800
PROMEDIO	43	0	51600

APÉNDICE 3

AYUDANTÍAS Y BECAS 2011

Ayudantía Técnica 2011

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	305	7297	121616,66
Febrero	293	7032	117200
Marzo	283	6790	113166,66
Abril	283	6790	113166,66
Mayo	189	4517	75587,93
Junio	200	4793	79883,35
Julio	196	4701	78350,01
Agosto	183	4391	73183,34
Septiembre	183	4391	73183,34
Octubre	183	4391	73183,34
Noviembre	305	7315	121916,67
Diciembre	303	7203	120050,03
TOTAL	2906	69611	1160487,99
PROMEDIO	242,1666667	5800,91667	96707,3325

Ayudantía de Investigación 2011

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	60	1902	23775
Febrero	51	1627	20337,5
Marzo	51	1620	20250
Abril	51	1620	20250
Mayo	59	1855	23283,41
Junio	70	2232	27900
Julio	68	2168	27100
Agosto	61	1899	23737,48
Septiembre	59	1835	22937,48
Octubre	59	1835	22937,48
Noviembre	53	1683	21037,49
Diciembre	58	1830	22874,99
TOTAL	700	22106	276420,83
PROMEDIO	58,33333333	1842,16667	23035,0692

Preparaduría 2011

Mes	Cantidad de beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	79	2488	47738,5
Febrero	80	2548	48889,75
Marzo	74	2362	45320,88
Abril	74	2362	45320,88
Mayo	90	2768	34925,5
Junio	100	3172	39650
Julio	106	3357	41962,49
Agosto	82	2551	47449,29
Septiembre	82	2551	47449,29
Octubre	82	2551	47449,29
Noviembre	82	2607	50021,81
Diciembre	83	2582	49542,12
TOTAL	1014	31899	545719,8
PROMEDIO	84,5	2658,25	45476,65

Ayudantía de Recuperación 2011

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	145	3480	58000
Febrero	136	3264	54400
Marzo	144	3453	57550
Abril	144	3453	57550
Mayo	171	4100	68361,67
Junio	188	4505	75083,34
Julio	185	4436	73933,34
Agosto	165	3927	65450
Septiembre	165	3927	65450
Octubre	165	3927	65450
Noviembre	158	3785	63083,34
Diciembre	159	3793	63216,67
TOTAL	1925	46050	767528,36
PROMEDIO	160,4166667	3837,5	63960,6967

Beca Mérito Académica 2011

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	39	0	15600
Febrero	39	0	15600
Marzo	39	0	15600
Abril	39	0	15600
Mayo	26	0	10400
Junio	26	0	10400
Julio	26	0	10400
Agosto	26	0	10400
Septiembre	26	0	10400
Octubre	39	0	15600
Noviembre	39	0	15600
Diciembre	39	0	15600
TOTAL	403	0	161200
PROMEDIO	33,58333333	0	13433,3333

Beca Mérito Deportivo 2011

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	33	0	13200
Febrero	33	0	13200
Marzo	33	0	13200
Abril	33	0	13200
Mayo	51	0	20400
Junio	45	0	18000
Julio	52	0	20800
Agosto	52	0	20800
Septiembre	52	0	20800
Octubre	50	0	20000
Noviembre	35	0	14000
Diciembre	35	0	14000
TOTAL	504	0	201600
PROMEDIO	42	0	16800

Beca Mérito Cultural 2011

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	30	0	12000
Febrero	30	0	12000
Marzo	30	0	12000
Abril	30	0	12000
Mayo	33	0	13200
Junio	33	0	13200
Julio	33	0	13200
Agosto	33	0	13200
Septiembre	33	0	13200
Octubre	33	0	13200
Noviembre	31	0	12400
Diciembre	31	0	12400
TOTAL	380	0	152000
PROMEDIO	31,66666667	0	12666,6667

APÉNDICE 4

AYUDANTÍAS Y BECAS 2012

Ayudantía Técnica 2012

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	302	7236	120599,99
Febrero	303	7263	121049,99
Marzo	291	6972	116200
Abril	291	6972	116200
Mayo	316	7578	126299,99
Junio	316	7579	126316,66
Julio	311	7463	124383,33
Agosto	313	7511	125183,33
Septiembre	313	7511	125183,33
Octubre	313	7511	125183,33
Noviembre	332	7946	132433,33
Diciembre	332	7946	132433,33
TOTAL	3733	89488	1491466,61
PROMEDIO	311,0833333	7457,33333	124288,884

Ayudantía de Investigación 2012

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	54	1636	20450
Febrero	50	1568	19600
Marzo	50	1585	19812,5
Abril	50	1585	19812,5
Mayo	80	2529	31612,5
Junio	71	2258	28225
Julio	70	2222	27775
Agosto	70	2222	27775
Septiembre	70	2222	27775
Octubre	70	2222	27775
Noviembre	51	1621	20262,5
Diciembre	51	1621	20262,5
TOTAL	737	23291	291137,5
PROMEDIO	61,41666667	1940,91667	24261,4583

Preparaduría 2012

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	100	3101	59500,44
Febrero	100	3193	61265,88
Marzo	95	3012	57792,77
Abril	95	3012	57792,77
Mayo	99	3155	60536,57
Junio	96	3072	58944
Julio	97	3104	59558
Agosto	97	3104	59558
Septiembre	96	3072	58944
Octubre	96	3072	58944
Noviembre	100	3181	61035,45
Diciembre	100	3181	61035,45
TOTAL	1171	37259	714907,33
PROMEDIO	97,58333333	3104,91667	59575,6108

Ayudantía de Recuperación 2012

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	175	4184	69733,33
Febrero	166	3984	66400
Marzo	156	3738	62300
Abril	156	3738	62300
Mayo	215	5141	85683,33
Junio	241	5783	96383,33
Julio	238	5712	95200
Agosto	242	5808	96800
Septiembre	242	5808	96800
Octubre	243	5832	97200
Noviembre	187	4478	74633,32
Diciembre	187	4478	74633,32
TOTAL	2448	58684	978066,63
PROMEDIO	204	4890,33333	81505,5525

Beca Mérito Académica 2012-1

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	25	0	10000
Febrero	26	0	10400
Marzo	26	0	10400
Octubre	19	0	7600
Noviembre	19	0	7600
Diciembre	19	0	7600
TOTAL	134	0	53600
PROMEDIO	22,33333333	0	15314,2857

Beca Mérito Deportivo 2012-1

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	33	0	13200
Febrero	33	0	13200
Marzo	33	0	13200
Octubre	33	0	13200
Noviembre	33	0	13200
Diciembre	33	0	13200
TOTAL	198	0	79200
PROMEDIO	33	0	13200

Beca Mérito Cultural 2012-1

Mes	Cantidad de Beneficiarios	N*Horas	Total bsf
Enero	25	0	10000
Febrero	25	0	10000
Marzo	25	0	10000
Octubre	25	0	10000
Noviembre	25	0	10000
Diciembre	25	0	10000
TOTAL	150	0	60000
PROMEDIO	25	0	10000

APÉNDICE 5

Ayudantía Técnica del 2009 a 2012.

Ayudantía Técnica

Año	Alumnos		Horas		Bsf	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2009	2842	24,4957766	64844	23,6131241	598111	16,0110048
2010	2121	18,2813308	50667	18,4505298	485558,79	12,9980624
2011	2906	25,0474056	69611	25,3490405	1160487,99	31,0654356
2012	3733	32,175487	89488	32,5873056	1491466,61	39,9254972
Total	11602	100	274610	100	3735624,39	100

Año	Alumnos		Horas		Bsf	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2009	237	24,5087901	5403,66667	23,6131241	49842,5833	16,0110048
2010	177	18,3040331	4222,25	18,4505298	40463,2325	12,9980624
2011	242	25,0258532	5800,91667	25,3490405	96707,3325	31,0654356
2012	311	32,1613237	7457,33333	32,5873056	124288,884	39,9254972
Total (Prom)	967	100	22884,1667	100	311302,033	100

APÉNDICE 6

Ayudantía de Investigación del 2009 a 2012.

Ayudantía de Investigación

Año	Alumnos		Horas		Bsf	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2009	694	23,7102836	22833	24,4506554	203083	20,0670898
2010	796	27,1950803	25154	26,9360918	241378,86	23,8511902
2011	700	23,9152716	22106	23,6721494	276420,83	27,3137663
2012	737	25,1793645	23291	24,9411034	291137,5	28,7679537
Total	2927	100	93384	100	1012020,19	100

Año	Alumnos		Horas		Bsf	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2009	58	23,8683128	1902,75	24,4506554	16923,5833	20,0670898
2010	66	27,1604938	2096,16667	26,9360918	20114,905	23,8511902
2011	58	23,8683128	1842,16667	23,6721494	23035,0692	27,3137663
2012	61	25,1028807	1940,91667	24,9411034	24261,4583	28,7679537
Total (Prom)	243	100	7782	100	84335,0158	100

APÉNDICE 7

Preparaduría del 2009 a 2012.

Preparaduría

Año	Alumnos		Horas		Bsf	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2009	1010	22,8558497	28841	21,1806091	276659,25	14,53453911
2010	1224	27,6985743	38168	28,03028634	366174,39	19,23729639
2011	1014	22,946368	31899	23,42638084	545719,8	28,66987377
2012	1171	26,499208	37259	27,36272371	714907,33	37,55829073
Total	4419	100	136167	100	1903460,77	100

Año	Alumnos		Horas		Bsf	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2009	84	22,764228	2403,41667	21,1806091	23054,9375	14,5345391
2010	102	27,642276	3180,66667	28,0302863	30514,5325	19,2372964
2011	85	23,03523	2658,25	23,4263808	45476,65	28,6698738
2012	98	26,558266	3104,91667	27,3627237	59575,6108	37,5582907
Total(Prom)	369	100	11347,25	100	158621,731	100

APÉNDICE 8

Ayudantía de Recuperación del 2009 a 2012.

Ayudantía de Recuperación

Año	Alumnos		Horas		Bsf	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2009	997	14,4870677	23845	14,4839064	198710	8,82161324
2010	1512	21,9703575	36052	21,8986704	308230,85	13,6837268
2011	1925	27,9715199	46050	27,9716457	767528,36	34,0739688
2012	2448	35,5710549	58684	35,6457775	978066,63	43,4206911
Total	6882	100	164631	100	2252535,84	100

Año	Alumnos		Horas		Bsf	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
2009	83	14,4851658	1987,08333	14,4839064	16559,1667	8,82161324
2010	126	21,9895288	3004,33333	21,8986704	25685,9042	13,6837268
2011	160	27,9232112	3837,5	27,9716457	63960,6967	34,0739688
2012	204	35,6020942	4890,33333	35,6457775	81505,5525	43,4206911
Total (prom)	573	100	13719,25	100	187711,32	100