



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

**Formulación del Subproceso Agregador de Valor "Trabajo Social"
para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja,
año 2022**

Trabajo de Integración Curricular
previo a la obtención del título de
Licenciado en Administración Pública

AUTOR:

Yordy David Cabrera Ortiz

DIRECTOR:

Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno, Mg. Sc

Loja-Ecuador

2023



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Certificación

Loja, 11 de agosto de 2022

Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del trabajo de Integración Curricular denominado: **Formulación del subproceso agregador de valor “trabajo social” para la gestión por resultados de la Universidad Nacional de Loja, año 2022**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración Pública**, de la autoría del estudiante **Yordy David Cabrera Ortiz**, con **cédula de identidad Nro.1105873192**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.

Ing. Diana Alexandra Larreátegui Moreno, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Autoría

Yo, **Yordy David Cabrera Ortiz**, declaro ser autor del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional- Biblioteca Virtual.

Firma.....

Cédula: 1105873192

Fecha: 06 de marzo del 2023

Correo Electrónico: yordy.cabrera@unl.edu.ec

Teléfono: 0989372133





Carta de autorización de tesis por parte del autor/a para la consulta, reproducción parcial o total, y/o publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Yordy David Cabrera Ortiz** declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Formulación del subproceso Agregador de Valor "Trabajo Social" para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022**, como requisito para optar el título de **Licenciado en Administración Pública**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar en el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 06 días del mes de marzo del dos mil veintitrés

Firma.....

Autor: Yordy David Cabrera Ortiz

Cédula: 1105873182

Correo electrónico: yordy.cabrera@unl.edu.ec

Teléfono: 0989372133

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora del trabajo de integración curricular: Ing. Diana Alexandra Larreategui Moreno,
Mg. Sc.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo le dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres Carlos Cabrera y Nora Ortiz, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y privilegio de ser su hijo, son los mejores padres. De la misma manera a mi hermana Alexandra Ortiz por estar siempre presente, acompañándome y brindándome el apoyo moral a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Yordy David Cabrera Ortiz





Agradecimiento

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja por permitirme ser parte de tan distinguida institución de Educación superior, especialmente a la carrera de Administración Pública. A todas las autoridades por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo. De igual manera mis agradecimientos a toda la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, a mis profesores en quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Ing. Diana Larreátegui, principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo

Yordy David Cabrera Ortiz





unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
<i>Índice de tablas</i>	<i>x</i>
<i>Índice de figuras</i>	<i>x</i>
<i>Índice de anexos</i>	<i>xi</i>
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. <i>Abstract</i>	<i>3</i>
3. Introducción	4
4. Marco Teórico	5
4.1. Marco teórico conceptual.....	5
4.1.1. Gestión de la calidad en el sector público	5
4.1.2. Modelo de gestión de la calidad-Deming Prize.....	5
4.1.3. Nueva gestión pública	7
4.1.4. Gestión por resultados	8
4.1.5. Diagnóstico organizacional.....	8
4.1.6. Diagnóstico situacional FODA.....	9
4.1.7. Gestión por procesos	10
4.1.8. Procesos	10
4.1.9. Manual de procesos	14
4.1.10. Clasificación de los manuales.....	14
4.1.11. Estructura del manual.....	15
4.1.12. Diagrama de procesos.....	16
4.1.13. Simbología.....	18
4.1.14. Socialización.....	19



4.2.	<i>Marco legal</i>	19
4.2.1.	Constitución del Ecuador.....	19
4.2.2.	Decreto Ejecutivo Nro.5.....	19
4.2.3.	Norma técnica para la mejora continua e innovación de los procesos y servicios	20
4.2.4.	Norma técnica de prestación de servicios y administración por procesos.....	20
4.2.5.	Procesos de la Universidad Nacional de Loja.....	21
4.2.6.	Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI).....	21
4.3.	<i>Marco Institucional</i>	22
4.3.1.	Reseña histórica.....	22
4.3.2.	Dirección de Bienestar Universitario.....	24
4.3.3.	Misión.....	24
4.3.4.	Visión.....	24
4.3.5.	Valores institucionales.....	24
4.3.6.	Trabajo social.....	25
5.	Metodología	27
5.1.	<i>Tipos de investigación</i>	27
5.1.1.	Por su nivel de profundidad.....	27
5.1.2.	Por la naturaleza de los datos y la información.....	27
5.1.3.	Por los medios para obtener los datos.....	27
5.1.4.	Según el tipo de inferencia.....	27
5.2.	<i>Procedimientos</i>	28
5.2.1.	Unidad de análisis.....	28
5.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	28
5.3.1.	Entrevista semiestructurada.....	28
5.3.2.	Observación directa.....	28
5.3.3.	Técnica FODA.....	29
5.3.4.	Grupo focal.....	29
5.3.5.	Software.....	29
6.	Resultados	30
6.1.	<i>O.G.- Formulación del subproceso agregador de valor de trabajo social</i>	30



6.2.	O.E. 1. - <i>Diagnóstico del subproceso agregador de valor de Trabajo Social</i>	30
6.2.1.	Situación actual de la Dirección de Bienestar Universitario	32
6.2.2.	Ecosistema General de proceso de la Dirección de Bienestar Universitario	33
6.2.3.	Matriz del ambiente interno y externo del proceso de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja.	34
6.2.4.	Situación actual de subproceso de Trabajo Social	35
6.2.5.	Matriz del ambiente interno y externo del subproceso de trabajo social de la Dirección de Bienestar Universitario	36
6.2.6.	Flujogramas	37
6.2.7.	Flujograma del diagnóstico realizado en la sección de Trabajo Social	37
6.2.8.	<i>Flujograma del diagnóstico realizado a partir de la validación</i>	38
6.2.9.	Matriz de caracterización del subproceso de trabajo social	39
6.3.	O.E.2. - <i>Manual de procesos de la sección de "Trabajo Social"</i>	40
6.4.	O.E.3.- <i>Socialización del manual de procesos de la sección de Trabajo Social</i> ...	83
6.4.1.	Convocatoria	83
6.4.2.	Socialización del manual	83
7.	Discusión	86
7.1.	O.G. Formulación del subproceso agregador de valor de trabajo social	86
7.2.	O.E.1. Diagnóstico del subproceso agregador de valor de Trabajo Social	86
7.3.	O.E.2. Elaboración del manual de subproceso agregador de valor Trabajo Social	88
7.4.	O.E.3 Socialización del resultado de investigación con los actores que intervienen en el subproceso de Trabajo Social	89
8.	Conclusiones	90
9.	Recomendaciones	91
10.	Bibliografía	92
11.	Anexos	95



Índice de tablas

Tabla 1. Tipos de manuales	15
Tabla 2. Estructura para la elaboración de un manual de procesos.....	16
Tabla 3. Procesos agregadores de valor	21
Tabla 4. Estructura descriptiva de la Dirección de Bienestar Universitario	32
Tabla 5. Estructura descriptiva de la sección de Trabajo Social	35
Tabla 6. Caracterización del subproceso de trabajo social.....	39
Tabla 7. Matriz de sugerencias	84
Tabla 8. Matriz de operativización de sugerencias	85

Índice de figuras

Figura 1. Ciclo PDCA.....	6
Figura 2. Matriz FODA	10
Figura 3. Elementos de un proceso	13
Figura 4. Simbología del flujograma	18
Figura 5. Estructura organizacional de la UNL.....	23
Figura 6. Modelo de gestión de procesos.....	31
Figura 7. Subprocesos de la Dirección de Bienestar Universitario	33
Figura 8. Matriz FODA de la Dirección de Bienestar Universitario	34
Figura 9. Matriz FODA del subproceso de Trabajo Social.....	36
Figura 10. Flujograma empírico de la sección de Trabajo Social	38
Figura 11. Flujograma de validación de la sección de Trabajo Social.....	38



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Índice de anexos

Anexo 1. Guía de observación.....	95
Anexo 2. Guía de entrevista para la Dirección de Bienestar Universitario.....	96
Anexo 3. Guía de entrevista para el responsable del subproceso.....	99
Anexo 4. Guía de entrevista para el estudiante.....	101
Anexo 5. Entrevistas a estudiantes de la UNL.....	104
Anexo 6. Registros de asistencias	105
Anexo 7. Estudiantes en periodo de lactancia ABRIL-OCTUBRE 2022.....	106
Anexo 8. Informe Social.....	109
Anexo 9. Convocatoria para la socialización.....	113
Anexo 10. Material para la socialización.....	114
Anexo 11. Socialización con los actores claves	116
Anexo 12. Acta de socialización.....	117
Anexo 13. Certificado de traducción del abstract.....	118



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1. Título

Formulación del subproceso Agregador de Valor “Trabajo Social” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022





2. Resumen

Esta investigación tiene como finalidad “Formular el subproceso Agregador de Valor Trabajo social para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022”, lo cual ayudó a establecer una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la sección de Trabajo Social de la Dirección de Bienestar Universitario. El proyecto tiene un enfoque cualitativo utilizando métodos y técnicas acorde para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos planteados que tiene como propósito elaborar el manual de procesos donde se detallan todas las actividades que realizan los actores que intervienen dentro del subproceso. Se ha basado en la teoría de la Calidad de Deming enfocada en el ciclo PDCA de mejora continua, que tiene como objetivo la mejora constante de los procesos, el mismo consta de cuatro pasos: 1 PLANIFICAR. - en el cual se establece una planificación sobre las distintas tareas que se realizan en la sección de trabajo social para buscar mejoras y optimizaciones. 2 HACER. - en esta fase se lleva a cabo todas las acciones definidas en la planificación, realizando pruebas antes de implementar los cambios de forma definitiva. 3 VERIFICAR. - se monitoriza el funcionamiento de los cambios implementados para ver si alcanzan sus objetivos. 4 ACTUAR. - es el último paso donde se decide implementar las mejoras. Se obtuvo como resultado que actualmente la Dirección de Bienestar Universitario a pesar de que mantiene protocolos y se conocen las rutinas de trabajo no existe un documento formal donde se plasmen las actividades a realizar en la sección de Trabajo Social por tal motivo, las labores realizadas han sido poco eficientes. De acuerdo a este resultado se implementó un manual para facilitar una orientación sobre las actividades del subproceso de Trabajo Social en función de una buena gestión pública dirigida a los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja. Por último, se concluye que la situación actual del subproceso de Trabajo Social ha mejorado al propiciar un modelo donde se detalle las funciones de los responsables, así como las respectivas recomendaciones que pueden servir para una labor más eficiente y eficaz del subproceso.

Palabras Clave: Calidad, trabajo social, subprocesos, gestión por resultados, bienestar



2.1. Abstract

The purpose of this research is "Formulate the Social Work Value Adder sub-process for Results-Based Management at the National University of Loja, year 2022", which helped to establish detailed, orderly, systematic and comprehensive information that contains all the instructions, responsibilities and information on policies, functions, systems and procedures of the different activities carried out in the Social Work section of the University Welfare Department. The project has a qualitative approach using appropriate methods and techniques to carry out the fulfillment of the proposed objectives, whose purpose is to prepare the process manual, where all the activities carried out by the actors involved in the sub-process are detailed. It has been based on Deming's Quality theory focused on the PDCA cycle of continuous improvement, which aims to constantly improve processes, it consists of four steps: 1 PLAN. - In which a planning is established on the different tasks that are carried out in the social work section to seek improvements and optimizations. 2 DO. - In this phase, all the actions defined in the planning are carried out, carrying out tests before implementing the changes definitively. 3 VERIFY. - the performance of the implemented changes is monitored to see if they achieve their objectives. 4 ACT. - It is the last step where it is decided to implement the improvements. It was obtained as a result that currently the University Welfare Department, despite the fact that they maintain protocols and work routines are known, there is no formal document where the activities to be carried out in the Social Work section are reflected, for this reason, the work carried out has been inefficient. According to this result, a manual was implemented to provide guidance on the activities of the Social Work sub-process based on good public management aimed at the students of the National University of Loja. Finally, it is concluded that the current situation of the Social Work thread has improved by promoting a model that details the functions of those responsible, as well as the respective recommendations that can serve for a more efficient and effective work of the thread.

Key Words: Quality, social work, threads, management for results, well-being



3. Introducción

La gestión en base a una buena calidad persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos que promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados. El análisis de las principales teorías permitirá entender la razón de cada uno de los cambios que han tenido, tienen o tendrán lugar en las administraciones, y que serán tratados posteriormente. Hay que extraer las ideas claves de distintos enfoques teóricos, analizar sus características y aplicar aquellas que le permiten conseguir la intervención más adecuada al bienestar de la sociedad en general.

En el presente trabajo de investigación se tiene como objetivo general la “Formulación del subproceso agregador de valor “Trabajo Social” para la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Loja, año 2022”, para lo cual se plantearon tres objetivos específicos que tienen una importancia significativa debido a que servirá como referencia al mejoramiento del subproceso de Trabajo Social. El enfoque utilizado es cualitativo mediante un diseño metodológico que fue de carácter analítico y sintético llevada a cabo en la Dirección de Bienestar Universitario mediante la implementación de las siguientes técnicas: observación directa, entrevista y grupo focal aplicadas a los actores claves del subproceso.

La propuesta de un manual en la sección de Trabajo Social es para tener un resultado positivo a través, de la optimización de recursos que se utilizan para poder ejecutar las tareas que se realizan dentro del mismo, así como también el tiempo del cumplimiento del subproceso y el hecho de contar con flujogramas que nos permitan guiarnos para el desarrollo de todas las actividades que se dan dentro de este proceso. En cuanto al contenido y el sustento de la investigación, esta se sustenta en el marco teórico, en donde la base sustantiva es la teoría de calidad de Deming enfocada a los procesos y mejora continua, seguido de los resultados donde se evidencia el cumplimiento de cada uno de estos que fueron mencionados en el párrafo anterior y por último, la discusión la misma que se contrasta con la teoría, los resultados y el análisis que se pudo obtener a través de esta teoría, la misma que sirvió para aplicar la información obtenida dentro de la investigación, finalizando con las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.



4. Marco Teórico

4.1. Marco teórico conceptual

4.1.1. Gestión de la calidad en el sector público

Para la gestión de la calidad arroja que el autor es (Deming 1982), quien plantea a la calidad como base de la gestión y mejora continua en las organizaciones; de allí que Deming sea considerado padre de la tercera revolución industrial (Khadra, Barqawi & Alramahi, 2012; Lasrado, 2017; Octavian, Stănciuc y Viorel, 2013; Phusavat et al, 2009). Con respecto al término Sistemas de Gestión de la Calidad en el sector público a nivel global, se puede afirmar que ha sido poco estudiado. Esto se complementa con el hecho de que la gestión pública no ha sido ajena a las tendencias de mejoramiento en la gestión que en algunos casos ha tenido su origen en el sector privado (Camarasa, 2004). Esto ha permitido que en las dos últimas décadas se tenga mayor confianza y transparencia en la administración pública a través de la generación de bienes y servicios que responden a las necesidades de sus grupos de valor.

4.1.2. Modelo de gestión de la calidad-Deming Prize

Tamayo et al (2011) explican que los modelos de excelencia, como modelos sistémicos de gestión no normativos, emergen como resultantes de los principales factores de éxito en las organizaciones, así que son dinámicos, por lo que sus diferentes versiones en las diferentes regiones y países han ido evolucionando. Adicionalmente, establecen objetivos, fundamentos, conceptos, principios y criterios de la excelencia que se traducen en los aspectos encontrados en la práctica organizacional de elevado desempeño; también constituyen un valioso enfoque de autoevaluación que permite saber en cada una de las organizaciones el grado de avance en su rumbo hacia la calidad total.

Uno de estos modelos de gestión de calidad es el DEMING PRIZE. Según Camisón et al (2006), El Deming Price nació en 1951 y desde entonces ha ejercido una gran influencia en el desarrollo del control y gestión de la calidad en Japón. El objetivo básico con el que nació era convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas. Este modelo ha estado sujeto a pequeñas modificaciones. Así, el nombre original utilizado para denominar el Control de Calidad Total, Total Quality Control, ha sido sustituido por el de Total Quality Management (TQM) con la finalidad adoptar la misma denominación que en las naciones occidentales y conseguir así un reconocimiento internacional.

En base a lo mencionado se puede decir que un SGC formal proporciona un marco de referencia para planificar, ejecutar, realizar el seguimiento y mejorar el desempeño de las actividades de gestión de la calidad. El SGC no necesita ser complicado, más bien es necesario que refleje de manera precisa las necesidades de la organización.

Figura 1 Ciclo PDCA

Ciclo PDCA

Nota. La figura muestra el ciclo de Deming. Tomado de (Deming 1982)



En la figura 1 se muestra el ciclo PDCA planteado por Deming el mismo que busca la optimización constante de las actividades a través de cuatro etapas. Una vez que se llega a la última etapa, la organización debe volver a comenzar, promoviendo así una autoevaluación continua que le permita identificar oportunidades de mejora en cada proceso.

- **Principios De Deming**

Propone aplicar catorce puntos para que las organizaciones lleguen a una posición de productividad y competitividad:

1. Crear constancia de propósito para la mejora de productos y servicios.
2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Dejar de confiar en la inspección masiva.
4. Poner fin a la práctica de conceder negocios con base en el precio únicamente.
5. Mejorar de forma constante y por siempre el sistema de producción y servicios.
6. Instituir la capacitación.
7. Instituir el liderazgo.
8. Eliminar el temor.
9. Superar los problemas entre los departamentos.
10. Eliminar los lemas, las exhortaciones y las metas de producción para la fuerza laboral.
11. Eliminar las cuotas numéricas.
12. Remover las barreras que impiden el orgullo de un trabajo bien hecho.
13. Estimular la educación y la autoestima.
14. Tomar medidas para llevar a cabo la transformación

En cuanto a los puntos establecidos por Deming podemos determinar que los más relevantes son: 9 (Superar los problemas entre los departamentos) y 14 (Tomar medidas para llevar a cabo la transformación). Estos puntos están inmersos en el presente trabajo de investigación ya que la finalidad de la misma es elaborar un manual de procesos en la sección de trabajo social permitiendo solventar dificultades para transformar a una labor mucho más eficiente y eficaz.

4.1.3. Nueva gestión pública

En varias normas ISO se hace referencia a la mejora continua y al ciclo de Deming, por ejemplo, en la norma ISO 9001 se habla de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, nombrando explícitamente al ciclo PDCA. En cuanto a la ISO 9001:2015 esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y

mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

En relación a lo descrito, considerando que el enfoque y el uso del Ciclo PDCA está implícito en la nueva versión y que se lo usa hasta la actualidad, el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información en su nueva versión recomienda un enfoque basado en procesos, usando el Ciclo PDCA con una alineación en la mejora continua que requiere de una constante evolución para adaptarse a los cambios que se producen en las instituciones, con el objetivo de conseguir el mayor nivel de eficacia operativa.

4.1.4. Gestión por resultados

La Gestión por Resultados (GpR) es una orientación de la administración pública, que propone que todos los recursos y esfuerzos del Estado estén dirigidos al logro de resultados, para el bien de la población. Está diseñado para lograr un equilibrio entre las actividades de cada una de las instituciones públicas y los resultados buscados para el desarrollo del país. (Dirección Técnica del Presupuesto, 2013).

La GpR es una guía o ruta esencial para cualquier persona o entidad pública. El Sector Público busca que las instituciones públicas aumenten el valor que aportan a la ciudadanía por medio de ofrecer cada vez mejores servicios a la población y que siempre haya cambios positivos en las condiciones de vida del ciudadano, involucra usar información sobre los resultados para mejorar la toma de las decisiones y fortalecer el desempeño. En la GpR, cada institución solicita los recursos necesarios para su administración y sus autoridades deben tomar decisiones que favorezcan a la población, y asumen la responsabilidad del logro de los resultados y el cumplimiento de metas, de acuerdo al nivel de desempeño de entrega de productos al ciudadano.

4.1.5. Diagnóstico organizacional

El Diagnóstico Organizacional, es considerado el pilar sobre el cual se estructura y controla la efectividad de diferentes procesos que involucran un cambio, ya que permite obtener un conocimiento actualizado del funcionamiento de las organizaciones, con el objetivo de delimitar estrategias de mejoras y enfrentar los cambios de modo dinámico y estratégico. Otra definición de diagnóstico organizacional, propuesta por (Valenzuela, Ramírez, González, & Celaya, 2010) se definiría como el análisis que se hace para evaluar la situación de la empresa, sus dificultades, aspectos potenciales, vías eventuales de desarrollo y oportunidades de prevención (Osorio, y otros, 2016) comenta, que el diagnóstico organizacional recae sobre una práctica circunstancial



que implica saber reconstruir funcionalmente el estado actual de una organización, donde podemos visualizar diferentes dimensiones las cuáles pueden ayudarnos a realizar una toma de decisión más objetiva y congruente con la realidad, necesidades y metas. (Zamorano, 2020). Se puede definir al diagnóstico como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas.

4.1.6. Diagnóstico situacional FODA

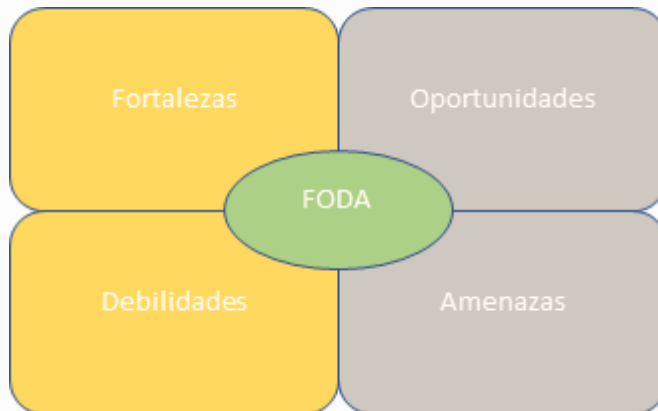
El diagnóstico situacional FODA es una herramienta que posibilita conocer y evaluar las condiciones de operación reales de una organización, a partir del análisis de esas cuatro variables principales, con el fin de proponer acciones y estrategias para su beneficio. Las estrategias de una empresa deben surgir de un proceso de análisis y concatenación de recursos y fines, además ser explícitas, para que se constituyan en una “forma” viable de alcanzar sus objetivos.

Esto es de lo más importante si se pretende que las estrategias propuestas se relacionen con la competitividad de una organización. La competitividad de un negocio se relaciona con su capacidad de crear bienes o servicios con valor añadido que le permita conservar o incrementar su posición de mercado frente a sus competidores. (Ramirez, 2012)

Por lo tanto. Se puede decir que son las fortalezas y las debilidades de una organización, aquellas competencias con las que deberán enfrentar el mundo, una reunión de oportunidades y amenazas. Y, a partir de ese estado de cosas, definir estrategias que lleven a lograr las metas establecidas.

Figura 1 Matriz FODA

Matriz FODA



Nota. Representación gráfica de la matriz FODA. Elaboración propia del investigador.

El análisis FODA es una herramienta fundamental en la administración y en el proceso de planificación, de hecho, con este estudio se beneficiará de un plan de negocios, pudiendo dar fuerza a la sigla de oportunidad, logrando, además, la situación real en la que se encuentra la institución o proyecto, y poder planificar alguna estrategia a futuro.

4.1.7. Gestión por procesos

Para, (Gómez, 2009) la gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas. Puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

4.1.8. Procesos

Un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los clientes. (Krajewski, Ritzman , & Malhotra, 2008) Sin embargo, el concepto puede ser aún mucho más amplio, un proceso puede tener su propio conjunto de objetivos abarcar un flujo de trabajo que traspase las fronteras departamentales y requerir recursos de varios departamentos

Por su parte (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2018) un proceso es cualquier parte de una organización que recibe insumos y los transforma en productos o servicios, mismos que se espera que sean de mayor valor para la organización que los insumos originales, se considera que la comprensión del funcionamiento del proceso es esencial para asegurar la competitividad de una organización, un proceso que no se ajusta a las necesidades de la organización castigar a la misma cada minuto que operé.

Por lo tanto, es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

- **Tipos de procesos**

- ✓ **Procesos Estratégicos**

Procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los usuarios)

- ✓ **Procesos Clave**

Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Por ejemplo, en una empresa de transporte de pasajeros por avión, el mantenimiento de las aeronaves e instalaciones es clave por sus implicaciones en la seguridad, el confort para los pasajeros la productividad y la rentabilidad para la empresa

- ✓ **Procesos de Apoyo**

En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Son procesos de apoyo, por ejemplo:



- Control de la Documentación y Auditorías Internas
- No Conformidades, Correcciones y Acciones Correctivas
- Gestión de Productos No conformes Gestión de Equipos de Inspección, Medición y Ensayo

- **Elementos del proceso**

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

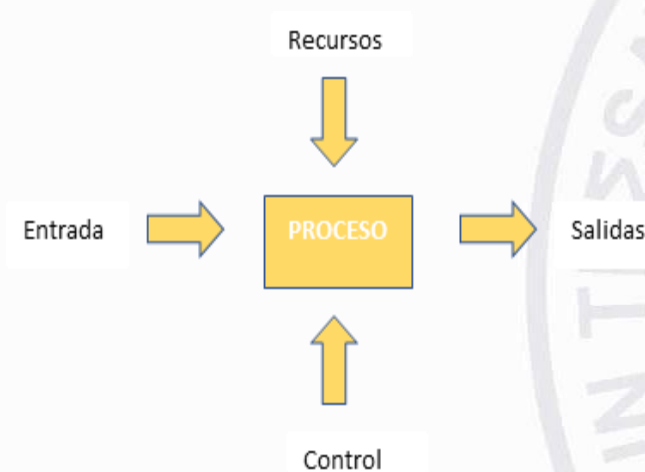
- **Finalidad:** Todo proceso es un conjunto de tareas elementales necesarias para la obtención de un resultado. Cada proceso posee unos límites claros y conocidos (el primer y último paso del mismo), comenzando con una necesidad concreta de un cliente (que de nuevo, puede ser interno o externo), y finalizando una vez que la necesidad ha sido satisfecha.
- **Requerimientos del cliente:** Lo que el cliente espera obtener al terminar la actividad. Los requerimientos de salida de un proceso condicionan los requerimientos de entrada del siguiente. Los requerimientos deben estar expresados de una manera objetiva, por ejemplo: “recubrimiento final de la capa de pintura: x micras”.
- **Entradas:** Las entradas de un proceso responden a criterios de aceptación definidos, por ejemplo: la factura del suministrador con todos los datos necesarios. También puede haber alguna entrada con información proveniente de un proveedor interno, por ejemplo: una normativa de la administración, un procedimiento. Las entradas del proceso pueden ser tanto elementos físicos (por ejemplo materia prima, documentos, etc.), como elementos humanos (personal) o técnicos (información, etc.). En definitiva, son elementos que entran al proceso sin los cuales el proceso no podría llevarse a cabo. Para establecer la interrelación entre procesos se deben identificar los procesos anteriores (proveedores internos y externos) que dan lugar a la entrada de los procesos.
- **Salidas:** Un output con la calidad exigida por el estándar del proceso: por ejemplo: el impreso diario con el registro de facturas recibidas, importe, vencimiento; un material conforme a las especificaciones, etc. De forma similar, las salidas de un proceso pueden

ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios, etc. En general, son la entrada del proceso siguiente. Para establecer la interrelación entre procesos se deben identificar los procesos posteriores (clientes internos y externos) a los que se dirigen las salidas del proceso.

- **Recursos:** Medios y requisitos necesarios para desarrollar el proceso siempre bien y a la primera. Por ejemplo, una persona con las calificaciones y nivel de experiencia necesarias para realizar un proceso de soldadura, hardware y software para procesar las facturas, un impreso e información sobre qué proceso y cómo (calidad) y cuando (tiempo) entregar el elemento de salida al siguiente eslabón del proceso administrativo, etc.

Figura 2 Elementos de un proceso

Elementos de un proceso



Nota. Representación gráfica de los elementos de un proceso. Elaboración propia del investigador

- **Propietarios:** Son las personas que asumen la responsabilidad de llevar el proceso tal y como está definido y que controlan la estabilidad del mismo. El propietario del proceso supervisa los indicadores que demuestran que el proceso está bajo control y permiten establecer objetivos de mejora. Es preferible no usar nombres sino actividades, por ejemplo: Mecánico ajustador, Departamento de Compras, etc.
- **Indicadores:** Crean un sistema de control medible del funcionamiento del proceso y del nivel de satisfacción del usuario (interno la mayoría de las veces). Por ejemplo: Temperatura de cocción, número de rechazos del producto fabricado, número de quejas

por plazos de entrega excesivos.

- **Clientes:** Son los que utilizan la salida del proceso. Pueden ser internos (otro uotros departamentos de la misma empresa) o externos (cliente final). (ISO, 2013)

4.1.9. Manual de procesos

Son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la Dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Exteriores, 2004). Para (Franklyn, 2009) los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”.

Para el autor (Duhalt, 1977) define al manual, como “un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”

El manual de procesos es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

4.1.10. Clasificación de los manuales

Depende de la información de las necesidades de cada institución o empresa privada, para saber con qué tipo de manuales se debe contar. Se hace la aclaración de que pueden abarcar dichos manuales a toda la empresa: una dirección, un departamento, una oficina, sección, una mesa, un puesto, etc. Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa los nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

Tabla 1

Tipos de manuales

CLASIFICACIÓN DE MANUALES	
POR SU CONTENIDO	Manual de Historia Manual de organización Manual de políticas Manual de procedimientos Manual de contenido múltiple
	Manual de producción Manual de compras manual de ventas Manual de finanzas Manual de contabilidad Manual de crédito y cobranzas Manual de personal
	POR SU FUNCION ESPECÍFICA
	Manual técnico Manual de adiestramiento o instructivo

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de (Exteriores, 2004)

4.1.11. Estructura del manual

Para el autor (Gómez, 2020) manifiesta que los manuales deben mantener una estructura que se basa en:

- Título y código del procedimiento.
- Introducción: Explicación corta del procedimiento.
- Organización: Estructura micro y macro de la entidad.
- Descripción del procedimiento.
- Objetivos del procedimiento
- Normas aplicables al procedimiento
- Requisitos, documentos y archivo
- Descripción de la operación y sus participantes
- Gráfico o diagrama de flujo del procedimiento
- Responsabilidad: Autoridad o delegación de funciones dentro del proceso.
- Medidas de seguridad y autocontrol: Aplicables al procedimiento.
- Informes: Económicos, financieros, estadísticos y recomendaciones.
- Supervisión, evaluación y examen: Entidades de control y gestión de autocontrol.

Para el presente trabajo de investigación se tomó como base la guía metodológica para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja, la misma constituyó el documento base para poder realizar el levantamiento de procesos de la investigación en curso. A continuación, en la tabla 2 que se describe su estructura:

Tabla 2

Estructura para la elaboración de un manual de procesos

Estructura
a. Tipo de Mega y Macro proceso
b. objeto
c. alcance
d. límites: entradas y salidas
e. políticas
f. consideraciones de actualización
g. esquema general de macroproceso responsables
h. marco legal
i. entradas verificables
j. procedimiento descriptivo
k. consideraciones adicionales
l. diagrama de flujo
m. registro de información del proceso indicadores
n. estadísticas

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de guía metodológica para el levantamiento de procesos

4.1.12. Diagrama de procesos

El diagrama de procesos, también conocido como diagrama de flujo, es una de las herramientas más útiles para cualquier compañía y en la gestión de proyectos de todo tipo. Permite conocer los procesos empresariales dentro de un único documento y sus relaciones, identificar puntos de mejora y, en general, dar importancia a todos los procesos de una compañía, por pequeños que puedan parecer. (Ekon, 2020)

Por lo tanto, es una representación gráfica que muestra las variaciones y relaciones de una serie de acciones con un objetivo en común. Visualmente se puede apreciar la relación secuencial con la ayuda de descripciones, rectángulos, rombos, círculos, flechas, prismas

circulares, entre otros símbolos.

- **Tipos de diagramas**

- **Diagrama de flujo:** Un diagrama de flujo es la representación lógica y ordenada de las tareas o actividades que se van a realizar dentro de la organización, las mismas que van relacionadas entre sí y orientadas a un fin común haciendo más eficiente el flujo de las relaciones de trabajo. (Fernández & Fernández, 2015)

Considerando lo anterior, un diagrama de flujo es un diagrama que describe un proceso, sistema. Se usan ampliamente en numerosos campos para documentar, estudiar, planificar, mejorar y comunicar procesos que suelen ser complejos en diagramas claros y fáciles de comprender.





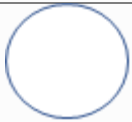



- **Diagrama SIPOC:** Para la comprensión de cada proceso es necesario conocer sus entradas para establecer los parámetros o requerimientos que esperan los clientes. El SIPOC es una técnica que permite identificar cuáles son los suministradores del proceso, las entradas de cada suministrador al proceso, el proceso propiamente dicho, o sea, las etapas o fases del proceso, las salidas que emite el mismo y los clientes externos e internos que reciben estas salidas. En muchos estudios se identifican los requerimientos de calidad que desea el cliente para cada una de las salidas. Se utiliza fundamentalmente para identificar las variables de entradas y de salidas para un posterior análisis de estas y además a partir de las fases generales del proceso que se definen realizar análisis más detallados de estas fases posteriores en la gestión de procesos. (Santillán, 2012)

Considerando lo anterior, sirve para trazar un proceso a través de la documentación de proveedores, entradas, procesos, salidas y clientes. No está diseñado para proporcionar demasiados detalles, sino más bien para brindar información clave sobre un proceso a los responsables de la toma de decisiones

4.1.13. Simbología

Figura 3 Simbología del flujograma

Simbología del flujograma

Símbolo de diagrama de flujo	Nombre	Descripción
	Símbolo de proceso	Representa un proceso, una acción o una función
	Símbolo de inicio y fin	Representa el punto de inicio, el punto de fin y los posibles resultados de un camino
	Símbolo de documento	Representa la entrada o la salida de un documento
	Símbolo de decisión	Representa una decisión, como sí/no
	Símbolo de conector	Conecta elementos separados en una página
	Símbolo de referencia/enlace fuera de página	Conecta elementos separados en múltiples páginas
	Símbolo de entrada y salida	Representa los datos que están disponibles como entrada o salida
	Símbolo de comentario o nota	Agrega una explicación o comentarios necesarios

Nota. Elaboración propia de investigador. Tomado de Infoeducard



4.1.14. Socialización

El término socialización presenta dos acepciones diferentes: la primera remite al proceso de conformación y organización de los grupos sociales en los cuales se ven implicados factores políticos, económicos, simbólicos y culturales, mientras que la segunda se focaliza generalmente en el individuo y remite al proceso por el cual se adquieren los valores, las actitudes y las creencias de una sociedad particular, e involucra tanto procesos intrapsíquicos como la relación entre el individuo y los diferentes agentes de socialización. En términos generales, el uso del concepto “socialización” en el siglo XIX, está más cercano a la primera definición, mientras que en el siglo XX prevalece el uso relacionado con la segunda acepción, por parte de autores referentes de la psicología y la sociológica, como (Morawsky & Martin, 2011)

(Fisher, 1986) definió la socialización como un proceso de aprendizaje y de cambio. Por tanto, la socialización es un procedimiento para llegar a acuerdos sobre la conveniencia o inconveniencia de un trabajo final, un mecanismo para darlo a conocer, así como sus impactos, y registrar las observaciones y percepciones de los participantes. Por otro lado la socialización organizacional ha sido entendida como el proceso mediante el cual la persona adquiere el conocimiento social y las habilidades requeridas para asumir un rol organizativo (Van Maanen y Schein 1979; Kowtha, 2018).

La socialización, por lo tanto, permite a los trabajadores dentro de una organización condicionar de cierta manera el comportamiento para que los mismos adquieran actitudes y valores establecidos por la organización. A su vez, permite una mayor adaptación, mejor desempeño y mayor eficiencia en las actividades realizadas.

4.2. Marco legal

4.2.1. Constitución del Ecuador

El numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza a las personas: “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

4.2.2. Decreto Ejecutivo Nro.5

En los literales a) y b) del numeral 4 del artículo 2 del Decreto Ejecutivo Nro. 5, de 24 de mayo de 2017, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial Nro. 16, de 16 de junio

de 2017, determinan que el Ministerio del Trabajo se encargará: “a. Establecer la metodología para la gestión institucional y herramientas de gestión por procesos y prestación de servicios públicos de la Administración Pública Central, Institucional y que dependan de la Función Ejecutiva”; y, “b. Promover e impulsar proyectos de excelencia y mejora de la gestión institucional, innovación para la gestión pública, estandarización en procesos de calidad y excelencia, y prestación de servicios públicos, de las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependan de la Función Ejecutiva” (MINISTERIO DEL TRABAJO, 2020)

4.2.3. Norma técnica para la mejora continua e innovación de los procesos y servicios

En el Art.20 literal b Análisis de la situación actual.- Las entidades analizarán la información y documentación actual de los procesos, identificar sus dimensiones y factores de calidad, indicadores y en general la información cualitativa y cuantitativa inherente a la gestión del proceso; para lo cual, realizarán un análisis sobre la problemática de los procesos identificando las causas raíces, de acuerdo a lo señalado en la Norma ISO 9001-2015 y relacionadas a través del uso de las herramientas de la calidad (MINISTERIO DEL TRABAJO, 2020)

4.2.4. Norma técnica de prestación de servicios y administración por procesos

En el Art 6.- Principios generales de la prestación de servicios y administración por procesos. (Presidente Constitucional de la República, 2016) La prestación de servicios y administración por procesos se rige de acuerdo a los siguientes principios:

- 1.1.1.1. Mejora continua.
- 1.1.1.2. Eficiencia
- 1.1.1.3. Eficacia
- 1.1.1.4. Simplicidad.
- 1.1.1.5. Coordinación y cooperación.
- 1.1.1.6. Sostenibilidad y transparencia.
- 1.1.1.7. Presunción de veracidad
- 1.1.1.8. Responsabilidad en el manejo de los datos y la información.

1.1.1.9. Evaluación permanente

En base a estos principios la prestación de servicios y administración por procesos se enfocarán en la evaluación permanente tanto a nivel interno como externo en las entidades de la Administración Pública que dependen de la Función Ejecutiva, para asegurar su mejora continua.

4.2.5. Procesos de la Universidad Nacional de Loja

La estructura organizacional de la Universidad Nacional de Loja, se alinea con su misión y enfoque de administración por procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico. Es por ello que según el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja en el Art. 5, los procesos que participan en la generación de productos y servicios, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional. (Reglamento Orgánico por Procesos, 2021)

Tabla 3

Procesos agregadores de valor

Procesos - Universidad Nacional de Loja		
Procesos gobernantes	Procesos que agregan valor	Procesos habilitantes
orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.	generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan la especialización de la misión consagrada en la Ley y constituyen la razón de ser de la Universidad.	están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado del Reglamento Orgánico por Procesos (2021)

4.2.6. Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI)

Las políticas institucionales que contribuirán al fortalecimiento de los procesos de planificación institucional y, de la ejecución del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2019-2023 con coherencia interna y correspondencia externa, son:

- Se afianzarán procesos integrales y permanentes de planificación, seguimiento,



acompañamiento y evaluación, institucionalizando políticas, estructuras, procedimientos, tecnologías y herramientas de planificación integral en los niveles: estratégico de largo plazo, programático de mediano plazo y operativo de corto plazo.

- Se promoverá en toda la planta directiva y los estamentos universitarios, el desarrollo de capacidades con el propósito de que los procesos administrativos y financieros se articulen e implementen de conformidad a la planificación institucional.
- Se internalizará el enfoque de gestión institucional centrado en el estudiante, por lo que todos los actores y estamentos enfatizarán sus propuestas, proyectos y acciones hacia el logro de este propósito, siendo la regla el involucramiento del estudiante en todo el ciclo y proceso de formulación, ejecución, seguimiento y evaluación.
- Se enfatizará la inclusión de los enfoques de igualdad de género, discapacidad, interculturalidad y condición socioeconómica, en todos los estamentos universitarios como principios para la defensa de sus derechos, la disminución de las brechas de desigualdad y discriminación y, la incorporación de acciones afirmativas para este fin reflejadas en la planificación, presupuesto y gestión institucional. (PEDI, 2019-2023)

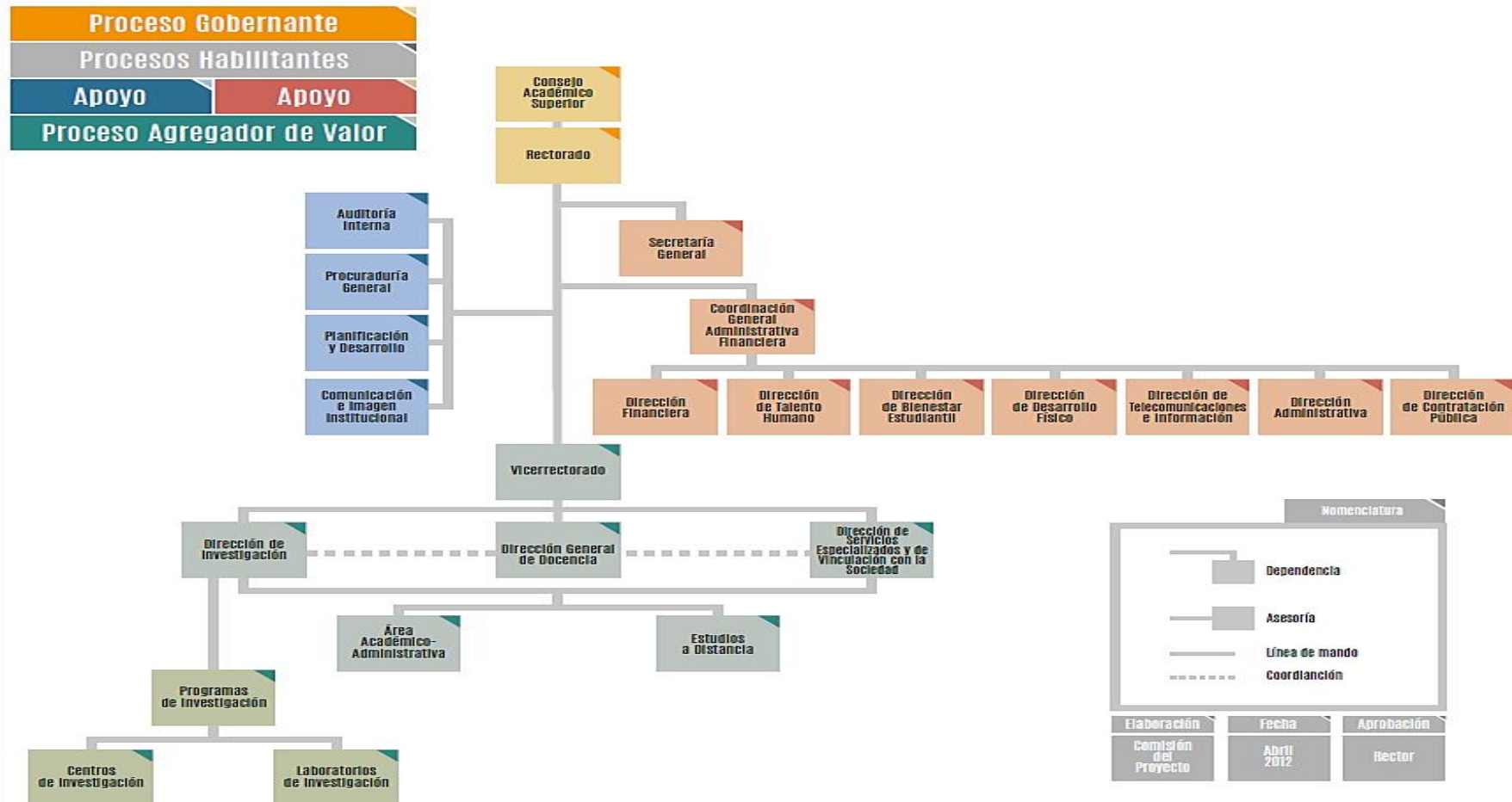
4.3. Marco Institucional

4.3.1. Reseña histórica

La Universidad Nacional de Loja, ubicada al sur del Ecuador, se constituye en el primer centro de cultura de la región y extiende su alta actividad forjadora de ciencia y progreso a toda la provincia y el país. Su fructífera labor se remonta al año de 1859, donde el gobierno federal de don Manuel Carrión Pinzano dispone que en el Colegio “San Bernardo” se impartan estudios de jurisprudencia, filosofía y letras, teología y medicina. Posteriormente en 1869 se crea la Junta universitaria de Derecho continuando anexos al mismo colegio, y es en 1943 mediante decreto ejecutivo del Primer magistrado de la nación Dr. Carlos Alberto Arroyo del Río, la Junta Universitaria es elevada a UNIVERSIDAD, nombrándose a nuestro primer rector al Dr. Enrique Aguirre Bustamante. Desde entonces y por ciento cincuenta y dos años, la Universidad ha ido evolucionando su orientación y estructura, adecuando su organización académica, administrativa y su cuerpo físico a las necesidades cada vez más crecientes de la educación Superior, y a la demanda explosiva de nuevos cuadros científicos y profesionales para el desarrollo integral de la provincia y de la nación en su totalidad. (Plaza de la Cultura Universitaria, 2013)

Figura 4

Estructura organizacional de la UNL



Nota. Representación gráfica de la estructura organizacional de la UNL. Tomado de (Universidad Nacional de Loja, 2019)



4.3.2. Dirección de Bienestar Universitario

La Unidad de Bienestar Universitario, tiene como objetivo promover un ambiente de respeto a los valores éticos y a la integridad física, psicológica y sexual de los miembros de la comunidad universitaria, mediante la prestación de servicios de salud, de formación humana, lúdico-deportivos, socio-culturales y de apoyo institucional en busca de la verdadera formación integral de toda la comunidad universitaria. Para que la gestión de la Unidad se cumpla con eficacia y eficiencia, se ha elaborado el Plan Estratégico 2019-2023 que redefine su Misión, plantea un reto futuro a través de su Visión y establece sus Objetivos Estratégicos para el período mencionado. Para ello, cuenta con un equipo humano profesional y comprometido que asegura calidad y calidez en la atención a la comunidad universitaria, teniendo como referencia las metas e indicadores que constan en el Plan que estamos presentando a la sociedad en general. (Universidad Nacional de Loja, 2015)

4.3.3. Misión

“La Unidad de Bienestar Universitario, es un grupo humano que contribuye al desarrollo integral de la comunidad universitaria y de la sociedad en general, mediante acciones de prevención y satisfacción de sus necesidades, en un marco humanístico y de servicio”. (Universidad Nacional de Loja, 2015)

4.3.4. Visión

“En el año 2023 la Unidad de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, oferta servicios de excelencia con personal especializado, capacitado y con espíritu de servicio, cuya gestión se basa en un modelo que es referente a nivel regional y nacional enfocado en la satisfacción de las necesidades y el mejoramiento de la calidad de vida de quienes integran la comunidad universitaria y de la sociedad en general” (Universidad Nacional de Loja, 2015)

4.3.5. Valores institucionales

- ✓ **Responsabilidad:** Una persona se caracteriza por su responsabilidad porque tiene la virtud no solo de tomar una serie de decisiones de manera consciente, sino también de asumir las consecuencias que tengan las citadas decisiones y de responder de las mismas ante quien corresponda en cada momento. El cumplimiento responsable en nuestra Unidad se regirá por los siguientes principios:
 - Reconocer y responder a las propias inquietudes y las de los demás.



- El cumplimiento de metas con eficacia y eficiencia en los cargos que se tiene. Se entiende por “cargo” las obligaciones de cada integrante de la Unidad
- Reporte oportuno de las anomalías que se generan de manera voluntaria o involuntaria. Asumir con prestancia las consecuencias que las omisiones, obras, expresiones y sentimientos generan en la persona, el entorno, la vida de los demás y los recursos asignados al cargo conferido
- ✓ **Respeto:** Es un sentimiento positivo que implica atención, consideración, aprecio y reconocimiento. Una de las premisas más importantes sobre el respeto es que para ser respetado es necesario saber o aprender a respetar, a comprender al otro, a valorar sus intereses y necesidades. En este sentido, el respeto debe ser mutuo. El respeto en nuestra Unidad se regirá por los siguientes principios:
 - No discriminación.
 - Amabilidad
 - Tolerancia.
 - Reconocer que existen diversidad de ideas y maneras de ser.
- ✓ **Solidaridad:** Sentimiento de unidad basado en metas o intereses comunes La cualidad de la solidaridad en nuestra Unidad se regirá por los siguientes principios:
 - Colaboración y ayuda mutua entre todos los integrantes de la Unidad.
 - Renunciar a actitudes egoístas.
 - Entender las relaciones interdependientes entre la comunidad universitaria.
 - Buscar el bien común, la igualdad y la fraternidad. (Universidad Nacional de Loja, 2015)

4.3.6. Trabajo social

El Trabajo Social es la actividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, con el fin de procurar su más plena realización y mejor funcionamiento social, y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las instituciones y los sistemas del Bienestar Social. (Martinez, 2004)



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Puede decirse, que el trabajo social está orientado a las relaciones que los sujetos mantienen con sus ambientes, promueve el cambio, el desarrollo, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas. El Departamento de Trabajo Social mantiene un interés permanente por la utilidad social del conocimiento, lo que ha conducido al establecimiento de convenios y acuerdos de trabajo con organizaciones tanto públicas como privadas, para la realización de estudios, asesorías y proyectos en el área social.



5. Metodología

Existen diferentes tipos de investigación que pueden clasificarse según la naturaleza de su objeto de estudio, propósitos o el nivel de conocimiento que se desea alcanzar. A continuación, se expone los tipos de investigación utilizados en el presente trabajo de investigación:

5.1. Tipos de investigación

5.1.1. Por su nivel de profundidad

El presente trabajo de investigación fue de carácter descriptivo; buscando obtener el mayor número de detalles posibles para tener el escenario claro de un fenómeno, sin obtener causas y consecuencias.

5.1.2. Por la naturaleza de los datos y la información

a) Cualitativa. - Se sustenta en la obtención de datos no cuantificables basados en la observación. Aunque ofrece mucha información, los datos obtenidos no son generalizables, pues remiten a un fenómeno particular, por lo tanto, constituye un estudio de campo permitiendo obtener datos de la situación actual de la Dirección y sus subprocesos administrativos para analizarlos tal y como se presentan.

b) Investigación acción. – Busca la mejora dentro de la sección de trabajo social y solucionar problemas concretos de una comunidad universitaria, no solo da cuenta de la situación, si no que incide en ella. En la presente investigación se busca dar un aporte mediante la detección de un problema y brindando una solución de mejora en este caso la elaboración de un manual de proceso.

5.1.3. Por los medios para obtener los datos

a) Documental. – Se realiza apoyándose en fuentes documentales (primarias y secundarios) lo cual permitió que mediante la revisión de leyes, reglamentos y políticas establecer la parte legal que fundamenta el subproceso de trabajo social.

b) Campo. – Se apoya en información y datos que provienen de la guía de observación que se aplicó, donde se pudo conocer la situación actual de la sección de trabajo social permitiendo así dar con el cumplimiento con el primer objetivo del presente trabajo de investigación.

5.1.4. Según el tipo de inferencia

a) Método analítico. – No estudia en su totalidad sino en partes que luego articula a partir



de analizar la relación entre sí. En el presente trabajo de investigación se descompuso en sus partes el proceso a definir formalmente analizándola cada una, es así que a través de la información recolectada se procedió realizar un análisis lo cual permitió solventar el problema detectado, en este caso la falta de un manual de procesos en la sección trabajo social de la dirección de Bienestar Universitario, permitiendo dar con el cumplimiento del segundo objetivo del presente trabajo de investigación.

b) Método sintético. – Se reúnen datos que deben organizarse. En el presente trabajo de investigación una vez realizado el análisis se procedió a sintetizar la información mediante la elaboración de flujogramas que permitieron detallar específicamente las actividades que se realiza dentro de la sección de trabajo social y posteriormente socializarlos con los actores claves involucrados, permitiendo dar con el cumplimiento del tercer objetivo del presente trabajo de investigación.

5.2. Procedimientos

5.2.1. Unidad de análisis

La población objeto de estudio para esta investigación está conformada por los actores claves que interviene dentro del subproceso Trabajo Social de la Universidad Nacional de Loja, es decir, no se tomó una muestra, sino que toda la población, ya que la misma contribuye un dato significativo lo cual ayudó que se lleve el estudio de mejor manera y que los resultados sean más precisos.

5.3. Instrumentos de investigación

5.3.1. Entrevista semiestructurada

Para poder aplicar esta técnica se realizó un formato de entrevista semiestructurada (Ver anexo 1) fue aplicada a los actores claves que hacen uso de los servicios de la Dirección de Bienestar Universitario en el subproceso de Trabajo Social, se utilizó preguntas abiertas para que se pueda obtener respuestas descriptivas, además de utilizar un lenguaje que el participante pueda comprender fácilmente. Mediante esta técnica se obtuvo información relevante para la investigación sobre todo para dar con el cumplimiento de los objetivos uno y dos.

5.3.2. Observación directa

Mediante la elaboración de una ficha de observación (Ver anexo 2) se obtuvo un contacto directo con los trabajadores de la sección de Trabajo Social en los cuales se presenta el fenómeno que se investigó, sin la intervención del investigador, es decir, los resultados obtenidos



consideran la naturaleza del problema permitiendo dar cumplimiento con el primer objetivo del trabajo de investigación.

5.3.3. Técnica FODA

Mediante esta técnica se pudo realizar un análisis y resolución de problemas de la sección de trabajo social, permitiendo identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades, así como las Oportunidades (aprovechadas y no aprovechadas) y Amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo.

5.3.4. Grupo focal

Con los actores claves responsables de las actividades dentro de la sección de Trabajo Social, se logró la razón de esta técnica, la interacción entre los participantes como método para generar información del subproceso de “Trabajo Social” de la dirección de Bienestar Universitario, así se pudo dar con el cumplimiento con el tercer objetivo específico del trabajo de investigación, para todo ello se realizó un grupo focal con los actores claves que intervienen dentro del subprocesos de trabajo social, a través de esta se pudo obtener información relevante para poder obtener sugerencias que ayuden a mejorar la propuesta y por ende la eficiencia de las actividades.

5.3.5. Software

La plataforma digital que se utilizó para la realización de los flujogramas del manual de procesos y diagramas es Lucid Chart, el mismo que ayudó a la formulación del subproceso de “Trabajo Social” mediante la información recolectada.

6. Resultados

A continuación, se exponen los resultados, los mismos que permiten determinar el cumplimiento de los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, es decir, como funciona actualmente la sección de Trabajo Social de la Dirección de Bienestar Universitario planteando un manual de procesos que permitirá mejorar sustancialmente dicha atención y posteriormente la socialización con los actores claves que intervienen en el subproceso.

6.1. O.G. Formulación del subproceso agregador de valor de trabajo social

Con el cumplimiento de los tres objetivos específicos a través de la utilización de los instrumentos de investigación como la entrevista, la observación directa, grupo focal y software, se puede mencionar que la realización del manual de procesos para la sección de trabajo social de la Dirección de Bienestar Universitario brinda una mayor eficiencia en las actividades a realizar porque en el mismo se plasman y especifican políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para garantizar la realización de las tareas de manera eficaz y segura, dando como resultado el mejoramiento del servicio brindado a la comunidad universitaria.

6.2. O.E. 1. - Diagnóstico del subproceso agregador de valor de Trabajo Social

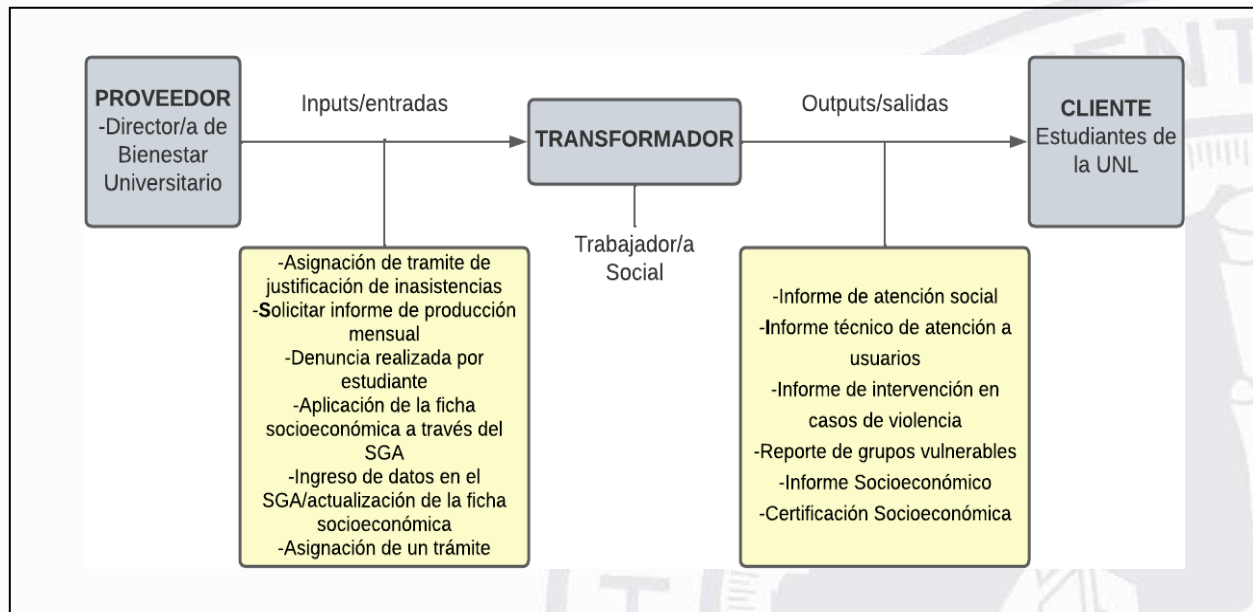
Para dar cumplimiento con en el primer objetivo específico de la presente investigación de realizar el diagnóstico situacional en la Sección de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Loja se procedió a realizar varias visitas y por medio la observación directa se pudo identificar el desarrollo actual y los actores claves que intervienen en la sección de Trabajo Social.

Con la aplicación de las entrevistas semiestructuradas permitió conocer cuáles son las funciones de la directora de Bienestar Universitario y responsable del subproceso de Trabajo Social, permitiendo identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. También se aplicó a los estudiantes como actores claves dentro del proceso en lo cual se pudo identificar que no hay un conocimiento acerca de los servicios que se ofrece en la Dirección de Bienestar Universitario y pocos han hecho uso de los mismos. Por último, se aplicó una ficha de observación que permitió identificar la falta de un documento formal en la sección de Trabajo Social, en donde se estructure las actividades, así como definir cuáles son sus responsables y los roles de los mismos.

A continuación, en la figura 6 se muestra el modelo de gestión por procesos en el cual se detallan los proveedores, las entradas, el transformador, las salidas y el cliente.

Figura 5

Modelo de gestión de procesos



Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de las entrevistas a los actores claves

En la figura 6 se puede observar que el proveedor es la Dirección de Bienestar Universitario, las entradas que dan inicio las mismas, dando prioridad a los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja, enfocadas a la situación socioeconómica, ayudando al desarrollo de relaciones humanas saludables y fomentar los cambios sociales que permitan a los estudiantes tener una mejor calidad de vida y como consecuencia un mejor desempeño académico. Además, se utiliza talleres que ayuden a implementar el eje transversal de la condición socioeconómica, así como formular las acciones y procedimientos para brindar medidas de protección, atención, contención, acompañamiento a la comunidad universitaria. Por último, tenemos las salidas que permiten a la Dirección de Bienestar Universitario tener una idea clara acerca de la situación social y económica de los estudiantes y el grado cumplimiento de actividades realizadas en la sección de trabajo social.

6.2.1. Situación actual de la Dirección de Bienestar Universitario

Luego de haber analizado la información obtenida a través de la entrevista a los actores claves y la aplicación de la ficha de observación en la Dirección de Bienestar Universitario, en la siguiente tabla se permite sintetizar la información recopilada a través de estas herramientas.

Tabla 4

Estructura descriptiva de la Dirección de Bienestar Universitario

Estructura descriptiva	
Objeto	Promover un ambiente de respeto a los valores éticos y a la integridad física, psicológica y sexual de los miembros de la comunidad universitaria, mediante la prestación de servicios de salud, de formación humana, lúdico-deportivos, socioculturales y de apoyo institucional en busca de la verdadera formación integral de toda la comunidad universitaria.
Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo Social • Psicopedagogía • Sistema de Salud • Becas e incentivos • Asistencia legal, derechos e igualdad
Medios de verificación	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de atenciones • Historias psicológicas • Registro de talleres • Registro de estudiantes que acceden a becas • Estados de Pago a estudiantes con becas • Informes socioeconómicos
Normativas legales	<ul style="list-style-type: none"> • La Constitución de la República del Ecuador • El Reglamento de la Universidad • Normativa del Bienestar Universitario • Normativa del CES

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de entrevista aplicada a los actores claves y ficha de observación

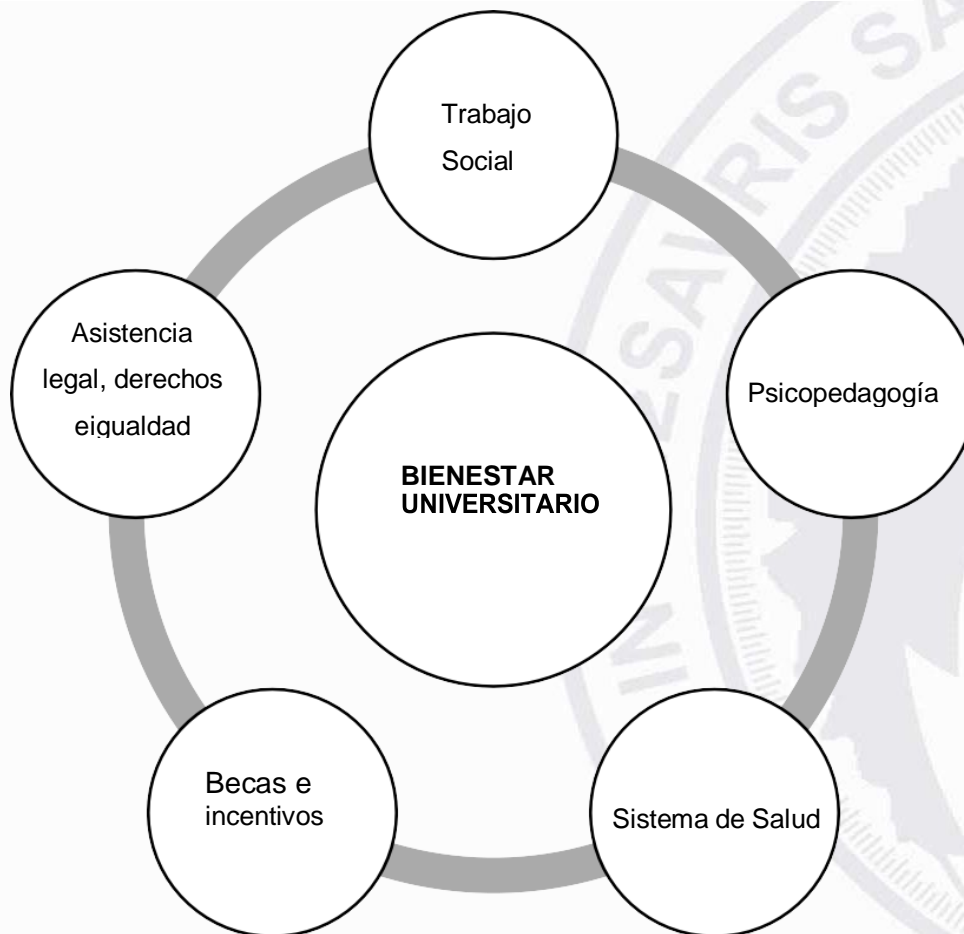
La tabla 4, consiste en el levantamiento de este proceso permitiendo identificar la situación actual de la Dirección de Bienestar Universitario, es decir, su objetivo, estructura la misma que cuenta con 5 secciones como lo son: Trabajo Social, Psicopedagogía, Sistema de Salud, Becas e incentivos y Asistencia legal, derechos e igualdad. Los medios de verificación como los registros de atenciones, historias psicológicas, informes socioeconómicos, entre otros, y, por último, en las normativas en que basan su funcionamiento.

6.2.2. Ecosistema General de proceso de la Dirección de Bienestar Universitario

A través de la información recopilada mediante la entrevista a los actores claves, podemos observar en la figura 7 los diferentes subprocesos que se manejan dentro de la Dirección de Bienestar Universitario

Figura 6

Subprocesos de la Dirección de Bienestar Universitario



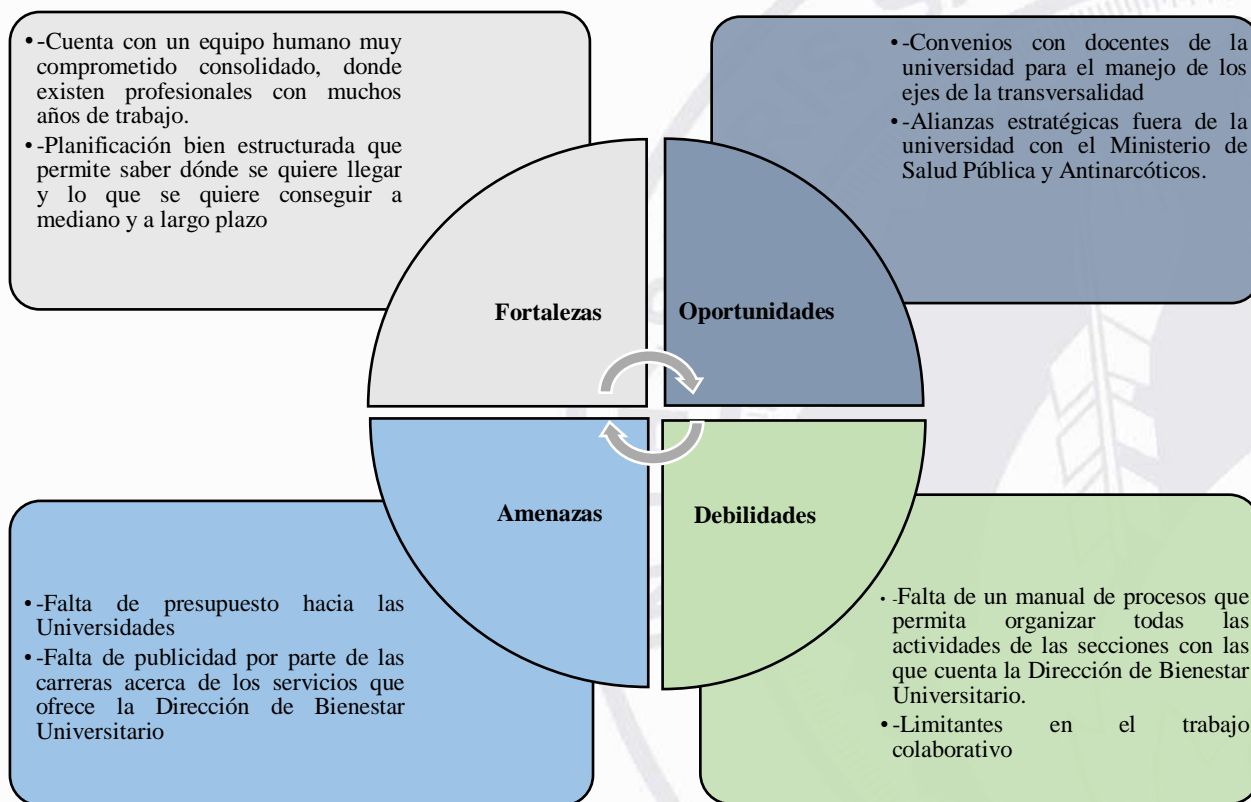
Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de entrevista aplicada a los actores claves

6.2.3. Matriz del ambiente interno y externo del proceso de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja.

En la figura 8 se muestra el análisis interno y externo en el cual se detallan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en la Dirección de Bienestar Universitario

Figura 7

Matriz FODA de la Dirección de Bienestar Universitario



Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de entrevista aplicada a los actores claves

La Dirección de Bienestar Universitario tiene como fortalezas el contar con un equipo humano muy comprometido consolidado, donde existen profesionales capacitados en las diferentes actividades que realizan, así como muchos años de trabajo. Destaca su planificación que ha sido muy bien estructurada permitiendo tener los parámetros claros a donde se quiere llegar y lo que se quiere conseguir a mediano y largo plazo. Dentro de las debilidades está el no contar con un manual de procesos que ayude a organizar todas las actividades de los

subprocesos y una limitante colaboración entre administrativos lo que no ayuda a generar un trabajo más eficiente y eficaz. En las oportunidades se puede encontrar diferentes convenios entre ellos con los docentes de la Universidad para un mejor manejo de los ejes transversalidad y las alianzas estratégicas con instituciones del estado como el Ministerio de Salud Pública a igual que con Antinarcóticos. Por último, como amenazas está el poco presupuesto a las Universidades y el desconocimiento de los estudiantes acerca de los servicios que ofrece la Dirección de Bienestar Universitario.

6.2.4. Situación actual de subproceso de Trabajo Social

De la misma manera luego de haber analizado la información obtenida a través de la entrevista aplicada al responsable del subproceso, en la siguiente tabla se permite sintetizar la información recopilada

Tabla 5

Estructura descriptiva de la sección de Trabajo Social

	Estructura descriptiva
Subproceso de Trabajo Social	Servicio que está vinculado directamente con los problemas sociales de la comunidad universitaria, encargándose de dar solución de problemas y necesidades a través de la realización de gestiones en función de los casos
Formulación del Subproceso	Atención directa al usuario Seguimiento, visitas domiciliarias Recepción de denuncias
Normativas legales	Reglamento de régimen académico, Código de ética, LOSEP Reglamento de la LOSEP Constitución del Ecuador
Cuellos de Botella	Incorrecta distribución de responsabilidades Normativo desactualizado
Acciones de Mejora	Implementar un manual de procesos Actualización del Normativo de Bienestar Universitario
Recomendaciones	Utilización de mecanismos que facilite la atención al estudiante co el manual de procesos, para socializar siendo este más fácil entender

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de las entrevistas a los actores claves

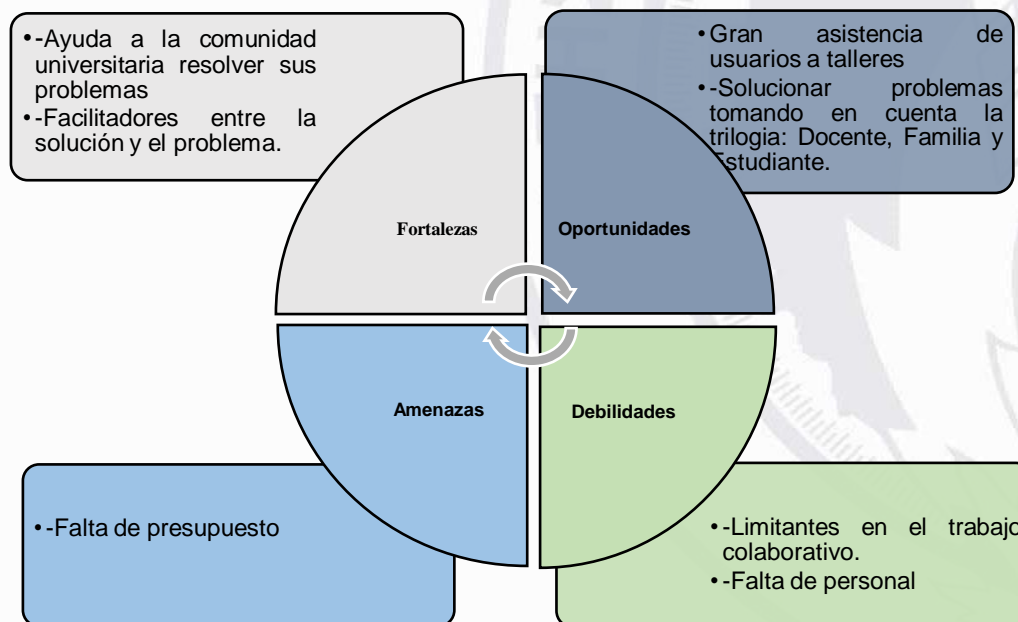
En la tabla 5 se establece el diagnóstico del subproceso de Trabajo Social, dicho servicio encargado de solventar los problemas de los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja a través de la atención directa en función de los casos de cada estudiante. Está regido por el Reglamento de Régimen académico, Código de ética, LOSEP, Reglamento de la LOSEP y la Constitución del Ecuador. En los cuellos de botella que tiene este subproceso está el poco trabajo colaborativo y limitado personal. Por último, como acciones de mejora tenemos el implementar un manual de procesos que establezca todas actividades que debe realizar el responsable encargado de la sección de trabajo social.

6.2.5. Matriz del ambiente interno y externo del subproceso de trabajo social de la Dirección de Bienestar Universitario

En la figura 9 se mostrará el análisis interno y externo en el cual se detallan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en el subproceso de Trabajo Social

Figura 8

Matriz FODA del subproceso de Trabajo Social



Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de las entrevistas a los actores claves

En el subproceso de Trabajo Social se ha podido establecer fortalezas con la eficiencia en la solución de problemas que presenta la comunidad universitaria, en las debilidades esta las limitantes para un trabajo más colaborativo entre administrativos de las diferentes secciones de la Dirección de Bienestar Universitario, y la falta de personal que causa que el trabajo realizado por el responsable de trabajo social no sea el más eficiente por el sobrecargo de funciones. En las oportunidades esta la asistencia de los estudiantes a talleres realizados en conjunto a las carreras de la universidad y tomar en cuenta a la familia de los estudiantes para la solución de problemas y, por último, las amenazas que presenta es la falta de presupuesto a la Universidad.

6.2.6. Flujogramas

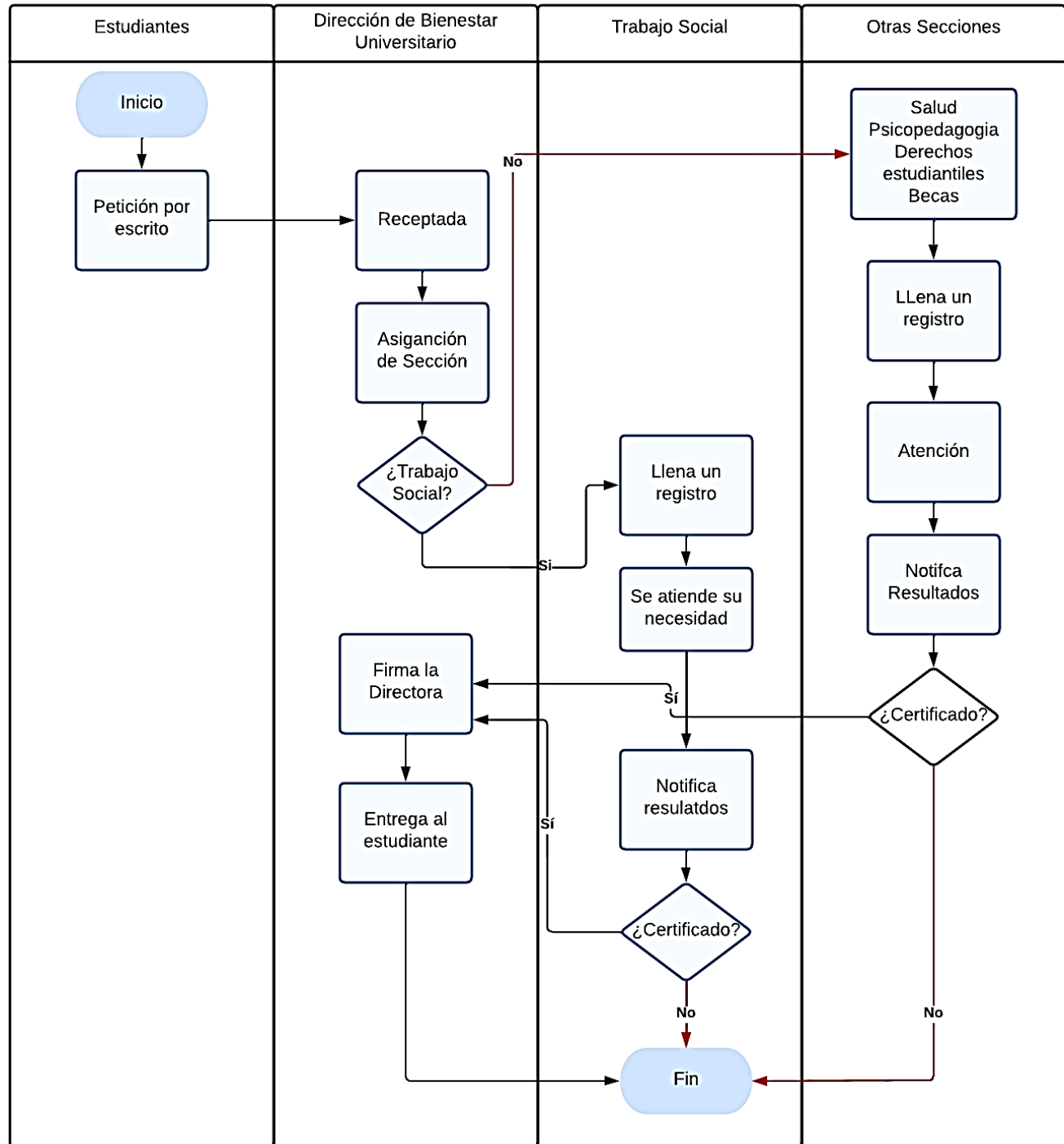
Para poder dar mayor relevancia al presente trabajo de investigación se realizaron dos flujogramas, los mismos que nos permiten observar de forma empírica y de forma validada como se realizan las actividades a falta de un documento formal. A continuación, se mostrará los flujogramas elaborados respecto al diagnóstico realizado en el subproceso de Trabajo Social.

6.2.7. Flujograma del diagnóstico realizado en la sección de Trabajo Social

En la figura 10 se muestra el proceso con las diferentes actividades que se realiza en la sección de Trabajo Social de la Dirección de Bienestar Universitario, de acuerdo al criterio del responsable del subproceso

Figura 9

Flujograma empírico de la sección de Trabajo Social



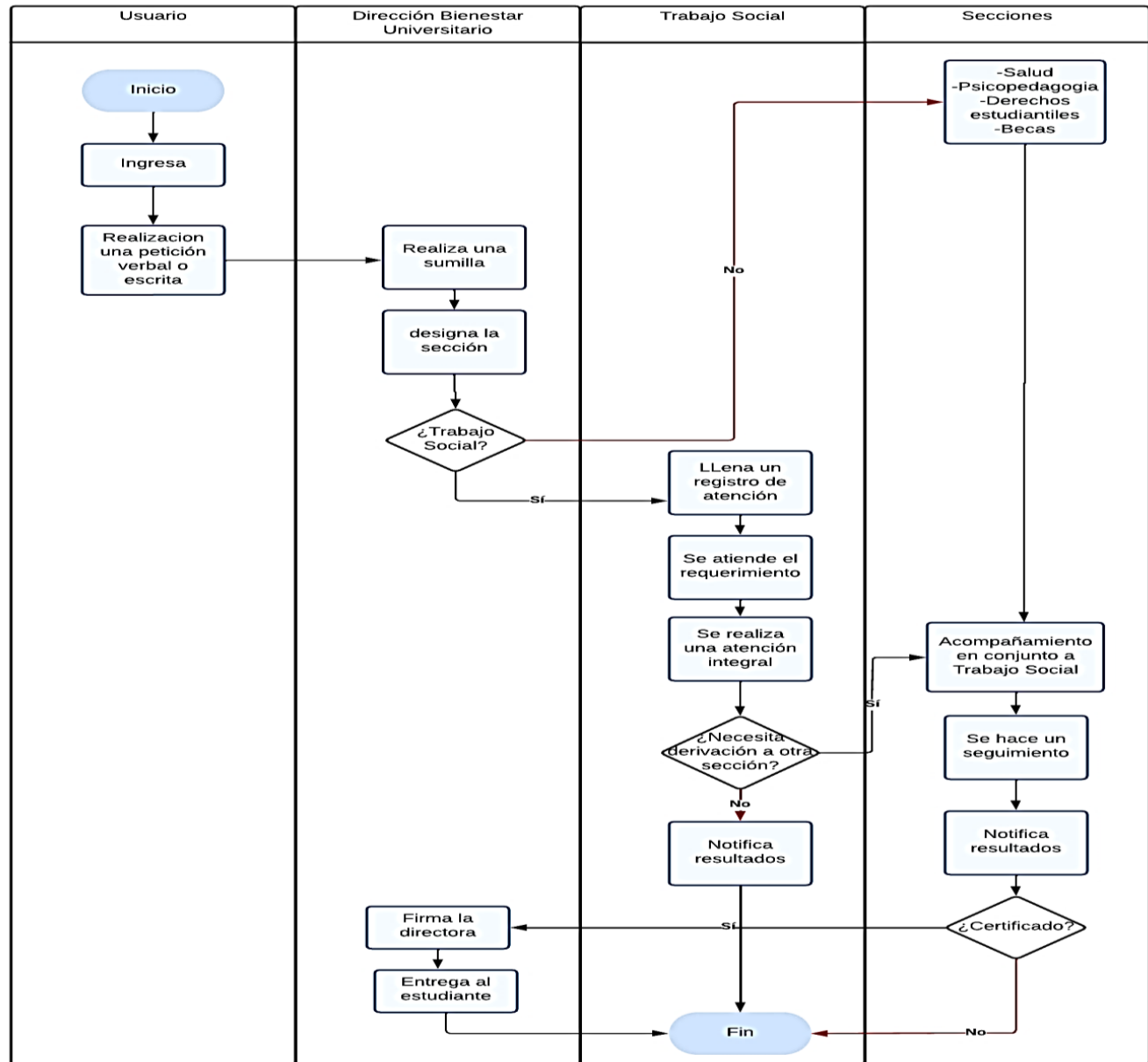
Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de la guía de observación directa

6.2.8. Flujograma del diagnóstico realizado a partir de la validación

En la figura 11 se muestra el proceso con las diferentes actividades que se realiza en la sección de Trabajo Social de la Dirección de Bienestar Universitario, validado con el responsable del mismo.

Figura 10

Flujograma de validación de la sección de Trabajo Social



Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de entrevista aplicada al responsable del subproceso

6.2.9. Matriz de caracterización del subproceso de trabajo social

En la tabla 6 se plasma la caracterización del subproceso de Trabajo Social, la cual permitió obtener la información necesaria para la construcción del manual de procesos.

Tabla 6

Caracterización del subproceso de trabajo social

Crterios	Resultados
Rol	<ul style="list-style-type: none"> Directora de Bienestar Universitario Trabajadora social
Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> Constitución del Ecuador Reglamento de régimen académico LOSEP Reglamento de la Losep
Entradas verificables	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de trámite de justificación de inasistencias Solicitar informe de producción mensual Denuncia realizada por estudiante Aplicación de la ficha socioeconómica a través del SGA Ingreso de datos en el SGA/actualización de la ficha socioeconómica Asignación de un trámite
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> 6 pasos del proceso para la elaboración del informe de atención social 6 pasos del proceso para la realización del informe técnico de atención a usuarios 6 pasos del proceso para la elaboración del informe de intervención en casos de violencia 5 pasos para el proceso de reporte de grupos vulnerables 6 pasos del proceso para la elaboración del informe socioeconómico 6 pasos del proceso para la realización de la certificación socioeconómica
Salidas verificables	<ul style="list-style-type: none"> Informe de atención social Informe técnico de atención a usuarios Informe de intervención en casos de violencia Reporte de grupos vulnerables Informe Socioeconómico Certificación Socioeconómica

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de entrevista aplicada a los actores claves

En la tabla 6 muestra la información acerca del subproceso de trabajo social de la Dirección de Bienestar Universitario en la que se detalla específicamente cuales son los responsables de dicho subproceso, el rol que cumplen, marco legal en que basan sus entradas, actividades y salidas los mismos que deben ser cumplidos de manera eficiente. Para el desarrollo



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

del subproceso se tomaron los instrumentos de información que fueron aplicados a los actores claves, esto ayudó para el cumplimiento del segundo objetivo del presente trabajo de investigación el mismo que es la elaboración de un manual de procesos. A continuación, se muestra el manual de procesos para la sección de Trabajo Social.

6.3. O.E.2. - Manual de procesos de la sección de “Trabajo Social”

Con la información recopilada del objetivo uno se obtuvo toda la información necesaria para la elaboración del manual de procesos, es decir, se identificó a los responsables del subproceso de trabajo social, así como las actividades que realiza, además la revisión de documentos fueron claves para plantear una guía de los procedimientos de las diferentes actividades y lograr una gestión mucho más eficiente y eficaz.





UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



CÓDIGO: N/A		Fecha de vigencia: N/A
PROCESO: Bienestar Universitario/Trabajo Social		Propietario del proceso: Dirección de Bienestar Universitario
Objetivo: Proporcionar una guía idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro del subproceso de Trabajo Social en la Dirección de Bienestar Universitario, en las cuales se especifican políticas, aspectos legales y procedimientos para una labor administrativa más eficaz y eficiente.		Status: Propuesta
Macroproceso: Proceso Agregador de Valor	Responsable: Director/a de Bienestar Universitario	Página: 1 de 43

MANUAL DE PROCESO TRABAJO SOCIAL

Versión: 1.1

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Yordy David Cabrera Ortiz Estudiante de la Carrera de Administración Pública Fecha: 01/07/2022	Ing. Diana Larreategui Tutor académico Fecha: 25/07/2022 Lcda. Daniela Espinosa Tutor institucional Fecha: 16/07/2022	Director/a de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja Fecha: 03/08/2022

Registro de edición de documento

Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	No. De páginas modificadas
1. 1	N/A	Versión inicial	Todas



unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 2 de 43
Código: N/A		

a. Tipo de mega y macro proceso

Según el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja en el Art. 5, los procesos que participan en la generación de productos y servicios, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional, los mismos que se clasifican en:

- ✓ Procesos gobernantes
- ✓ Procesos que agregan valor
- ✓ Procesos habilitantes: de asesoría y de apoyo

En el subproceso de trabajo social que pertenece al PROCESO AGREGADOR DE VALOR (MACRO) el encargado de verificar el cumplimiento y dar un soporte administrativo es la Dirección de Bienestar Universitario.

b. Objeto

- El manual tiene como objeto favorecer un desarrollo eficiente del subproceso de trabajo social de la Universidad Nacional de Loja, organizando eficazmente el trabajo y facilitando información para que la toma de decisiones sea más objetiva dando como resultado el eliminar desequilibrios en cargas de trabajo y duplicidad de funciones.
- Permitir que el subproceso de trabajo social funcione de manera correcta, debido a que este documento establecerá lineamientos concernientes a la gestión que se realiza dentro del subproceso mencionado.



unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Proceso: Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 3 de 43
Código: N/A		

b. Alcance

El alcance del subproceso de trabajo social se enfoca a los actores externos como son los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja, quienes son los que hacen uso de este servicio. Se canalizarán los recursos, asesoramiento, orientación y la valoración de las situaciones sociales, lo cual ayudará a la planificación y programación en conjunto con las actuaciones que se realizará semestralmente con el fin de asegurar un trabajo eficaz a corto, mediano y largo plazo en beneficio de una buena gestión.

c. Limites

Entrada

- **Solicitud de justificación de inasistencias**

Para realizar la justificación de inasistencias la visita domiciliaria enmarcada en la intervención del Trabajador Social, permite un acercamiento a la realidad de los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja que ameriten esta intervención, su finalidad es verificar e identificar la información, condiciones de vida sociales y económicas del solicitante del servicio; coadyuvando a formular un diagnóstico, determinar un plan de acción y diseñar estrategias para abordar la problemática o situación, facilita el enlace entre la familia, los núcleos humanos e institucionales cuyas acciones conjuntas se orientan a identificar la calidad de vida de los sujetos.

La intervención requiere que incluya la entrevista previa y el registro de información que permita profundizar y ampliar el conocimiento del interés del subproceso de Trabajo Social.



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Proceso: Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 4 de 43
Código: N/A		

- **Ingreso de datos en la ficha socioeconómica**

Para este trámite la ficha socioeconómica está disponible en el Sistema de Gestión Académica (SGA Estudiantes), donde los estudiantes deben llenar la información solicitada, como requisito de matrícula para inicio de ciclo o el paso a ciclos posteriores.

El subproceso de trabajo social verificará la información de la ficha y solicitará otros certificados o documentos que consideren pertinentes. De acuerdo a la funcionaria, de comprobarse la falsedad de datos o certificados, la Unidad se reserva el derecho de revertir la decisión tomada y adoptar las acciones legales que el caso amerite.

Salida

- **Informe y seguimiento a casos de atención social**

El subproceso de trabajo social una vez realizada todas las visitas domiciliarias en los casos que ameritaron la asistencia social, emitirá un informe el mismo que plasmará lo que está viviendo los estudiantes, es decir, definir cuál es la situación en la que se encuentra, y qué factores de riesgo y protección tiene en ese momento, no solamente identificar y definir los factores de riesgo, sino también identificar qué tipo de apoyo y ayuda van a necesitar.

Durante el proceso se debe apoyar en general en dos áreas:

1. **Área personal**

- Fortalecimiento de habilidades sociales

2. **Área Relacional**

- Fortalecimiento de redes e integración en el entorno social



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Proceso: Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 5 de 43
Código: N/A		

Después de la valoración la situación del estudiante, se decide conjuntamente, si se trata de una situación susceptible de abordar desde el servicio de trabajo social, o si debe ser derivada a uno o más servicios que ofrece la Dirección de Bienestar Universitario:

- Servicio Psicopedagógico
- Servicio de Salud
- Servicio de Becas e Incentivos
- Servicio de Asistencia legal, derechos e igualdad

• **Informe socioeconómico**

El informe socioeconómico se lo realizará una vez validado los datos previamente ingresados por parte de los estudiantes a través del Servicio de Autenticación Centralizada (SGA) en el cual constarán todos los datos necesarios para poder actualizar las fichas socioeconómicas de los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja. La condición socioeconómica, medida de situación social que permitirá saber ingresos, egresos, situación familiar, entre otros. Abarca desde capacidad cognitiva, salud física y mental. Las vías por las cuales la condición socioeconómica influye en las repercusiones del estudiante es una cuestión de importancia crítica para el subproceso de Trabajo Social.

El informe lo emitirá la trabajadora social, el mismo que será enviado a la directora de Bienestar Universitario que posteriormente verificará que el trámite sea el correcto.



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Proceso: Trabajo Social

Órgano Administrativo

Página: 6 de 43

Código: N/A

responsable: Dirección de Bienestar Universitario

d. Políticas

Considerando

UNO. – Que el REGLAMENTO ORGANICO POR PROCESOS en el Art. 17.- PROCESO: GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO establece:

Responsable:
Directora de Bienestar Universitario

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Asesorar a las autoridades y demás dependencias de la Universidad sobre los procesos que maneja la Dirección de Bienestar Universitario.
- b) Diseñar políticas, directrices, metodologías e instrumentos para la operatividad de los procesos de la Dirección de Bienestar Universitario;
- c) Planificar, coordinar, gestionar y ejecutar diversos servicios sociales para lograr el desarrollo integral de la comunidad universitaria, con el propósito de alcanzar un equilibrio sicosocial, que favorezca su actividad académica;
- d) Proporcionar a la comunidad universitaria servicios de atención social, médica, odontológica, psicológica, legal, orientación vocacional y profesional, becas y ayudas económicas;
- e) Promover actividades tendientes a mejorar la calidad de vida dentro de la comunidad universitaria, por medio de planes de medicina preventiva, servicios de salud, psicopedagogía y asistencia social favorables para el normal desempeño de las actividades cotidianas



unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Proceso: Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 7 de 43
Código: N/A		

	<p>dentro de la Universidad;</p> <ul style="list-style-type: none"> f) Planificar, coordinar, gestionar y autorizar todos los aspectos relacionados con el bienestar, servicios, orientación, integración y participación de la comunidad universitaria; g) Formular y ejecutar planes de prevención y protección para los estudiantes y la Comunidad Universitaria sobre seguridad, nutrición, espacios de recreación y esparcimiento, ambiente saludable; h) Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de los estudiantes, en un ambiente libre de violencia y brindar asistencia a quienes demanden por violaciones de sus derechos; i) Implementar programas y proyectos de información y prevención integral del consumo indebido de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y coordinar con los organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación de las adicciones; j) Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de la comunidad universitaria; k) Formular e implementar políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales, además de presentar, por intermedio de los representantes legales, la denuncia de dichos hechos a las instancias administrativas y 	
--	---	--



Proceso: Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 8 de 43
Código: N/A		

	<p>judiciales según la Ley;</p> <ul style="list-style-type: none"> l) Brindar el apoyo necesario a la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional en cuanto a servicios de salud; Remitir la información para la formulación de los planes operativos anuales, plan anual de compras y planificación del talento humano a las unidades responsables de los productos mencionados; m) Remitir términos de referencia y especificaciones técnicas para la contratación de bienes, obras, servicios o consultoría, conforme el plan anual de compras debidamente aprobado; n) Validar los permisos de personal a su cargo de acuerdo a la normativa legal vigente; o) Sistematizar la información para consolidar el diagnóstico de la situación de los grupos de atención prioritaria de la Universidad Nacional de Loja; p) Consolidar la información para la elaboración del plan de igualdad institucional; q) Realizar el seguimiento y evaluación de los informes inversión de la universidad en ejes de igualdad; r) Realizar el seguimiento y evaluación de avances, dificultades y modificaciones del Plan de Transversalización de Enfoques de Igualdad; s) Elevar informes de avances de la transversalización de los enfoques de igualdad ante los órganos de gobierno de la Universidad; 	
--	--	--



Proceso: Trabajo Social		Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 9 de 43
Código: N/A			
Portafolio de Productos y Servicios:	<ul style="list-style-type: none"> t) Proponer políticas de igualdad en la comunidad universitaria, en coordinación con las instancias correspondientes; u) Diseñar y proponer campañas de sensibilización en materia de igualdad con énfasis en género discapacidades e interculturalidad, en coordinación con las instancias correspondientes; v) Las demás que sean asignadas por las autoridades de la institución mediante acto administrativo o normativo y aquellas que consten en disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias. 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo social ✚ Informes y seguimiento a casos de atención social ✚ Informe estadístico de atención de usuarios ✚ Informe de intervención de casos de violencia ✚ Reportes de grupos vulnerables. ✚ Reporte de datos para actualización del módulo de condición socioeconómica. ✚ Certificación de ficha socioeconómica ✚ Plan de igualdad institucional. ✚ Campañas de sensibilización en materia de igualdad con énfasis en género, discapacidades e interculturalidad. 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Psicopedagogía • Sistema de salud • Becas e Incentivos • Asistencia legal, derechos e igualdad 		



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública



Proceso: Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 10 de 43
Código: N/A		

DOS. - Que, en el **NORMATIVO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO** referente a Bienestar Universitario establece que:

Art. 4.- La Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Nacional de Loja tiene las siguientes competencias:

- a. Propiciar servicios destinados a estimular y canalizar el autodesarrollo del estudiante;
- b. Promover la clasificación y comprensión de los fines, objetivos y metas que el estudiante debe alcanzar en la institución universitaria;
- c. Ayudar al estudiante a desarrollar el sentido de responsabilidad individual, salud y de cooperación a través de los servicios prestados;
- d. Ejecutar las políticas de asistencia médica, otorgadas en la sección salud;
- e. La realización de programas de asistencia en el ámbito Médico- Dental, Psicológico, Social y Académico;
- f. Orientación e información administrativa, académica y profesional sobre las carreras existentes, perfiles profesionales, deberes y obligaciones de los estudiantes establecidos en el Estatuto de la Universidad Nacional de Loja;
- g. Proporcionar apoyo económico mediante el programa de becas y ayudas económicas a los estudiantes que califique como beneficiarios de este programa;
- h. Proporcionar ayuda técnica y humana para que el estudiante pueda encontrar las vías para la solución de cualquier problema que afecte su desarrollo estudiantil;
- i. Brindar servicios a los estudiantes universitarios orientados al dominio de la ofimática para procurar la comodidad y bienestar a todo nivel durante su permanencia en los predios universitarios;
- j. Proporcionar a los estudiantes con discapacidades diversas los recursos medios y



unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Proceso: Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 11 de 43
Código: N/A		

- ambientes de aprendizaje, apropiados para el despliegue de sus capacidades intelectuales, físicas y culturales;
- k.** Programar actividades encaminadas a lograr la adaptación y bienestar del estudiante en el medio universitario;
 - l.** Organizar y mantener actualizados los expedientes de seguimiento estudiantil relacionado con los servicios que presta y más instrumentos técnicos de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Nacional de Loja; y,
 - m.** Proponer y ensayar nuevos esquemas de asesoramiento y atención estudiantil, los cuales, una vez evaluados y aprobados, sean utilizados para beneficio de la población estudiantil.

TRES - Que, en el **NORMATIVO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO** referente a el responsable del Bienestar Universitario establece que:

Art. 10.- La Dirección de la Unidad de Bienestar Estudiantil de la Universidad Nacional de Loja está a cargo de un profesional con amplia experiencia en el área de su competencia y se encarga de promover, planificar, organizar y ejecutar todas las actividades que permitan garantizar el bienestar universitario en los ámbitos humano, cultural, profesional y personal. Dentro de su competencia están las actividades que permitan alcanzar los objetivos de la Unidad de Bienestar Estudiantil Universitario de la Universidad Nacional de Loja para lo cual se apoya en los servicios profesionales que requiera y cuenta con la asesoría especializada que sea solicitada.

Entre sus funciones se encuentran:

- a.** Desarrollar, controlar y evaluar periódicamente los planes, programas y proyectos que se ejecutan en la sección bajo su responsabilidad;
- b.** Establecer y mantener relaciones de coordinación y comunicación permanente con las unidades académicas, universidades que estén



Proceso: Trabajo Social	Organo Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 12 de 43
Código: N/A		

<p>relacionadas con la naturaleza y funciones de la Unidad de Bienestar Estudiantil Universitario;</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Implantar y mantener sistemas de información eficiente, ágil y útil para que la gestión operativa de la Unidad sea eficaz; d. Asistir a reuniones periódicas para tratar asuntos relacionados al Bienestar Estudiantil Universitario de la comunidad universitaria; y, e. Elaborar y presentar informes anuales al Rector(a) de las actividades realizadas con la comunidad universitaria; <p>CUATRO. - Que, en el NORMATIVO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO la función del subproceso de trabajo social está determinado en el presente artículo:</p> <p>Art 13.- Trabajo Social. - Es un servicio que está vinculado directamente con los problemas sociales de la comunidad universitaria, basados en principios de solidaridad, justicia y dignidad humana, procurando la investigación en lo posible, la solución de problemas y necesidades a través de la realización de gestiones en función de los casos y requerimientos concretos e inmediatos, estudio y elaboración de diagnósticos e informes sociales.</p> <p>CINCO. – Que en el ESTATUTO ORGANICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA referente a los DERECHOS Y DEBERES DE LAS Y LOS ESTUDIANTES en el literal 11 del Art 91 establece:</p> <p>11. Recibir gratuitamente los servicios de bienestar institucional en atención primaria en salud, psicopedagógica, asistencia legal y los que consten en el reglamento de bienestar institucional.</p> <p>SEIS. - Que el ESTATUTO ORGANICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA en el Art 95 establece:</p> <p>Son atribuciones de la unidad de bienestar institucional las siguientes</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Implementar la política de concesión de becas estudiantiles e incentivos
--



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 13 de 43
Código: N/A		

2. realizar la asesoría psicopedagógica a los estudiantes que la requieran
3. promover el respeto a los derechos y a la integridad física psicológica y sexual de las y los estudiantes
4. fomentar un ambiente libre de violencia y brindar asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos
5. promover la salud integral de los estudiantes mediante programas de prevención
6. prestar atención primaria de salud a las y los estudiantes
7. implementar programas de prevención integral de adicciones
8. apoyo a las personas y grupos de atención prioritaria y
9. las demás que establezca el reglamento de bienestar institucional y el reglamento de becas e incentivos

f. Consideraciones de actualización

Con la finalidad de generar un orden interno en las diferentes funciones que cumplen los administrativos dentro de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja y de identificar problemas se puede presentar al no asignar correctamente las funciones y/o actividades a realizar en la Dirección, lo que puede ocasionar que el desempeño no sea exitoso, además también se puede presentar el caso que exista una desactualización en los manuales de funciones que no establezcan con claridad las actividades a realizar por cada sección, por ende se consideran los siguientes lineamientos de actualización:

- Nueva asignación de funciones dentro de los responsables de cada subproceso en la Dirección de Bienestar Universitario.
- Cambio en las Leyes, Reglamentos y Normas
- Nuevas políticas institucionales



Proceso: Bienestar
Universitario/Trabajo Social

**Órgano Administrativo
responsable:** Dirección de
Bienestar Universitario

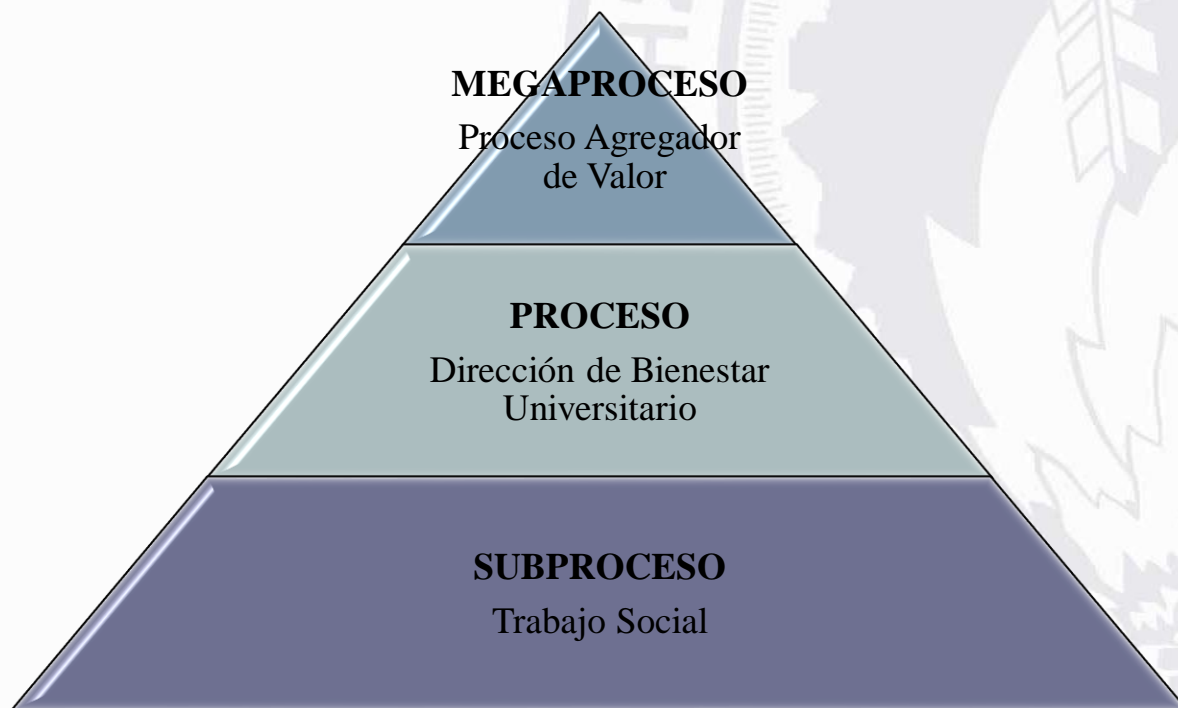
Página: 14 de 43

Código: N/A

- Asignación de actividades no correspondientes a las competencias y capacidades de cada funcionario
- En el proceso de actualización, se realizarán reuniones con los actores claves del subproceso para identificar los puntos a modificar y consideraciones de los mismos.

g. Esquema General de Macroproceso

En base del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja, la estructura del subproceso de Trabajo Social se conforma de la siguiente forma:



Nota. Elaboración propia; Fuente Universidad Nacional de Loja (2020) Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso de la Universidad Nacional de Loja



Proceso: Bienestar

Universitario/Trabajo Social

Órgano Administrativo

responsable: Dirección de

Bienestar Universitario

Página: 15 de 43

Código: N/A

h. Responsables

No.	Rol	Descripción
1	Director/a de Bienestar Universitario	La función de la directora de Bienestar Universitario es promover el respeto de valores éticos, de actividades físicas, psicológica y sexual de los miembros de la comunidad universitaria mediante la prestación de servicios de salud de formación humana, multideportivo socioculturales y de apoyo institucional en busca de una verdadera formación integral de toda la comunidad estudiantil.
2	Trabajadora Social	Entre sus funciones es la atención directa al usuario, elaborar fichas socioeconómicas, dar contención, seguimiento, visitas domiciliarias, informes técnicos, recepción de denuncias y se buscar redes de apoyo, etc.
3	Estudiantes de la UNL	Fortalecer las relaciones internas y el diálogo entre los miembros de la comunidad Universitaria, además de hacer un buen uso de todos los servicios que ofrece la institución y mantener un ambiente de paz, tranquilidad y seguridad dentro y fuera del predio universitario.

Nota. Elaboración propia del investigador



unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Proceso: Bienestar

Universitario/Trabajo Social

Código: N/A

Órgano Administrativo

responsable: Dirección de Bienestar Universitario

Página: 16 de 43

i. Marco legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables)

N.º	Marco Legal
1	CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR Título VII: Régimen del Buen Vivir Art 345
2	LEY ORGANICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Capítulo 3: Principios del Sistema de Educación Superior Art 13 literal q, r y s
3	LEY ORGANICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (LOES) Capítulo 2: de la Garantía de la Igualdad de Oportunidades Art 86
4	REGLAMENTO DE LA LEY ORGANICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Título V: Igualdad de Oportunidades Art 25

No	Marco Legal
1	UNO. - Que el Art 345 de la Constitución de la Republica del Ecuador establece que La educación como servicio público se prestará a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares. En los establecimientos educativos se proporcionarán sin costo servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social.
2	DOS. - Que el Art 13 de la LEY ORGANICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (LOES) en el literal q, r y s dispone: q) Crear programas de prevención orientados a identificar las diferentes formas de



unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 17 de 43
Código: N/A		

violencia (institucional, sexual, psicológica, física, simbólica, patrimonial- económica, emocional);
 r) Capacitar a la comunidad universitaria en temas de violencia escolar, sexual, y de género; y,
 s) Establecer mecanismos de denuncia y ulterior reparación en caso de hechos probados. Estos mecanismos podrán ser implementados contra cualquier integrante de la comunidad universitaria.

- 3 **TRES.** – Que el Art. 86.de la LEY ORGANICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (LOES) dispone que la unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior.- Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de bienestar destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, y desarrollará procesos de orientación vocacional y profesional, además de obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecerá servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución.
 Entre sus atribuciones, están:
- a) Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de toda la comunidad universitaria;
 - b) Promover un ambiente libre de todas las formas de acoso y violencia;
 - c) Brindar asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos;
 - d) Formular e implementar políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales. La unidad de bienestar estudiantil, a través del representante legal de la institución de educación superior, presentará o iniciará las acciones administrativas y judiciales que correspondan por los hechos que hubieren llegado a su conocimiento;



unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 18 de 43
Código: N/A		
	<p>e) Implementar programas y proyectos de información, prevención y control del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco;</p> <p>f) Coordinar con los organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación de las adicciones en el marco del plan nacional sobre drogas;</p> <p>g) Generar proyectos y programas para atender las necesidades educativas especiales de población que así lo requiera, como es el caso de personas con discapacidad;</p> <p>h) Generar proyectos y programas para promover la integración de población históricamente excluida y discriminada;</p> <p>i) Promover la convivencia intercultural; y,</p> <p>j) Implementar espacios de cuidado y bienestar infantil para las hijas e hijos de las y los estudiantes de la institución.</p> <p>Las instituciones de educación superior destinarán el personal y los recursos para el fortalecimiento de esta Unidad</p>	
4	<p>CUATRO. -Que el Art. 25 del REGLAMENTO DE LA LEY ORGANICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR dispone las instituciones de educación superior establecerán las unidades de bienestar en sus estatutos y estructura institucional, y asignarán un presupuesto para su implementación, funcionamiento y fortalecimiento.</p>	
<p><i>Nota. Elaboración Metodología para el levantamiento del subprocesos de la Universidad Nacional de Loja; Fuente Asamblea Nacional (2008) Publicada en el Registro Oficial No. 449, Constitución de la República; Asamblea Nacional (2010) Publicada en el Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010, Ley Orgánica de Servicio del Público LOSEP; Presidencia de la República (2011) Decreto Ejecutivo 710, Publicada en el Registro Oficial Suplemento 418 de 01-abr.-2011, Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público; Ministerio de Trabajo (2018) Acuerdo Ministerial 41 del Registro Oficial Suplemento 218 de 10-abr.-2018,</i></p>		



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 19 de 43
Código: N/A		

j. Entradas Verificables

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Solicitud de justificación de inasistencias	Aprobado y vigente	Cliente interno (Dirección de Bienestar Universitario/Trabajo Social)	Normativo de Bienestar Universitario
N/A	Solicitud de informe de producción mensual	Aprobado y vigente	Cliente interno (Dirección de Bienestar Universitario/Trabajo Social)	Normativo de Bienestar Universitario
N/A	Denuncia realizada por estudiante	Aprobado y vigente	Cliente interno (Dirección de Bienestar Universitario/Trabajo Social)	Normativo de Bienestar Universitario
N/A	Aplicación de la ficha socioeconómica a estudiantes en el SGA	Aprobado y vigente	Cliente interno (Dirección de Bienestar Universitario/Trabajo Social)	Normativo de Bienestar Universitario
N/A	Actualización de la ficha socioeconómica	Aprobado y vigente	Cliente interno (Dirección de Bienestar Universitario/Trabajo Social)	Normativo de Bienestar Universitario
N/A	Asignación de un trámite de certificación	Aprobado y vigente	Cliente interno (Dirección de Bienestar Universitario/Trabajo Social)	Normativo de Bienestar Universitario

Nota. Elaboración propia del investigador.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

1859



1859

Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 20 de 43
Código: N/A		

k. Procedimiento Descriptivo

En la realización del manual se toma en cuenta las siguientes consideraciones:

- Entrevista con el responsable del subproceso de Trabajo Social bajo la responsabilidad de la Dirección de Bienestar Universitario con la finalidad del reconocimiento de las actividades general del subproceso. Además, se consideró la aplicación del instrumento de recolección de información con los siguientes actores: directora de Bienestar Universitario, responsable del subproceso de trabajo social y estudiantes de la Universidad Nacional de Loja.
- Revisión de la normativa legal, leyes, reglamentos y demás documentación relacionada con el subproceso de trabajo social, por ejemplo, la Constitución de la República, Ley Orgánica del Educación Superior LOES, Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior.



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 21 de 43
Código: N/A		

1. Proceso para la realización del informe de atención social (justificación de inasistencia)

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1	Recibir un trámite para justificar inasistencias	Dirección de Bienestar Universitario	No aplica	5 minutos	Diario	SI
2	Realizar visitas domiciliarias en caso de que lo amerite	Trabajo Social	No aplica	1 día	Semanal	SI
3	Verificar la causa de la inasistencia	Trabajo Social	No aplica	30 minutos	Semanal	SI
4	Emitir un certificado	Trabajo Social	No aplica	10 minutos	Semanal	SI
5	Realizar un informe de atención social	Trabajo Social	Si aplica	1 hora	Mensual	SI



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 22 de 43
Código: N/A		

2. Proceso para la realización del informe técnico de atención a usuarios

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1	La DBU solicita informe de producción mensual	Dirección de Bienestar Universitario	Si aplica	5 minutos	Mensual	SI
2	Recopilar información	Trabajo Social	Si aplica	1 hora	Mensual	SI
3	Revisar atenciones brindadas	Trabajo Social	Si aplica	30 minutos	Mensual	SI
4	Revisar actividades realizada en cada atención brindada	Trabajo Social	Si aplica	40 minutos	Mensual	SI
5	Emitir informe técnico de atención a usuarios	Trabajo Social	Si aplica	1 hora	Mensual	SI
6	Realizar una revisión	Dirección de Bienestar Universitario	Si aplica	30 minutos	Mensual	SI
7	Enviar a la LOTAIP	Dirección de Bienestar Universitario	Si aplica	10 minutos	Mensual	SI



Proceso: Bienestar

Universitario/Trabajo Social

Código: N/A

Órgano Administrativo

responsable: Dirección de

Bienestar Universitario

Página: 23 de 43

3. Proceso para la realización del informe de intervención en casos de violencia

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1	Denuncia realiza por el estudiante	Estudiante	No aplica	5 minutos	Diario	SI
2	Receptar denuncia	Dirección de Bienestar Universitario	No aplica	5 minutos	Diario	SI
3	Derivar a la sección correspondiente	Dirección de Bienestar Universitario	No aplica	5 minutos	Diario	SI
4	Realizar un seguimiento	Trabajo Social	No aplica	30 minutos	Diario	SI
5	Brindar una atención integral	Trabajo Social	No aplica	30 minutos	Diario	SI
6	Elaboración del informe de intervención en caso de violencia	Trabajo Social	Si aplica	1 hora	Mensual	SI
7	Recepción del informe por la Comisión Disciplinaria	Comisión Disciplinaria	Si aplica	5 minutos	Mensual	SI



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 24 de 43
Código: N/A		

4. Proceso para la realización del reporte de grupos vulnerables

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1	Aplicación de la ficha socioeconómica a través del SGA	Dirección de Bienestar Universitario	Si aplica	15 minutos	Semestral	SI
2	Recopilar información	Trabajo Social	Si aplica	3 horas	Semestral	SI
3	Revisar: -Estudiantes con discapacidad -Estudiantes en estado de gestación -Estudiantes en periodo de lactancia	Trabajo Social	Si aplica	2 horas	Semestral	SI
4	Revisar la veracidad de los datos	Trabajo Social	Si aplica	40 minutos	Semestral	SI
5	Realizar el reporte de grupos vulnerables	Trabajo Social	Si aplica	2 horas	Semestral	SI



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario

Página: 25 de 43

Código: N/A

5. Proceso para la realización del informe socioeconómico

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1	Ingreso de datos en el SGA/Actualización de la ficha socioeconómica	Estudiante	Si aplica	15 minutos	Semestral	SI
2	Revisar datos	Trabajo Social	Si aplica	2 horas	Semestral	SI
3	Medir la situación social	Trabajo Social	Si aplica	3 horas	Semestral	SI
4	Revisar: -Ingresos -Egresos -Situación familiar -Enfermedades -Otros	Trabajo Social	Si aplica	3 horas	Semestral	SI
5	Validar datos	Trabajo Social	Si aplica	2 horas	Semestral	SI
6	Elaboración del informe socioeconómico	Trabajo Social	Si aplica	2 horas	Semestral	SI
7	Aceptación del informe	Dirección de Bienestar Universitario	Si aplica	30 minutos	Semestral	SI



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario

Página: 26 de 43

Código: N/A

6. Proceso para la realización de la certificación socioeconómica

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	¿Agrega Valor?
1	Asignar un trámite	Dirección de Bienestar Universitario	Si aplica	5 minutos	Mensual	SI
2	Recibir la notificación con el número de trámite	Trabajo Social	Si aplica		Mensual	SI
3	Intervenir en la Fase 2	Trabajo Social	Si aplica		Mensual	SI
4	Ingresar al módulo de gestión de trámites	Trabajo Social	Si aplica		Mensual	SI
5	Revisar la documentación	Trabajo Social	Si aplica	1 hora	Mensual	SI
6	Asignar una categoría	Trabajo Social	Si aplica	5 minutos	Mensual	SI
7	Elaborar la certificación socioeconómica	Dirección de Bienestar Universitario	Si aplica	45 minutos	Mensual	SI



unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social
Código: N/A

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario

Página: 27 de 43

Salidas Verificables

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	informe de atención social	Revisión previa a su aprobación	Trabajo Social	Ver Anexo
N/A	informe técnico de atención a usuarios	Revisión previa a su aprobación	Trabajo Social	Ver Anexo
N/A	informe de intervención en caso de violencia	Revisión previa a su aprobación	Trabajo Social	Ver Anexo
N/A	reporte de grupos vulnerables	Revisión previa a su aprobación	Trabajo Social	Ver Anexo
N/A	informe socioeconómico	Revisión previa a su aprobación	Trabajo Social	Ver Anexo
N/A	certificación socioeconómica	Revisión previa a su aprobación	Trabajo Social	Ver Anexo

I. Consideraciones adicionales

Glosario

Bienestar Universitario	Conjunto de actividades que contribuyen a la formación y desarrollo integral del estudiante a través del ofrecimiento de servicios y recursos con criterio de equidad y calidad que le permitirán un mejor desenvolvimiento
--------------------------------	---



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 28 de 43
Código: N/A		

Bienestar Universitario	Conjunto de actividades que contribuyen a la formación y desarrollo integral del estudiante a través del ofrecimiento de servicios y recursos con criterio de equidad y calidad que le permitirán un mejor desenvolvimiento
Trabajo Social	Es un servicio que está vinculado directamente con los problemas sociales de la comunidad universitaria, basados en principios de solidaridad, justicia y dignidad humana, procurando la investigación en lo posible, la solución de problemas y necesidades a través de la realización de gestiones en función de los casos y requerimientos concretos e inmediatos, estudio y elaboración de diagnósticos e informes sociales.
Entradas verificables	Insumos o recursos que requiere y recibe el sistema-organización
Salidas verificables	Bienes o servicios generados como resultado de las transformaciones sistemáticas de los insumos y que obedecen a la misión organizacional.
Actividades	Es la suma de un conjunto de tareas que normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión
Procesos	actividades, acciones o tareas mediante las cuales las organizaciones transforman o procesan los insumos generalmente a cargo de subsistemas especializados.
Acción Social	Son las actividades que realiza un trabajador (a) social, para influir sobre personas, grupos o comunidades con el fin de alcanzar determinados resultados.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario	Página: 29 de 43
Código: N/A		

Ambiente Social	Son hechos sociales, externos al individuo, que afectan su comportamiento.
Visita Domiciliaria	En servicio social aquella visita que cumple el asistente social a un hogar, tratando de tomar contacto directo con la persona o /y su familia, en el lugar donde vive, con fines de o tratamiento, ayuda o asesoría.
Diagnóstico social	Es la primera fase de la planificación social. En esta etapa se realiza la investigación de base que permite conocer los distintos factores que inciden en la problemática social, describir la realidad, detectar y analizar los problemas.




unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

f. Diagrama de Flujo Modelo SIPOC

 1859	Responsable: Director/a de Bienestar Universitario	Macroproceso: Proceso Agregador de Valor	Fecha de Elaboración: Del 3 al 15 de enero de 2022
	Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario	Subproceso: Trabajo Social	Inicio: Asignación de trámite de justificación de inasistencias
	Página: 30 de 43	Status: Propuesta	Fin: Informe de atención social

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>Los proveedores de este subproceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dirección de Bienestar Universitario Trabajo Social 	<p>La entrada generada es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Asignación de trámite de justificación de inasistencias 	<p>Las actividades a realizar son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Recibir un trámite para justificar inasistencias Realizar visitas domiciliarias en caso de que lo amerite Verificar la causa de la inasistencia Emitir un certificado Realizar un informe de atención Realizar una revisión 	<p>La salida generada es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe de atención social 	<p>El cliente externo es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estudiantes de la UNL



1859



Responsable: director/a de Bienestar Universitario

Macroproceso: Proceso Agregador de Valor

Fecha de Elaboración:

Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario

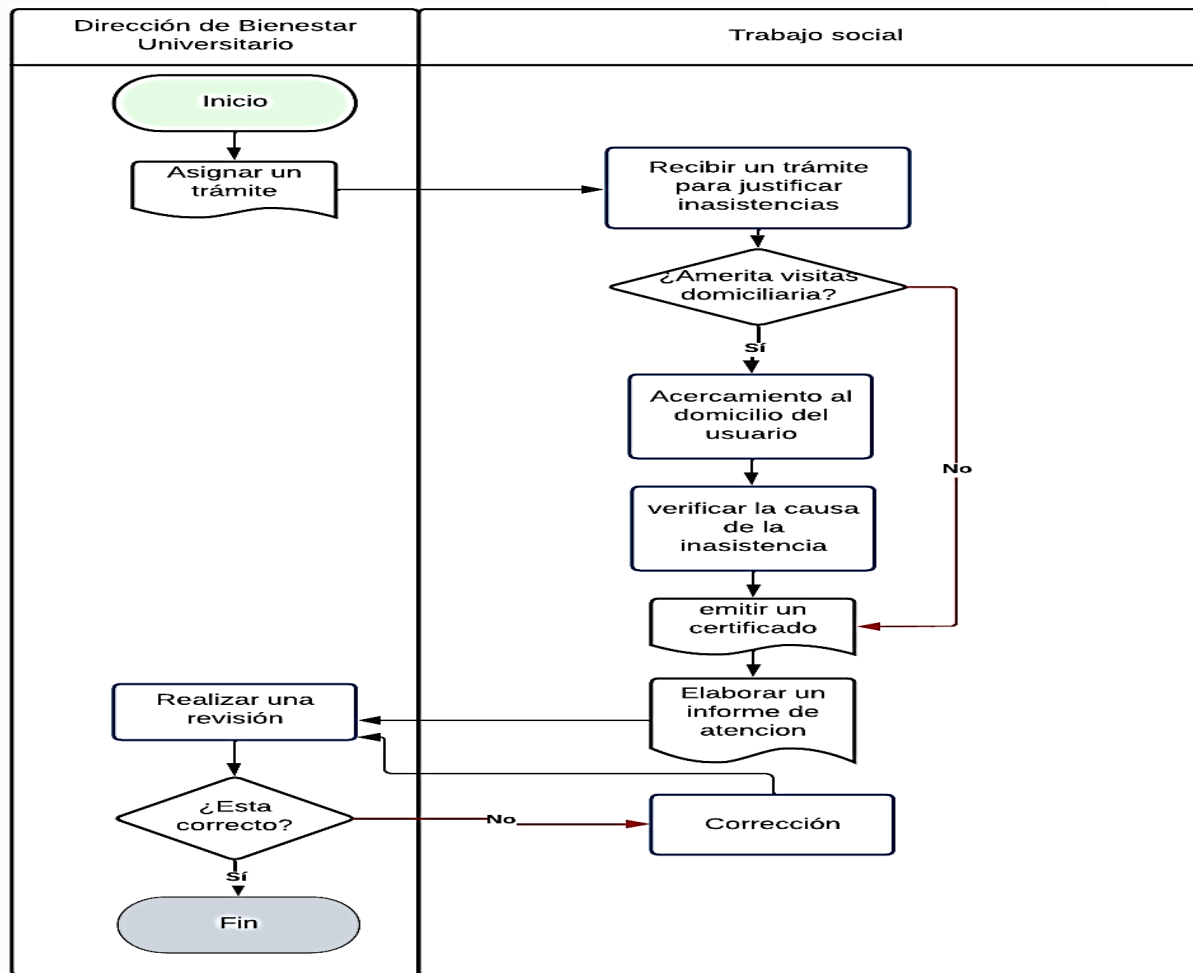
Subproceso: Trabajo Social

Inicio: Asignación de trámite de justificación de inasistencias

Página: 31 de 43

Status: Propuesta

Fin: Informe de atención social






unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Diagrama de Flujo Modelo SIPOC

 1859	Responsable: Director/a de Bienestar Universitario	Macroproceso: Proceso Habilitante de Apoyo	Fecha de Elaboración: Del 3 al 15 de enero de 2022
	Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario	Subproceso: Trabajo Social	Inicio: olicita informe de producción mensual
	Página: 32 de 43	Status: Propuesta	Fin: Informe técnico de atención a usuarios

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>Los proveedores de este subproceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dirección de Bienestar Universitario Trabajo Social 	<p>Las generadas son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> La DBU Solicita informe de producción mensual 	<p>Las actividades a realizar son</p> <ol style="list-style-type: none"> Recopilar información Revisar atenciones brindadas Revisar actividades realizadas en cada atención Emisión de informe técnico Realizar una revisión Enviar a la LOTAIP 	<p>La salida generada es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe técnico de atención a usuarios 	<p>El cliente externo es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estudiantes de la UNL

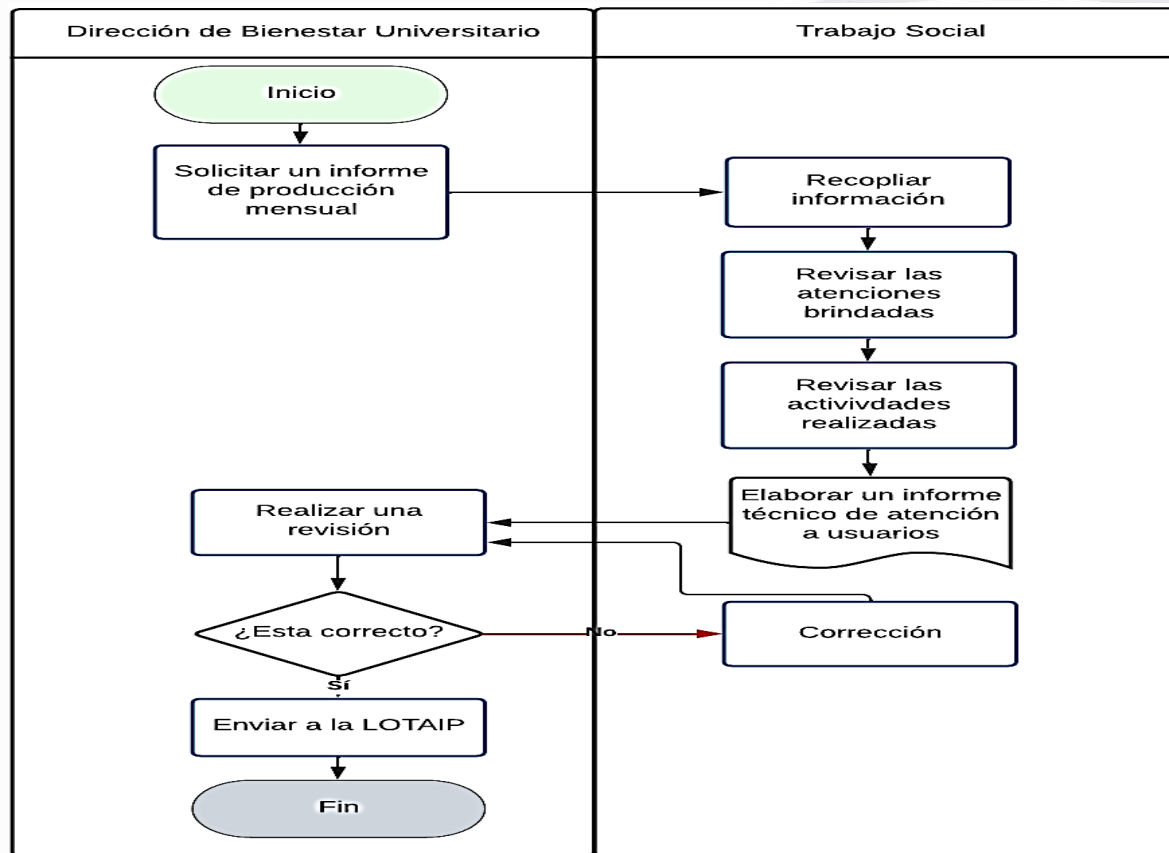


1859



1859

Responsable: director/a de Bienestar Universitario	Macroproceso: Proceso Agregador de Valor	Fecha de Elaboración:
Organo Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario	Subproceso: Trabajo Social	Inicio: Solicita informe de producción mensual
Página: 33 de 43	Status: Propuesta	Fin: Informe técnico de atención a usuarios






unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

g. Diagrama de Flujo Modelo SIPOC

 1859	Responsable: Director/a de Bienestar Universitario	Macroproceso: Proceso Habilitante de Apoyo	Fecha de Elaboración: Del 3 al 15 de enero de 2022
	Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario	Subproceso: Trabajo Social	Inicio: Denuncia realizada por estudiante
	Página: 34 de 43	Status: Propuesta	Fin: Informe de intervención en casos de violencia

Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Cliente
Los proveedores de este subproceso son: 1. Dirección de Bienestar Universitario 2. Trabajo Social	La entrada generada es la siguiente: 1. Denuncia realizada por estudiante	Las actividades a realizar son 1. Receptar la denuncia 2. Se deriva a la sección correspondiente 3. Realizar un seguimiento 4. Brindar una atención integral 5. Informe de intervención en caso de violencia 6. Recepción del informe por la comisión Disciplinaria	La salida generada es la siguiente: 1. Informe de intervención en casos de violencia	El cliente externo es el siguiente: 1. Estudiantes de la UNL



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Responsable: director/a de Bienestar Universitario

Macroproceso: Proceso Agregador de Valor

Fecha de Elaboración:

Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario

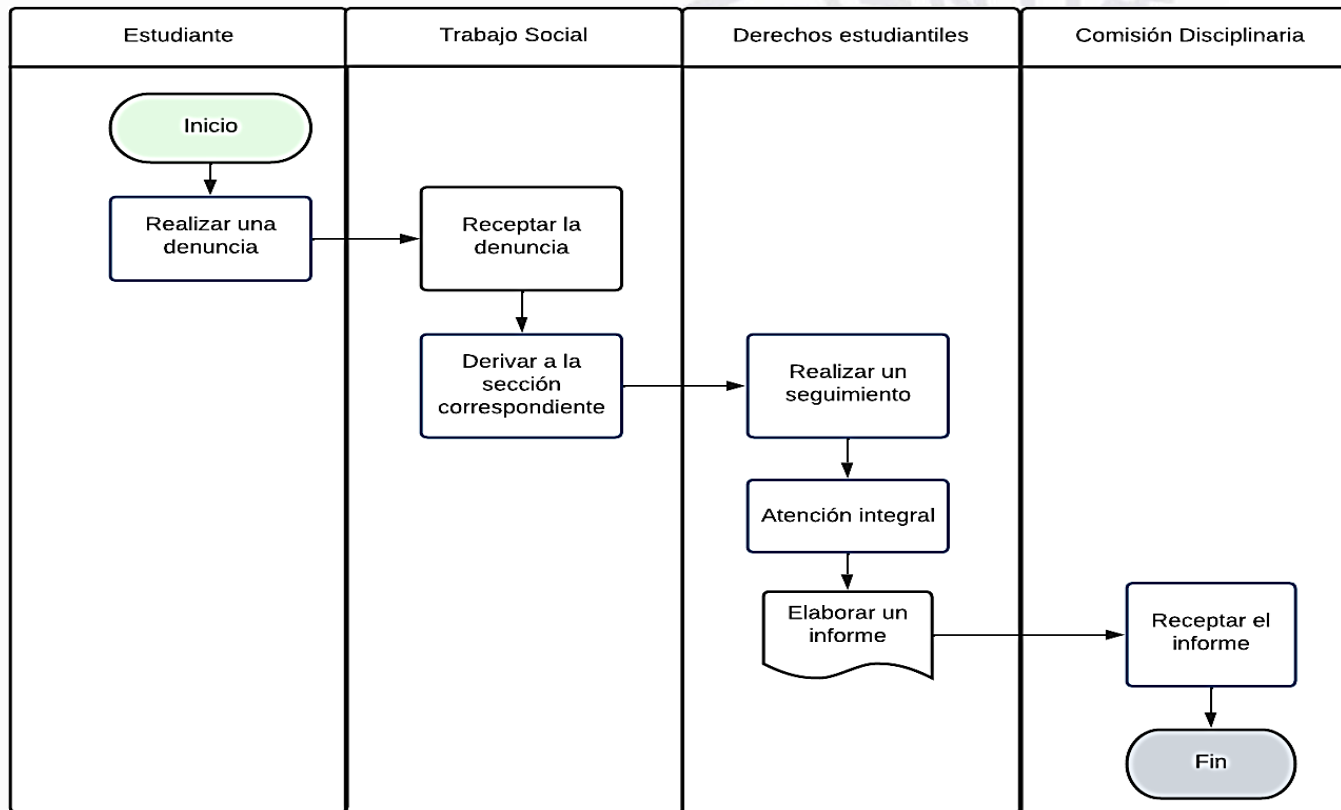
Subproceso: Trabajo Social

Inicio: Denuncia realizada por estudiante

Página: 35 de 43

Status: Propuesta

Fin: Informe de intervención en casos de violencia





**Diagrama de Flujo
Modelo SIPOC**

 1859	Responsable: Director/a de Bienestar Universitario	Macroproceso: Proceso Habilitante de Apoyo	Fecha de Elaboración: Del 3 al 15 de enero de 2022
	Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario	Subproceso: Trabajo Social	Inicio: Aplicación de la ficha socioeconómica a través del SGA
	Página: 36 de 43	Status: Propuesta	Fin: Reporte de grupos vulnerables

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>Los proveedores de este subproceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dirección de Bienestar Universitario Trabajo Social 	<p>La entrada generada es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aplicación de la ficha socioeconómica a través del SGA 	<p>Las actividades a realizar son</p> <ol style="list-style-type: none"> Recopilar información Filtrar información Revisar: <ul style="list-style-type: none"> -Estudiantes con discapacidad -Estudiantes en estado de gestación -Estudiantes en periodo de lactancia Revisar la veracidad de los datos Realizar el reporte de grupos vulnerables. 	<p>La salida generada es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Reporte de grupos vulnerables 	<p>El cliente externo es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estudiantes de la UNL



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública



Responsable: director/a de Bienestar Universitario

Macroproceso: Proceso Agregador de Valor

Fecha de Elaboración:

Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario

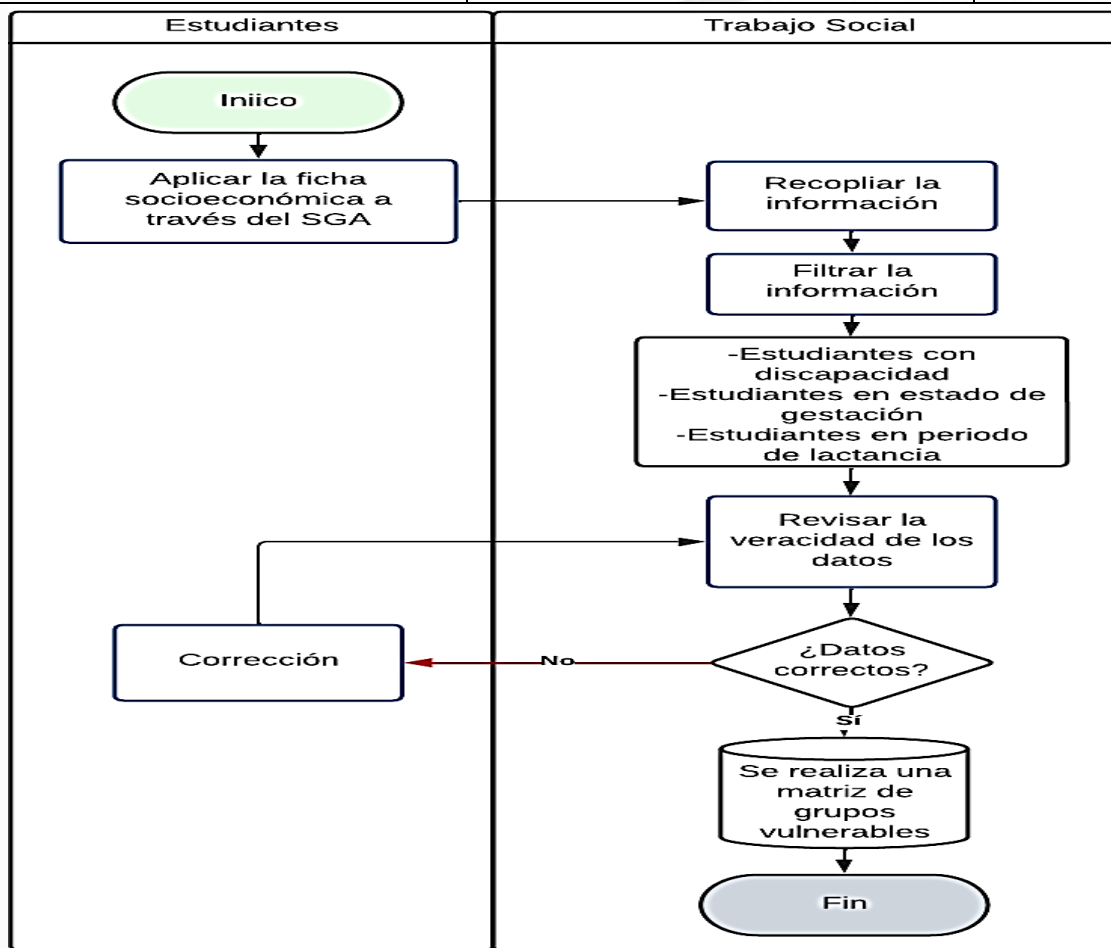
Subproceso: Trabajo Social

Inicio: Aplicación de la ficha socioeconómica a través del SGA

Página: 37 de 43

Status: Propuesta

Fin: Reporte de grupos vulnerables





UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Diagrama de Flujo

Modelo SIPOC

	Responsable: Director/a de Bienestar Universitario	Macroproceso: Proceso Habilitante de Apoyo	Fecha de Elaboración: Del 3 al 15 de enero de 2022
	Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario	Subproceso: Trabajo Social	Inicio: Ingreso de datos en el SGA/actualización de la ficha socioeconómica
	Página: 38 de 43	Status: Propuesta	Fin: Informe Socioeconómico

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>Los proveedores de este subproceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dirección de Bienestar Universitario Trabajo Social 	<p>La entrada generada es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ingreso de datos en el SGA/actualización de la ficha socioeconómica 	<p>Las actividades a realizar son</p> <ol style="list-style-type: none"> Revisión de datos Medir la situación social Revisar: <ul style="list-style-type: none"> -Ingresos -Egresos -Situación familiar -Enfermedades Validar datos Elaboración del informe socioeconómico Aceptación del informe 	<p>La salida generada es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe Socioeconómico 	<p>El cliente externo es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estudiantes de la UNL

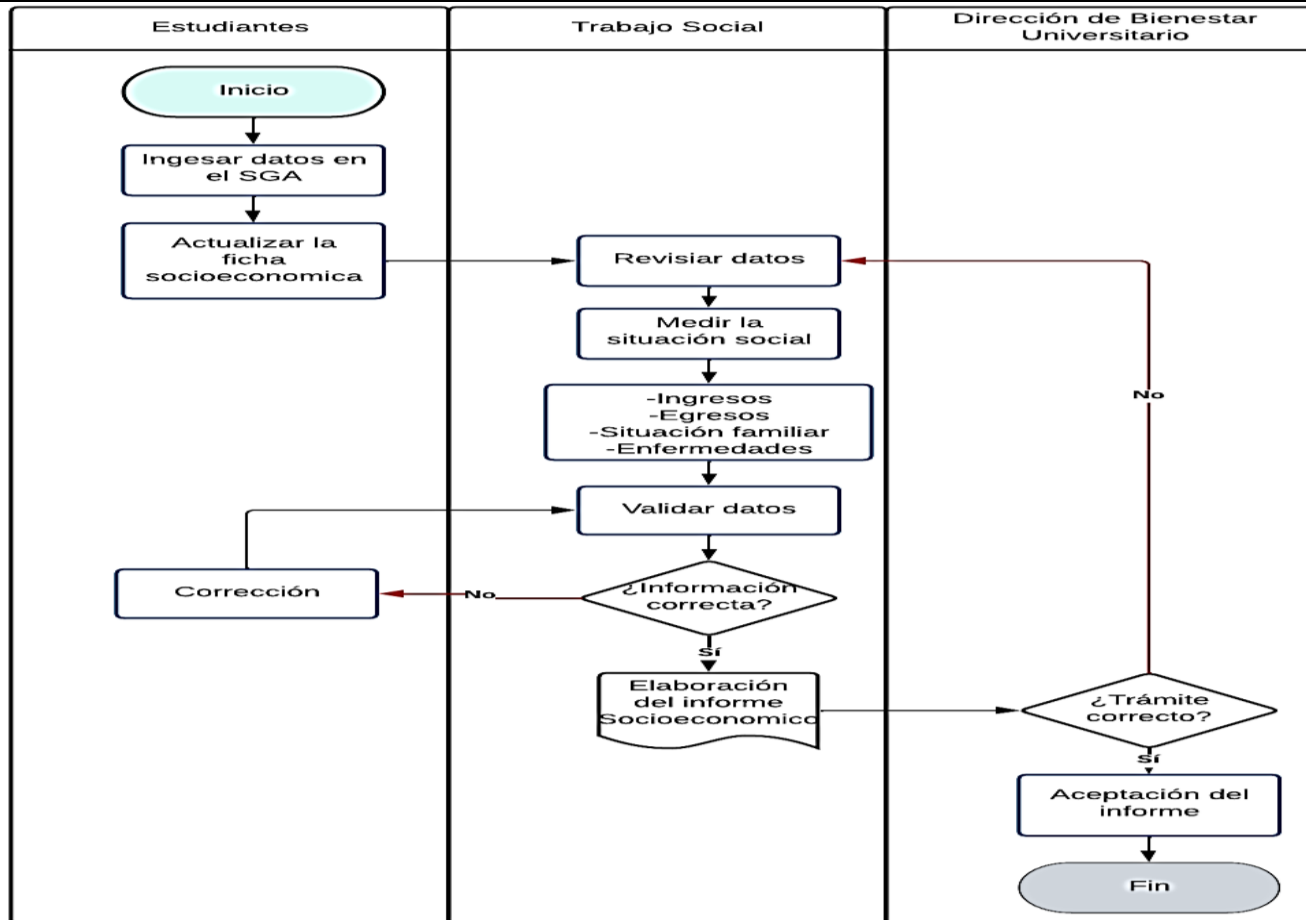


1859



1859

Responsable: director/a de Bienestar Universitario	Macroproceso: Agregador de Valor	Proceso	Fecha de Elaboración:
Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario	Subproceso: Trabajo Social		Inicio: Ingreso de datos en el SGA/actualización de la ficha socioeconómica
Página: 39 de 43	Status: Propuesta		Fin: Informe Socioeconómico





UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Diagrama de Flujo Modelo SIPOC

 1859	Responsable: Director/a de Bienestar Universitario	Macroproceso: Proceso Habilitante de Apoyo	Fecha de Elaboración: Del 3 al 15 de enero de 2022
	Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario	Subproceso: Trabajo Social	Inicio: Asignación de un trámite
	Página: 40 de 43	Status: Propuesta	Fin: Certificación Socioeconómica

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>Los proveedores de este subproceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dirección de Bienestar Universitario Trabajo Social 	<p>La entrada generada es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Asignación de un trámite 	<p>Las actividades a realizar son</p> <ol style="list-style-type: none"> Recibe la notificación con el número de trámite Interviene en la FASE 2 Ingreso al módulo de gestión de trámites Revisar la documentación Asignar una categoría Elaborar la certificación socioeconómica 	<p>La salida generada es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Certificación Socioeconómica 	<p>El cliente externo es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estudiantes de la UNL



UNL

Universidad Nacional de Loja

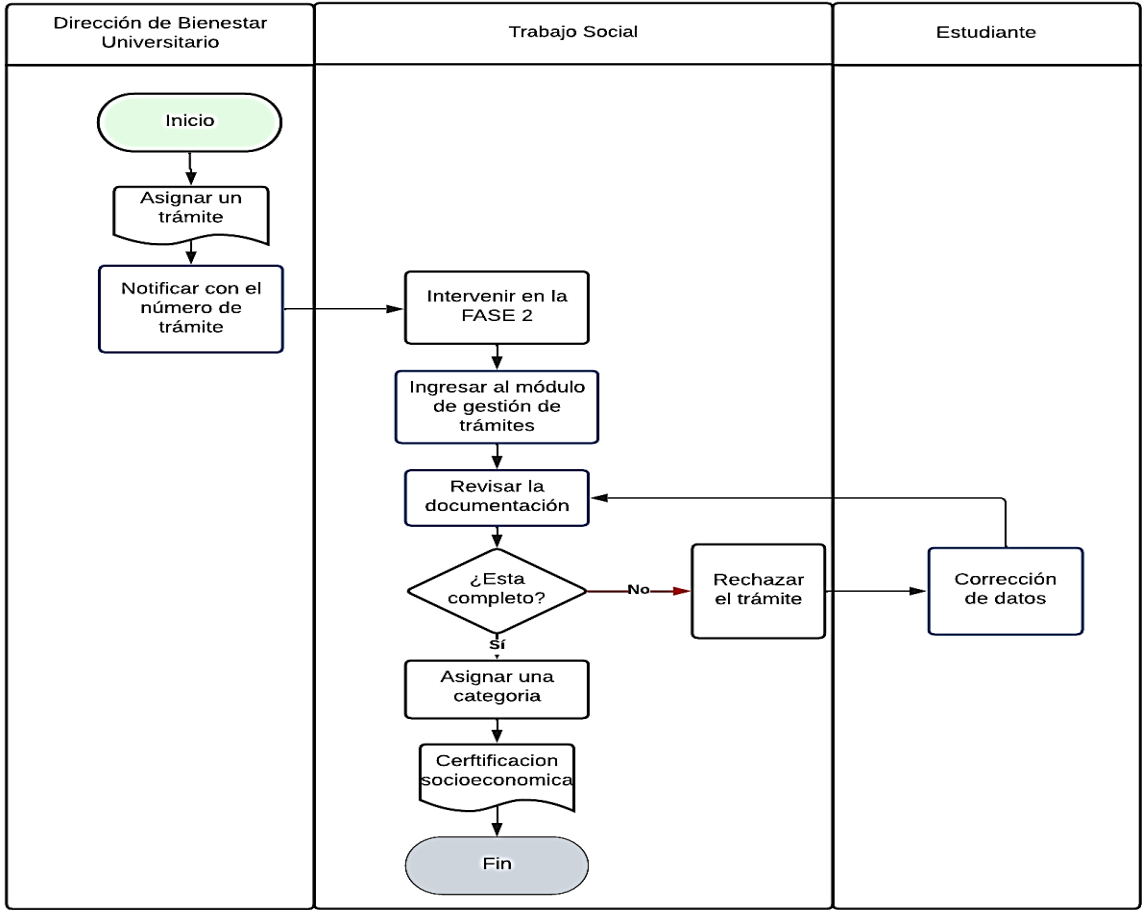
Carrera de Administración Pública



Responsable: director/a de Bienestar Universitario
Órgano Administrativo: Dirección de Bienestar Universitario
Página: 41 de 43

Macroproceso: Proceso Agregador de Valor
Subproceso: Trabajo Social
Status: Propuesta

Fecha de Elaboración:
Inicio: Asignación de un trámite
Fin: Certificación Socioeconómica





Proceso: Bienestar

Universitario/Trabajo Social

Código: N/A

Órgano Administrativo

responsable: Dirección de Bienestar

Universitario

Página: 42 de 43

o. Registros de Información del Proceso

Registro	Descripción	Orden	Digital /Físico	Tiempo de archivo	Responsable
Informes y seguimiento a casos de atención social	Ingreso al módulo de gestión de trámites de la UNL	Cronológico	Digital	Permanente	Trabajadora Social de la Dirección de Bienestar Universitario
Informe socioeconómico	Ingreso al módulo de gestión de trámites de la UNL	Cronológico	Digital	Permanente	Trabajadora Social de la Dirección de Bienestar Universitario

Nota. Elaboración propia del investigador

p. Indicadores

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de eficiencia
Descripción	Nos brinda la posibilidad de medir el desarrollo del subproceso de Trabajo Social, desde su inicio hasta el final, por lo tanto, se medirá los casos atendidos en relación a los casos totales.
Forma de cálculo	$\frac{\text{Nro. Casos atendidos}}{\text{Total de casos}}$
Período de medición:	Semestralmente

Nota. Elaboración propia del investigador



Proceso: Bienestar Universitario/Trabajo Social

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Bienestar Universitario

Página: 43 de 43

Código: N/A

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de eficacia
Descripción	Determina las cantidades de casos con certificación, permitiendo conocer el status socioeconómico de los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja.
Forma de cálculo	$\frac{\text{Nro. de casos con certificación socioeconómica}}{\text{Total de estudiantes de la UNL}}$
Período de medición:	Semestralmente

Nota. Elaboración propia del investigador

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de resultado
Descripción	Determina si el subproceso de Trabajo Social ha cumplido con las actividades establecidas en el portafolio de productos y servicios del reglamento orgánico por procesos.
Forma de cálculo	$\frac{\text{Nro. de actividades cumplidas}}{\text{Total de Actividades}}$
Período de medición:	Semestralmente

Nota. Elaboración propia del investigador

p. Estadísticas

Ver Anexo 7



6.4. O.E.3.- Socialización del manual de procesos de la sección de Trabajo Social

Para poder dar cumplimiento a este objetivo se realizó una convocatoria para la socialización, en la misma que intervinieron los actores claves (ver anexo 12) dando sus puntos de vista y aportando con sugerencias.

6.4.1. Convocatoria

La convocatoria para presentar la socialización del manual se la realizó por medio de un correo electrónico, en el mismo se hizo llegar una invitación (Ver anexo 9) a todos los actores claves del subproceso, donde se planteó el tema a tratar en este caso la “Socialización de los manuales de procesos” de cada sección de la Dirección de Bienestar Universitario.

6.4.2. Socialización del manual

La socialización se realizó en la sala de reuniones de la Dirección de Bienestar Universitario con los actores claves del subproceso de Trabajo Social y los subprocesos pertenecientes a la dirección mencionada, con la finalidad de brindar una propuesta para lograr que los servicios se realicen de una manera más eficiente y con ello generar un beneficio directo para toda la comunidad universitaria, para ello, se preparó material visual (Ver Anexo 10) que sirvió como ayuda para exponer detalladamente el manual de procesos y específicamente todos los flujogramas realizados. Dicha socialización se la realizó el día Lunes 01 de agosto de 2022 en el horario de 08:00 am a 09:00 am de manera presencial, en la cual los asistentes a la socialización se encargaron de realizar las preguntas pertinentes a la exposición dada, así como, establecer sugerencias para una mayor eficiencia en la propuesta presentada.

En base a la información que se obtuvo dentro de la misma, se pudo realizar dos matrices donde se evidencian las sugerencias de los actores que asistieron y la operativización de las mismas



Tabla 7

Matriz de sugerencias

No.	Sugerencias	Variables Expectativas
1	Mantener el documento en físico	Generar mayor accesibilidad, sin la necesidad de acceder a una herramienta tecnológica.
2	Realizar una evaluación sobre el manual	Mayor conocimiento de las actividades a realizar, permitiendo obtener una mayor optimización del tiempo empleado
3	Facilitar el acceso del mismo a la comunidad universitaria	Mayor información para el usuario acerca de los pasos a seguir para realización de trámites en la sección de trabajo social

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de las sugerencias de los actores claves

Según evidenciamos en la tabla 7 referente a las sugerencias que fueron aportadas por parte los actores claves del subproceso, los mismos que asistieron a la socialización realizada, se puede establecer el mantener un documento físico para tener una mayor accesibilidad al mismo, así como realizar evaluación al responsable del subproceso acerca del manual para tener una mayor eficacia en las actividades a realizar y, por último facilitar la información del manual a la comunidad universitaria para que el mismo sirva como guía al momento de realizar cualquier trámite en la sección de trabajo social.

Tabla 8

Matriz de operativización de sugerencias

Operativización de sugerencias	
Sugerencias	Acciones
Mantener el documento en físico	Archivar el documento en secretaria de la Dirección de Bienestar Universitario y en la sección de trabajo social
Realizar una evaluación sobre el manual	Aplicar evaluaciones de conocimiento de manera periódica al responsable encargado del subproceso
Facilitar el acceso del mismo a la comunidad universitaria	Implementar el manual en el módulo de gestión de trámites

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de las sugerencias de los actores claves

Según evidenciamos en la tabla 8 referente a la operativización de sugerencias aportadas por los actores, se puede establecer que para mantener el manual en físico se lo puedo archivar en secretaria de la Dirección de Bienestar Universitario y en su sección correspondiente, así mismo, realizar evaluaciones periódicas al responsable del subproceso acerca del manual con el fin de aumentar la eficiencia en las actividades. Por último, incluir el manual en el módulo de gestión de trámites para que los estudiantes a través de la página institucional de la Universidad Nacional de Loja conozcan acerca de los procedimientos a seguir en la realización de trámites dentro de la sección de trabajo social.

7. Discusión

Una vez terminado y cumplido con los objetivos planteados del presente proyecto de investigación sobre la **“FORMULACIÓN DEL SUBPROCESO AGREGADOR DE VALOR “TRABAJO SOCIAL” PARA LA GESTION POR RESULTADOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, AÑO 2022”**, se realiza la argumentación respectiva con cada uno de los objetivos planteados.

7.1. O.G. Formulación del subproceso agregador de valor de trabajo social

Para la gestión de la calidad su principal impulsor es Deming (1982), quien plantea a la calidad como base de la gestión y mejora continua en las organizaciones. En base al objetivo general se puede mencionar que el aporte que brinda el manual de proceso se enfoca en el desarrollo más eficiente del subproceso de Trabajo Social y de la Dirección de Bienestar Universitario, esto se debe principalmente a que se establecerán de forma correcta todas las actividades que realiza el responsable del subproceso con la finalidad de tener una mejora continua con una gestión más eficaz y eficiente.

De acuerdo a (Dirección Técnica del Presupuesto, 2013). La Gestión por Resultados (GpR) es una orientación de la administración pública, que propone que todos los recursos y esfuerzos del Estado estén dirigidos al logro de resultados, para el bien de la población. Está diseñado para lograr un equilibrio entre las actividades de cada una de las instituciones públicas y los resultados buscados para el desarrollo del país. Es por ello, que el contar con documento formal nos permite tener una mayor eficiencia del proceso y efectividad del desempeño en la sección de trabajo social.

Para, (Gómez, 2009) la gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas. Es así, que la gestión por procesos ayudó a enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades en este caso de la sección de trabajo social, mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

7.2. O.E.1. Diagnóstico del subproceso agregador de valor de Trabajo Social

De acuerdo con los resultados obtenidos, en la Dirección de Bienestar Universitario y más precisamente en el subproceso de Trabajo Social la situación actual del subproceso es favorable, tal y como lo manifiesta el resultado del diagnóstico situacional, este subproceso representa un servicio fundamental para la comunidad universitaria. Cabe recalcar que mediante el levantamiento de información existen ciertas falencias, ya que de cierta manera no se cumple en



su totalidad con las actividades establecidas en el reglamento orgánico por procesos de la Universidad Nacional de Loja.

El diagnóstico para González y Celaya (2010) se definiría como el análisis que se hace para evaluar la situación de la empresa, sus dificultades, aspectos potenciales, vías eventuales de desarrollo y oportunidades de prevención. Osorio et al. (2016) comenta, que el diagnóstico organizacional recae sobre una práctica circunstancial que implica saber reconstruir funcionalmente el estado actual de una organización, donde podemos visualizar diferentes dimensiones las cuáles pueden ayudarnos a realizar una toma de decisión más objetiva y congruente con la realidad, necesidades y metas. Es por ello, que el diagnóstico se lo realizó por medio de entrevistas a los actores claves y una ficha de observación realizada en la sección de trabajo social para posteriormente analizar toda la información recolectada y proceder con la elaboración del manual de procesos.

De la misma manera el autor (Zamorano, 2020) define al diagnóstico como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas. Es así, que el diagnóstico realizado nos permitió tener una mirada global de la sección de trabajo social, es decir, determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con la que cuenta el subproceso, los cuellos de botella que presenta, así como establecer los flujogramas tanto empírico como el de validación con la ayuda de los instrumentos de recolección de información.

Finalmente, según (Ávila, 2013) El Diagnóstico Organizacional, es considerado el pilar sobre el cual se estructura y controla la efectividad de diferentes procesos que involucran un cambio, ya que permite obtener un conocimiento actualizado del funcionamiento de las organizaciones, con el objetivo de delimitar estrategias de mejoras y enfrentar los cambios de modo dinámico y estratégico. Por lo tanto, la elaboración del diagnóstico situacional permitió determinar que el subproceso no cuenta con problemas relevantes que impidieran su ejecución, pero si había la necesidad de contar con un documento formal que permitiera incrementar el grado de eficiencia y eficacia a la hora de su ejecución, así lograr una correcta Gestión por Resultados dentro de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja.



7.3. O.E.2. Elaboración del manual de subproceso agregador de valor Trabajo Social

Para el autor (Franklyn, 2009) los manuales de procesos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”. Mediante el desarrollo del subproceso se pudo evidenciar la necesidad de un documento formal, donde al reunir toda la información del objetivo uno, se pudo establecer de manera clara todos los procedimientos en las diferentes actividades que realiza el subproceso de trabajo Social.

Se toma en cuenta que para (Exteriores, 2004) los manuales son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la Dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo

Por lo tanto, se eliminan las actividades menos relevantes o repetitivas del proceso y dicha falencia se logra corregir gracias a un trabajo en conjunto a la responsable del subproceso interviniendo de manera directa, lo cual ayudó a una mejor gestión dentro de la Dirección de Bienestar Universitario optimizando el tiempo en las diferentes actividades a realizar y por ende favoreciendo a los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja que hacen uso de la misma, beneficiándose de manera directa y promoviendo un mayor uso de este servicio.

Por último, el autor (Duhalt, 1977) define al manual, como “un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”. Es así, que mediante los resultados se pudo evidenciar que dentro del manual se establece de manera clara los roles, las responsabilidades y los tiempos de control que tienen cada una de las actividades que se realizan dentro de la sección de trabajo social, así mismo, la forma de registro de documentación, cuales son los indicadores que van a medir el grado eficiencia en gestión y las estadísticas que se manejan en el subproceso.



7.4. O.E.3 Socialización del resultado de investigación con los actores que intervienen en el subproceso de Trabajo Social

La socialización organizacional ha sido entendida como el proceso mediante el cual la persona adquiere el conocimiento social y las habilidades requeridas para asumir un rol organizativo (Kowtha, 2018). Es por ello, que una vez elaborado el manual de procesos se pudo dar cumplimiento con el objetivo 3, es decir, se socializó con todos los actores claves que intervienen en el subproceso de trabajo social de la Dirección de Bienestar Universitario, donde se pudo plasmar los resultados obtenidos de los instrumentos que se utilizó para la recolección de información, todo ello con el fin primordial de que los mismos realicen las observaciones correspondientes que permitan mejorar la propuesta planteada.

En su amplia revisión sobre el tema de la socialización organizacional, (Fisher, 1986) definió la socialización como un proceso de aprendizaje y de cambio. Por tal motivo, con la socialización realizada se pudo llegar a acuerdos sobre la conveniencia o inconveniencia del mismo y a su vez, para darlo a conocer y poder registrar las observaciones y percepciones de los participantes.

Finalmente, para (Morawsky & Martin, 2011) el término socialización presenta dos acepciones diferentes: la primera remite al proceso de conformación y organización de los grupos sociales en los cuales se ven implicados factores políticos, económicos, simbólicos y culturales, mientras que la segunda se focaliza generalmente en el individuo y remite al proceso por el cual se adquieren los valores, las actitudes y las creencias de una sociedad particular, e involucra tanto procesos intrapsíquicos como la relación entre el individuo y los diferentes agentes de socialización. Realizada la socialización de la propuesta se comparten algunos aspectos relevantes del manual, con la expectativa de que, bajo el interés que se generó, se pudo priorizar la información de acuerdo al escenario, teniendo en cuenta qué es lo que se espera lograr, a fin de evitar deficiencias en los realizado.



8. Conclusiones

Luego de analizar los resultados de la investigación se puede obtener las siguientes conclusiones:

- La sección de trabajo social de la Dirección de Bienestar Universitario social no contaba con un documento formal, para lo cual la implementación de la propuesta de mejora sirvió para que se pueda definir de una manera clara cuales son los roles, funciones y actividades que realiza el responsable del subproceso y de esta manera mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, a su vez obtener una mejora continua que beneficie directamente a la comunidad universitaria.
- Todos los actores claves que intervienen en el subproceso de trabajo social conocen la sistematización del mismo y las actividades que tienen que cumplir para la ejecución de las actividades, siendo una mejora en administración en términos de eficiencia y eficacia, es decir, que cumplen con las necesidades reales de los usuarios promoviendo un servicio de calidad.
- Con la teoría de la Calidad de Deming enfocada en la gestión por procesos se pudo establecer que la elaboración del manual del proceso permitió generar una guía clara de las actividades que se realizan en el subproceso de trabajo social, plasmándolas en flujogramas con el propósito de lograr una mejora en la comprensión para toda la comunidad universitaria.
- La socialización realizada en la Dirección de Bienestar Universitario ayudó a que los actores claves conozcan acerca del manual de procesos de la sección de trabajo social, el mismo que sirve de mucha ayuda para el responsable en curso del subproceso mencionado ya que permitirá optimizar los tiempos de realización de actividades mejorando la calidad de servicio.



9. Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones del presente proyecto, es necesario plantear las siguientes recomendaciones:

- Implementar un manual de procesos de la Dirección de Bienestar Universitario, ya que por medio del mismo se podrá estandarizar los conocimientos para todo el personal, sobre todo es importante, ya que el producto y servicio entregado a la comunidad universitaria estará especificado de una manera general estableciendo las actividades específicas dentro de la dirección, así como cuales son sus políticas, aspectos legales, procedimientos, controles que utiliza para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente
- Realizar un diagnóstico situacional de cada uno de los procesos que selleve a cabo a posterior en la Dirección de Bienestar Universitario ya que nos permitetener un acercamiento inmediato sobre la realidad del proceso e identificar las principales debilidades en materia de gestión. Además, se sugiere realizar un esquema general del departamento a que pertenece y sus actividades a cumplir.
- Realizar una revisión periódica del manual del subproceso de trabajo social, con la finalidad de monitorear si las actividades que se realizan están definidas correctamente y consten en el mismo permitiendo evitar una posible duplicidad de funciones que afectarían a la eficiencia del subproceso.
- Tener actualizados los flujogramas mediante controles periódicos de las actividades en curso y socializándolos con cada actor involucrado en el subproceso de trabajo social, para de esa manera asegurar una actualización en función a una buena gestión y brindar un mejor servicio a la comunidad universitaria



10. Bibliografía

- Guerrero, O. (2007). *PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. Colombia: Seminario de Cultura Mexicana.
- Schröder, P. (2006). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. Ciudad de México: Col. San Ángel Inn.
- Chase, Jacobs, & Aquilano. (2018). *Administración de Operaciones y Producción*. Ciudad de México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Artículo 53 [Capítulo tercero]*.
- Dirección Técnica del Presupuesto*. (13 de Septiembre de 2013). Obtenido de Dirección Técnica del Presupuesto: https://www.minfin.gob.gt/images/downloads/leyes_manuales/manuales_dtp/abc_1edic_300414.pdf
- Ekon. (08 de Diciembre de 2020). *Ekon*. Obtenido de <https://www.ekon.es/blog/diagrama-procesos-empresa/>
- Exteriores, S. d. (2004). GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS. *MANUALES DE PROCEDIMIENTOS*. Secretaria de Relaciones Exteriores.
- Fernández, & Fernández. (2015). *Reducciones temporales para convertir*. Guadalajara: Revista electrónica de Computación, Informática Biomédica y Electrónica, núm.
- Figueroa, I., Palacios, P., & Ruiz, C. (2019). *INFORME DE GESTIÓN DEL AVANCE DE LA UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO*. Loja: Comunicación e Imagen Institucional UNL.
- Gómez, A. (27 de Febrero de 2009). *Sildshare*. Obtenido de Sildshare: <https://es.slideshare.net/LEWI/gestion-por-procesos-business-process-management-by-lic-salvador-alfaro-gomez-april-2009-1081098>
- ISO, 9. (2013). *Sistema de Gestión de la Calidad ISO*. Obtenido de <https://iso9001calidad.com/elementos-de-un-proceso-30.html>
- Krajewski, Ritzman, & Malhotra. (2008). *Administración de Operaciones*. México: PEARSON EDUCACIÓN.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

manualesdejc. (7 de Diciembre de 2013). *Blogspot*. Obtenido de <http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/clasificacion-de-los-manuales.html>

Martínez, M. (2004). El Trabajo Social y los Servicios Sociales. *El Trabajo Social y los Servicios Sociales. Su Concepto*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid.

MINISTERIO DEL TRABAJO. (2020). *literales a) y b) del numeral 4 del artículo 2 del Decreto Ejecutivo Nro. 5*.

PEDI. (2019-2023). *Políticas Institucionales*.

Pérez Sisa, F. G., & Campo Sesè, Y. C. (2019). *Universidad Israel*. Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2085>

Plaza de la Cultura Universitaria. (Febrero de 2013). Obtenido de <https://plazaculturauniversitaria.wordpress.com/2013/02/07/4/>

Presidente Constitucional de la República. (2016). *Norma Técnica de Presentación de Servicios y Administración por procesos*. Quito.

Ramírez, J. (2012). En J. Ramírez, *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como* (págs. 54-61). Veracruz.

Reglamento Orgánico por Procesos. (2021). *Art 5 [Título II]*.

Santillán, J. (2012). *Los procedimientos de un sistema de gestión de*. Lima: Biblios.

Universidad Nacional de Loja. (2018). Obtenido de Universidad Nacional de Loja: https://unl.edu.ec/oferta_academica/facultad-juridica-social-y-administrativa/trabajo-social

Kowtha, N. (2018). Organizational socialization of newcomers: the role of professional socialization. *International Journal of Training and Development*.

Ávila, A. (2013). Diseño de un cuestionario para el diagnóstico sociopsicológico de las organizaciones. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4942675>

Duhalt, K. (1977). *Los Manuales de procedimiento en las oficinas públicas*. México: México : UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 1977.

Fisher, C. (1986). Organizational socialization: An integrative review. In K. M. Rowland, & G. R. Ferris (Eds.).



Franklyn, B. (2009). *Organización de Empresas*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Morawsky, & Martin. (2011). *The evolving vocabulary of the social sciences: the case of "socialization"*.

Universidad Nacional de Loja. (2015). *Normativo del servicio de defensa de los derechos de las y los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja*. Loja.

Osorio, L., Vargas, S., Grimaldo, A., Guzman, A., Pérez, E., Rodríguez, J., & Torrente, J. (2016). *Diseño de un instrumento de diagnóstico organizacional basado en el Modelo Amigo para el contexto colombiano*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5969553>

Valenzuela, Ramírez, González, & Celaya. (2010). *DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: UNA MIRADA HACIA EL FUTURO*. Lima. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/43b-diagnostico_organizacional_una_mirada_hacia_el_futuro_noviembre_2010_corregido.pdf

Universidad Nacional de Loja. (2019). *Estructura Organizacional de la Universidad Nacional de Loja*.

UNL. (2019). *PLAN ESTRATEGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL*. Loja.

Velez, S. (2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de la Gestion Pública*. Bogota.

Zamorano, F. (2020). *DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA. UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA*, Lima.



11. Anexos

Anexo 1

Guía de observación

Guía de observación para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso agregador de valor de "Trabajo Social" para la Gestión por Resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja

- Nombres y Apellidos del observador:** Yordy David Cabrera Ortiz
- Fecha:** 09 de junio de 2022
- Hora de inicio:** 08h00
- Hora de finalización:** 12h00
- Escenario (departamento):** Dirección de Bienestar Universitario/Trabajo Social

No	CRITERIOS DE OBSERVACIÓN	SI	NO	PARCIALMENTE
1	El subproceso agregador de valor "Trabajo Social" cuenta con un manual de procesos			
2	El subproceso agregador de valor "Trabajo Social" se encuentra plasmado en la normativa.			
3	El subproceso agregador de valor "Trabajo Social" define apropiadamente a sus responsables.			
4	El subproceso establece de forma correcta los roles.			
5	El subproceso agregador de valor "Trabajo Social" cuenta con todos los anexos o recursos de apoyo correspondientes.			
6	Las entradas (inputs) del subproceso se encuentran definidas claramente.			
7	Los responsables de esas entradas (inputs) se encuentran bien definidos			
8	Las actividades del subproceso se encuentran definidas claramente.			
9	Los responsables de las actividades se encuentran bien definidos.			



10	Las salidas (outputs) del subproceso se encuentran claramente definidas.			
11	Los responsables de los outputs se encuentran definidos de manera correcta.			
12	Las decisiones del subproceso se encuentran claramente definidas.			
13	El subproceso cuenta con un registro de información adecuado.			
14	El subproceso cuenta con libre acceso para el usuario.			
Observaciones:				

Anexo 2

Guía de entrevista para la Dirección de Bienestar Universitario

Guía de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso agregador de valor de “Trabajo Social” para la Gestión por resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación llevado a cabo en la Carrera de Administración Pública, tiene como finalidad la formulación del subproceso agregador de valor de “Trabajo Social” para la Gestión por resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, motivo por el cual se aplica esta entrevista a fin de que la información pueda proporcionar para realizar el diagnóstico situacional y la formulación del subproceso antes mencionado.

Fecha de realización: 08/06/2022

1. Datos del entrevistador	
1.1 Nombres y Apellidos:	Yordy David Cabrera Ortiz
1.2 Formación Académica:	Estudiante
2. Datos del entrevistado	
2.1 Nombres y Apellidos:	Cecilia Ruiz Toledo



2.3 Institución en la que labora:	Universidad Nacional de Loja
2.4 Cargo Institucional:	Directora de Bienestar Universitario
3. Presentación y propósito	<p>Reciba un cordial saludo del estudiante de 8vo ciclo de la Carrera de Administración Pública Yordy Cabrera. Los motivos de la presente entrevista son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Efectuar un análisis interno y externo del subproceso agregador de valor de “Trabajo Social” para la Gestión por resultados en la Dirección de Bienestar Universitario, permitiendo como resultado la elaboración de un Diagnóstico Situacional del subproceso. ❖ Analizar las tareas, responsabilidad, entradas, salidas y requerimientos del subproceso “Trabajo Social” permitiendo como resultado la elaboración de un Manual de Procesos de la Dirección de Bienestar Universitario enfocada al subproceso antes mencionado.
4. Indicaciones Generales	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Las preguntas son abiertas, por tanto, las respuestas no son limitadas a un solo tema en concreto. ❖ Se pueden generar más interrogantes en el transcurso de la entrevista. ❖ No existe tiempo establecido para la contestación de las interrogantes.

CUERPO O DESARROLLO

<p>Objetivo Específico 1</p> <p>Diagnosticar el subproceso agregador de valor “Trabajo Social” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja año 2022.</p>
<p align="center">Preguntas generales referentes a la Dirección de Bienestar</p>



1859

Universitario	
Pregunta 1	¿Cuál es la función que cumple la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 2	¿Cuáles son las actividades que realiza la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 3	¿Cuáles son los medios de verificación que garantizan el cumplimiento de los servicios ofrecidos por la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 4	¿En qué normativa legal se rige la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 5	¿Cuáles son las fortalezas que tiene la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 6	¿Qué debilidades considera usted que tiene la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 7	¿Cuáles son las oportunidades que tiene la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 8	¿Qué amenazas considera usted que tiene la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 9	¿Cuáles son las dificultades que usted ha podido identificar en la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 10	¿Qué acciones de mejora consideraría usted que se pudieran implementar en la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 11	¿La Dirección de Bienestar Universitario cuenta con un manual de procesos?
Observación:	



Anexo 3

Guía de entrevista para el responsable del subproceso

Guía de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso agregador de valor de “Trabajo Social” para la Gestión por Resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación llevado a cabo en la Carrera de Administración Pública, tiene como finalidad la formulación del subproceso agregador de valor de “Trabajo Social” para la Gestión por Resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, motivo por el cual se aplica esta entrevista a fin de que la información pueda proporcionar para realizar el diagnóstico situacional y la formulación del subproceso antes mencionado.

Fecha de realización: 08/06/2022

1. Datos del entrevistador	
1.1 Nombres y Apellidos:	Yordy David Cabrera Ortiz
1.2 Formación Académica:	Estudiante
2. Datos del entrevistado	
2.1 Nombres y Apellidos:	Daniela Brigitte Espinoza Rengel
2.2 Formación Académica:	Licenciada en Trabajo Social
2.3 Institución en la que labora:	Universidad Nacional de Loja
2.4 Cargo Institucional:	Trabajadora Social
3. Presentación y propósito	<p>Reciba un cordial saludo del estudiante de 8vo ciclo de la Carrera de Administración Pública Yordy Cabrera. Los motivos de la presente entrevista son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Efectuar un análisis interno y externo del subproceso agregador de valor de “Trabajo Social” para la Gestión por Resultados en la Dirección de Bienestar Universitario, permitiendo como resultado la elaboración de un Diagnóstico



1859

	<p>Situacional del subproceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar las tareas, responsabilidad, entradas, salidas y requerimientos del subproceso “Trabajo Social” permitiendo dar como resultado la elaboración de un Manual de Procesos de la Dirección de Bienestar Universitario enfocada al subproceso antes mencionado.
4. Indicaciones Generales	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Las preguntas son abiertas, por tanto, las respuestas no son limitadas a un solo tema en concreto. ❖ Se pueden generar más interrogantes en el transcurso de la entrevista. ❖ No existe tiempo establecido para la contestación de las interrogantes.

CUERPO O DESARROLLO

Objetivo Específico 1	
Diagnosticar el subproceso agregador de valor “Trabajo Social” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja año 2022.	
Preguntas específicas del subproceso	
Pregunta 1	¿El subproceso de Trabajo Social cuenta con un manual de procesos?
Pregunta 2	¿Cuál es la función que cumple usted dentro del subproceso de Trabajo Social en la Dirección de Bienestar Universitario?
Pregunta 3	¿Cuáles son los medios de verificación que garantizan el cumplimiento de los servicios ofrecidos por el subproceso Trabajo Social?



1859

Pregunta 4	¿En qué normativa legal se sustentan el subproceso de Trabajo Social?
Pregunta 5	¿Cuáles son las fortalezas que tiene el subproceso de Trabajo Social?
Pregunta 6	¿Qué debilidades considera usted que tiene el subproceso Trabajo Social?
Pregunta 7	¿Cuáles son las oportunidades que tiene el subproceso Trabajo Social?
Pregunta 8	¿Qué amenazas considera usted que tiene el subproceso Trabajo Social?
Pregunta 9	¿Qué acciones de mejora consideraría usted que se pudieran implementar en el subproceso de Trabajo Social?
Observación:	

Anexo 4

Guía de entrevista para el estudiante

Guía de entrevista para el diagnóstico y levantamiento de información del subproceso agregador de valor de “Trabajo Social” para la Gestión por Resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación llevado a cabo en la Carrera de Administración Pública, tiene como finalidad la formulación del subproceso agregador de valor de “Trabajo Social” para la Gestión por Resultados en la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Loja, motivo por el cual se aplica esta entrevista a fin de que la información pueda proporcionar para realizar el diagnóstico situacional y la formulación del subproceso antes mencionado.

Fecha de realización:



1859

1. Datos del entrevistador	
1.1 Nombres y Apellidos:	Yordy David Cabrera Ortiz
1.2 Formación Académica:	Estudiante
2. Datos del entrevistado	
2.1 Nombres y Apellidos:	Damaris Dayanna Gálvez Abarca
2.2 Formación Académica:	Estudiante
3. Presentación y propósito	<p>Reciba un cordial saludo del estudiante de 8vo ciclo de la Carrera de Administración Pública Yordy Cabrera. Los motivos de la presente entrevista son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Efectuar un análisis interno y externo del subproceso agregador de valor de "Trabajo Social" para la Gestión por Resultados en la Dirección de Bienestar Universitario, permitiendo como resultado la elaboración de un Diagnóstico Situacional del subproceso. ❖ Analizar las tareas, responsabilidad, entradas, salidas y requerimientos del subproceso "Trabajo Social" permitiendo como resultado la elaboración de un Manual de Procesos de la Dirección de Bienestar Universitario enfocada al subproceso antes mencionado.



1859

<p>4. Indicaciones Generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Las preguntas son abiertas, por tanto, las respuestas no son limitadas a un solo tema en concreto. ❖ Se pueden generar más interrogantes en el transcurso de la entrevista. ❖ No existe tiempo establecido para la contestación de las interrogantes.
---	---

<p>Objetivo Específico 1</p>	
<p>Diagnosticar el subproceso agregador de valor “Trabajo Social” para la gestión por resultados en la Universidad Nacional de Loja año 2022.</p>	
<p>Preguntas específicas del subproceso a estudiantes</p>	
<p>Pregunta 1</p>	<p>¿Conoce los servicios que brinda el subproceso de “Trabajo Social” de la Dirección de Bienestar Universitario?</p>
<p>Pregunta 2</p>	<p>¿Usted considera importante el servicio que ofrece el subproceso “Trabajo Social” de la Dirección de Bienestar Universitario?</p>
<p>Pregunta 3</p>	<p>¿Ha accedido usted a los servicios que brinda el subproceso de “Trabajo Social” de la Dirección de Bienestar Universitario?</p>
<p>Pregunta 4</p>	<p>¿Ha cumplido con sus expectativas los servicios que ofrece el subproceso de “Trabajo Social” de la Dirección de Bienestar Universitario?</p>
<p>Pregunta 6</p>	<p>¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el subproceso “Trabajo Social” de la Dirección de Bienestar Universitario?</p>
<p>Observación:</p>	



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

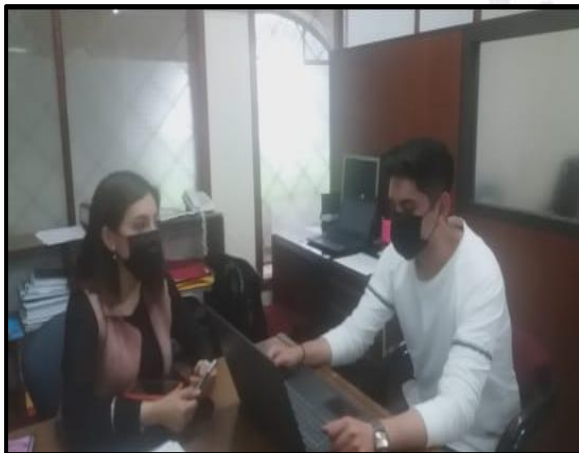
Anexo 5 Entrevistas a estudiantes de la UNL

Entrevistas a estudiantes de la UNL



*Entrevista a la responsable de
Trabajo Social*

*Entrevista a la Directora de
Bienestar Universitario*





UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859

Anexo 6

Resgistros de asistencias

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
TRABAJO SOCIAL / DEFENSA DE LOS DERECHOS ESTUDIANTILES
REGISTRO DIARIO DE CASOS

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	Nº DE CEDULA	FECHA	CASO QUE PRESENTA	TELEFONO	CARRERA	FIRMA
1	Maria Guadalupe Hernández Rodríguez	19	1150548454	15-06-2022		0990662062	Enfermería	[Firma]
2	Briqette Alexandra Castillo Ji.	17	1150250841	15-06-2022		0969171839	Enfermería	[Firma]
3	Kecan Helen Mejía Pardo	19	1150878229	15-06-2022		0992293217	Enfermería	[Firma]
4	STANISLAO FRANCISCO CARRA CASTILLO	26	1104581614	20-06-2022		0967368656	Computación	[Firma]
5	Wilder Santiago Jaramila	34	1104464472	20-7-22		0991114195	Educación	[Firma]
6	Michael Borrueta Cuenca	32	1104488695	20/06/22		093982238	Música	[Firma]
7	Maria Elizabeth Ruiz	24	1150023239	27/5/22		0963921937	Psicología Infantil y Educación	[Firma]
8	Les Alexander Sanchez Mejia	21	1105966510	27/06/22		098876286	Adm. de Empresas	[Firma]
9	Boris Israel Rangel Japón	26	1104882814	27/06/22		0985244300	Telecomunicaciones	[Firma]
10	Stanis Francisco Carrá Castillo	26	1104581614	27/06/22		0967368656	Computación	[Firma]

Lcda. Daniela Espinosa
TRABAJADORA SOCIAL - UBU

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
TRABAJO SOCIAL / DEFENSA DE LOS DERECHOS ESTUDIANTILES
REGISTRO DIARIO DE CASOS

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	Nº DE CEDULA	FECHA	CASO QUE PRESENTA	TELEFONO	CARRERA	FIRMA
1	Dania Michel Navarrete Cuenca	19	1105880453	15/06/2022		0939356549	Enfermería	[Firma]
2	Jhannet Isahel Navarrete Cuenca	18	1105888448	15/06/2022		0980703692	Enfermería	[Firma]
3	Bely Paola Galán Andrade	18	1103365030	15/06/2022		0981759916	Enfermería	[Firma]
4	Eandy Mitchell Andino Navarrete	18	1100715550	15/06/2022		0991059666	Enfermería	[Firma]
5	Andrea Carolina Ojeda Esparza	19	1150562869	15/06/2022		0969363261	Enfermería	[Firma]
6	María Moreno Abad	24	1105254008	15/06/2022		0953919381	"	[Firma]
7	Maria Grazia Navarrete	38	190046797	15/06/2022		091847778	Enfermería	[Firma]
8	Nancy Yelena Encarnación Comacho	18	1105426215	15/06/2022		0969280613	Enfermería	[Firma]
9	Juan Vicente Herrera Jiménez	20	1150779153	16/06/2022		0991209302	Enfermería	[Firma]
10	Maria José Aporte Castillo	18	1106019407	15/06/2022		0969800961	Enfermería	[Firma]

Lcda. Daniela Espinosa
TRABAJADORA SOCIAL - UBU



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Anexo 7

Estudiantes en periodo de lactancia ABRIL-OCTUBRE 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA									
UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO									
SECCION DE TRABAJO SOCIAL									
CUADRO BASE DE ESTUANTES EN PERIODO LACTANCIA ABRIL - OCTUBRE 2022									
Carrera	Ciclo	Cedula	Nombres	Apellidos	Fecha_Nacimien	Celular	Email_institucional	Genero	Etnia
AGRONOMIA	7	1104126390	LOURDES STEFANIA	GUAMAN GUAMAN	1999-07-06	0994681843	lourdes.guaman@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
AGRONOMIA	8	1105862088	CRISTINA ELIZABETH	BARBA RIOS	1992-09-04	0967352578	crisba.barba@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
INGENIERIA AGRICOLA	2	1150587184	MARIA JOSE	RAMOS REYES	2003-01-19	0997079903	maria.jramos@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
INGENIERIA AGRICOLA	6	1105167447	GLADYS ESPERANZA	BENITEZ SOTO	2000-09-25	0996320452	glady.benitez@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
Ingeniería Agronómica	10	1150145858	JANETH MARCELA	LAMAR GUERRERO	1998-03-03	0989533403	janeth.lamar@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
INGENIERIA AMBIENTAL	5	1105878949	ANGIE ESTEFANIA	TORRES CAMPOVERDE	2001-01-05	0960533063	angie.torres@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
Ingeniería en Manejo y Conservación del Medio Ambiente	10	1150425138	LIZBETH CRISTINA	GUAMAN CALVA	1999-04-15	0939081902	lizbeth.guaman@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
INGENIERIA FORESTAL	1	1150342986	DAYANA MISHIELLY	JIMENEZ QUITO	2003-02-19	0986325532	dayana.mjmenes@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
INGENIERIA FORESTAL	1	1105446932	MAYURI JULISA	VARGAS JIMENEZ	1997-07-28	0997300139	mayuri.vargas@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
INGENIERIA FORESTAL	4	1900774835	JHOVANA ANDREINA	QUEJEDA PAUTA	2000-05-23	0982962771	jhovana.quejeda@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
INGENIERIA FORESTAL	9	1150039004	JHOANA ELIZABETH	TILLAGUANGO PINTADO	1995-10-02	0982913476	jhoana.tilaguancho@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
Ingeniería Forestal	9	1900745009	LIGIA MARIBEL	AVILA ROSALES	1993-11-29	0969671660	ligia.avila@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
Ingeniería Forestal	10	1104557747	DIANA ELIZABETH	PUCHACELA TAMBO	1997-01-01	0963660353	diana.puchacela@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
MEDICINA VETERINARIA	1	1105131690	DENISE GIANINA	QUEJEDA CARRERA	2001-12-29	0989417919	denise.quejada@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
MEDICINA VETERINARIA	5	1105324196	AIRANA YAMILÉ	VENIMILLA CORONEL	1999-12-07	0988764560	airana.venimilla@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
MEDICINA VETERINARIA	6	1150458485	MARIA SALOME	CARTUCHE GUBERRA	2000-09-09	0959007995	maria.cartuche@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
ARTES MUSICALES	8	1104105737	JANNIA PAULINA	PAUTA PAUTA	2000-04-03	0990392355	janina.pauta@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
COMUNICACIÓN	4	1150007431	JIMARA CAMILA	MEDINA APONTE	2001-12-15	0983344822	jimara.medina@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
COMUNICACIÓN	8	1150946166	AJISSON NICOLE	MALDONADO ARIAS	2000-11-26	0985531138	ajisson.maldonado@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
Cultura Física y Deportes	9	0706152014	MAYRA GISSELA	ASANZA PROCEL	1994-08-12	0959955573	mayra.asanza@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	2	1104911423	CECILIA CUCULIDE	CHINCHAY MENDOZA	1987-04-21	0989897572	cecilia.chinchay@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	2	1104452832	JANINA NARCISA	MAZA MINGA	1993-11-13	0981540905	janina.maza@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	2	1150041570	DAYANNA JUDITH	QUIBPE CALDERON	2001-10-21	0989794071	dayanna.quibpe@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	4	1105836728	ASTRID NATHALI	AUCAPRÁ SUAREZ	1992-11-23	0939748481	astrid.aucapra@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	5	1105672693	PRIDAD LUJANA	CAMPOS GORDILLO	1997-09-20	0993360710	pridad.campos@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	5	1106079815	ROSARIO YADIRA	CHAMBA MAZA	1999-01-26	0986324904	rosario.chamba@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	5	1150296810	DANIA MICHELLE	GONZALEZ RAMON	2001-09-04	0979584388	dania.gonzalez@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	5	1950027399	NAHOMY DAYANARA	PUCHA KATUK	2000-07-22	0967133277	nahomy.pucha@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	5	1950043024	VICTORIA CAROLINA	REYES HAIRVAEZ	1996-06-30	0960817942	victoria.reyes@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	5	1104844855	KATHIANA BEATRIZ	SARANGO GUILLAS	2001-03-21	0986704823	kathiana.sarango@unl.edu.ec	femenino	Indígena
EDUCACIÓN BÁSICA	6	1600938574	STEFANY DANIELA	OVIEDO SEVERINO	2000-08-05	0980602480	stefany.oviedo@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	7	1105610230	CARMEN DEL CISNE	CAMPOS GORDILLO	2000-07-17	0983695361	carmen.campos@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	7	1105714164	MARIA DEL CARMEN	CHAMBA QUITO	1993-11-19	0992470584	maria.chamba@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	7	1105367971	TANIA MARCELA	GONZALEZ SARMIENTO	1995-02-20	0989262646	tania.gonzalez@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN BÁSICA	8	1104863624	KATY ABIGAIL	AMAY MEDINA	1996-05-03	0967082967	katty.amay@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN ESPECIAL	2	1150297479	JOHANA BRIGUETH	MONTALEJA CALVA	2003-08-11	0990895038	johana.montaleja@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN ESPECIAL	3	1754254942	WENDY MARGARITA	QUEJEDA QUIMES	1997-12-10	0988767933	wendy.quejada@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN ESPECIAL	4	1106071572	ALBA VICTORIA	BURBANO CARRON	2000-10-24	0969534926	alba.burbano@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN INICIAL	3	1150143467	CAMILA LIZBETH	TANDAJO JARAMILLO	2002-09-07	0990304617	camila.tandajo@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN INICIAL	5	1105751323	YESSICA CECILIA	VIÑAMAGUA MARIJACA	2000-12-07	0991181107	yessica.vinamagua@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN INICIAL	6	1150199006	PAMELA BEATRIZ	SAMANIEGO CORREA	1998-08-28	0995006676	pamela.samaniego@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN INICIAL	6	1105706293	LEONELA ELIZABETH	VALDEZ OCHOA	2001-06-06	0992346429	leonela.valdez@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN INICIAL	7	1105644999	NATHALY SILVANA	ENCARNACION CALLE	1998-06-14	0986699925	nathaly.encarnacion@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN INICIAL	7	1150120440	KARA SHAMIRA	SALAZAR CUEVA	2001-01-30	0992260205	kara.salazar@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
EDUCACIÓN INICIAL	8	1950122877	DANIELA MICHELLE	MEDINA QUICHIMBO	2001-03-03	0959231682	daniela.medina@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
PEDAGOGÍA DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	2	1150143804	MAGALY PATRICIA	ESPARZA AYAVACA	2000-02-10	0977169864	magaly.esparza@unl.edu.ec	femenino	Mestizo
PEDAGOGÍA DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	4	1105670846	JESSICA ANDREA	LACURI BENITEZ	1998-01-25	0983826481	jessica.lacuri@unl.edu.ec	femenino	Mestizo



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859

CONTABILIDAD Y AUDITORIA	8	1900587849	DAGUMAR NARCISA	GONZALEZ ASAMAT	1995-12-28	0981939350	dagumar.gonzalez@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
CONTABILIDAD Y AUDITORIA	8	1106006560	MERCI LORENA	YAGUACHE CASTRO	1993-06-22	0965589987	merci.yaguache@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
Derecho	10	1105804833	DAYANA JASMIN	VILLAMAGUA LLANEZ	2000-02-04	0963465442	dayana.villamagua@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
DIRECHO	2	1104144850	LUPE YAMILA	CUBICA PARDO	2000-04-01	0968653808	lupe.cubica@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
DIRECHO	4	1105397796	VIVIANA PATRICIA	UCHIARI PUGLIA	1997-09-02	0969404009	viviana.uchiari@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
DIRECHO	5	1105582777	JENNY ELIZABETH	BEUTAMA SARITAMA	1994-12-12	0967303540	jenny.beutama@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
DIRECHO	5	1105845125	HELEN EMPERATRIZ	BENITEZ PULLAGUARI	1999-06-16	0994949142	helen.benitez@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
DIRECHO	6	0107191942	DAYANNA NICOLE	DELGADO OJEDA	1998-11-13	0998819322	dayanna.delgado@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
DIRECHO	6	1150748687	ANA BELEN	BRAS JARAMILLO	1997-11-03	0981315786	anab.eras@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
DIRECHO	6	1150131074	MARIA BELEN	SARITAMA VALAREZO	1996-09-13	0969734403	maria.b.saritama@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
DIRECHO	7	1105890584	BRIGITTE THALIA	CORDERO BENAVIDES	1994-05-27	0981939752	brigitte.cordero@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
DIRECHO	8	1105915829	MARIA ADELUNDA	ABAD JIRON	1992-06-09	0994072114	maria.a.abad@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
DIRECHO	8	1105395477	MAYURY DEL ROCIO	CORDOVA GORDILLO	1997-12-14	0961212810	mayury.cordova@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
Economía	10	1105502676	DIANA FERNANDA	GALVEZ MALLA	1998-05-30	0993915674	diana.galvez@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
FIANZAS	2	1950077337	YESSICA MARRIEL	TAMAY LOJANO	2000-06-20	0982844991	yessica.tamay@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
FIANZAS	4	1150008781	CAMILA ALEJANDRA	CHAMBA VASQUEZ	2003-02-01	0997568319	camila.cchamba@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
FIANZAS	5	1105309957	ROSA CHELSTE	SALINAS GUALAN	1999-04-06	0997656027	rosa.c.salinas@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
FIANZAS	8	1104166424	CLAUDIA INES	GONZALEZ CONDE	1994-06-27	0983483103	claudia.gonzalez@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
FIANZAS	8	1950035657	MARILUX LORENA	UTUMA AIRMUCOS	1998-05-16	0969494927	marilux.utuma@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
TRABAJO SOCIAL	3	1104625627	YESSICA DEL ROCIO	NEIRA RIVERA	1986-08-29	0994970738	yessica.neira@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
TRABAJO SOCIAL	3	1105858441	DIANA CRISTINA	OVIEDO VERA	1994-07-25	0987397103	diana.oviedo@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
TURISMO	5	1150618633	ANGELA VALENTINA	ORIELANA YANZA	2001-07-18	0979022425	angela.orielana@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
TURISMO	7	1150020012	BRINDA NICOLE	CHAMBA CHAMBA	2000-08-03	0985231283	brinda.chamba@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
TURISMO	8	1150178075	NADIA VERONICA	GUACHICACA GONZALEZ	1996-01-11	0939433575	nadia.guachicaca@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
INTERMEDIARIA	3	1150143814	VERONICA ROCIO	BURI LIMA	2000-09-14	0990414456	veronica.buri@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
INTERMEDIARIA	5	1105765018	NATALY SILVANA	MALLA CASTRO	1997-11-02	0981556563	nataly.malla@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
INTERMEDIARIA	7	1105743197	ERIKA DAYANNA	CARRION GONZALEZ	1998-04-01	0988758652	erika.carrion@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
INTERMEDIARIA	7	1106045337	ELIANA DE LOS ANGELES	CURMILMA CHUGUIMARC	2000-07-24	0962890151	eliana.curmilma@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
INTERMEDIARIA	8	1105797961	JULIANA ANABEL	PACCHA GUIDIPE	1997-05-31	0997104304	juliana.paccha@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
LABORATORIO CLINICO	2	1150649992	LIZBETH CAROLINA	TILLAGUANGO TILLAGUANG	2003-03-11	0994999335	lizbeth.tillaguango@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
LABORATORIO CLINICO	6	1105903536	MAGALY MARISSOL	ALEJANDRO RODRIGUEZ	2000-07-22	0989016483	magaly.alejandro@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
MEDICINA	5	1105188526	MARIA PETRONILA	MONTAÑO RAMON	1999-10-01	0939755625	maria.p.montano@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
Medicina Humana	10	1150260691	MERCY CRISTINA	CASTILLO GUAYANAY	1997-10-18	0989309920	mercy.c.castillo@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
ODONTOLOGIA	3	1105469272	JESSICA ALEXANDRA	ACEVEDO REQUINES	2001-11-10	0961463517	jessica.acevedo@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
ODONTOLOGIA	8	0706491925	GHA NARCISA	CAMINAGUA MACAS	2001-11-20	0969530195	gha.caminagua@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
ODONTOLOGIA	8	1106043282	KAROL PAMELA	PESANTEZ ORTEGA	1997-09-25	0984927579	karol.pesantez@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
PSICOLOGIA CLINICA	7	1105502338	YULISSA ALEXANDRA	INFANTE BAILON	1998-12-11	0982504305	yulissa.infante@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
PSICOLOGIA CLINICA	8	1150791299	DEYANNYRA MISHÉLL	LOJAN TUQUERES	2000-07-27	0967368403	deyannyra.lojan@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	2	1721948618	YOMAYRA ALEXANDRA	MINDA ANDRADE	1989-06-14	0999727898	yomayra.minda@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	2	1803774155	MARIA ROSA	PANDI PANDI	1981-10-18	0962037055	maria.pandi@unl.edu.ec	femenino	Indígena
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	3	0705886893	DAYANA SHAKIRA	HENRIQUEZ GARAY	1996-11-26	0963859493	dayana.henriquez@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	3	1150598728	NATASHA MIREYA	JUMBO DIAZ	2001-10-19	0968712619	natasha.jumbo@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	3	1725902116	JOSETH ADRIANA	PADMIRO VINUEZA	1997-12-09	0963106862	joeth.padmiro@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	3	1105792855	JUANA JACKELINE	RUEDA BRAVO	1994-02-25	0993654898	juana.rueda@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	3	0706357415	MARIA GISLEY	TOLDO MACHUCA	1997-05-25	0939379530	maria.g.toldo@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	4	1900514389	LIZETH LOBLEY	REYES RODAS	1995-07-01	0995748304	lizeth.reyes@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
AGRONOMIOS	1	1105464620	JOANNA MARRIEL	ENCALADA ACEVEDO	2000-03-05	0997532450	joanna.encalada@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
AGRONOMIOS	1	1105048738	DAMARIS ANGELICA	TENE CHAMBA	2000-05-19	0983316260	damaris.tene@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
AGRONOMIOS	2	1105763120	DANNY PATRICIA	SUSTAMANTE LAPO	1995-01-22	0969862313	danny.sustamante@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
AGRONOMIOS	3	1726830023	TAMIA SALOME	CUYVA SANTANA	1992-04-13	0964001104	tamia.cuyva@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
AGRONOMIOS	3	1900797729	JHENNY PEDAD	MENDIETA CHANTA	1994-08-07	0990308786	jhenny.mendieta@unl.edu.ec	femenino	Mielzo
AGRONOMIOS	3	1104969090	BETTY ROCIO	TROYA LUZBURAGA	1992-04-20	0960045068	betty.troya@unl.edu.ec	femenino	Mielzo



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

PSICOPEDAGOGÍA	2	1106052036	MARIA GABRIEL	CHAMBA GRANDA	1998-02-02	0988602827	maria.chamba@unl.edu.ec	femenino	Morizo
PSICOPEDAGOGÍA	2	1751203076	NAYELI JAMILÉI	MORALES CORNEJO	2001-04-06	0980073800	nayeli.morales@unl.edu.ec	femenino	Morizo
PSICOPEDAGOGÍA	3	1106390841	ANGIE USRETH	SALCAJAR VILARUETE	2000-09-24	0997339543	angie.salcajar@unl.edu.ec	femenino	Morizo
PSICOPEDAGOGÍA	3	1900798909	JÉYLSI SOPA	JAPON GONZÁLEZ	1999-06-22	0980029334	jeysli.jpapon@unl.edu.ec	femenino	Indígena
PSICOPEDAGOGÍA	3	0106023337	JENNY VERÓNICA	NICLA ORDÓREZ	1999-03-04	0910281125	jenny.nicola@unl.edu.ec	femenino	Morizo
PSICOPEDAGOGÍA	3	1754541306	EVELIN PAOLA	SANCHEZ FLORES	1997-08-16	0982297588	evelin.sanchez@unl.edu.ec	femenino	Morizo
PSICOPEDAGOGÍA	4	11065503179	ANGIE STEPHANÉ	CASTILLO RÓGEL	2001-07-01	0999414499	angie.castillo@unl.edu.ec	femenino	Morizo
PSICOPEDAGOGÍA	4	1152911023	YADIRA JAMILÉI	BRIONES SARMIENTO	1999-04-14	0995626815	yadira.briones@unl.edu.ec	femenino	Morizo
PSICOPEDAGOGÍA	4	1106067366	GABRIELA ELIZABETH	GÓMEZ YANZA	1993-10-01	0981566038	gabrielela.gomez@unl.edu.ec	femenino	Morizo
PSICOPEDAGOGÍA	4	1950041994	VILMA GABRIELA	JIMÉNEZ GONZAGA	1993-10-01	0980103205	vilma.jimenez@unl.edu.ec	femenino	Morizo
PSICOPEDAGOGÍA	4	1103771976	MARIA DEL CONE	RAMÍREZ CABRERA	1993-03-14	0976397109	maria.cromirez@unl.edu.ec	femenino	Morizo
PSICOPEDAGOGÍA	4	1106673808	TANIA MARIELA	SILVA PAULA	1996-11-25	0980200339	tania.silva@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	1	1150655330	DAYANNA CECIBEL	BRIONES CORREA	2000-12-09	0984126757	dayanna.briones@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	1	1106309239	JENNY UCHIH	GUTIÉRREZ NARVAEZ	1996-11-01	0963053857	jenny.gutierrez@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	1	1751625730	CAMILA MAITE	JARAMILLO RAMOS	2003-07-06	0987616070	camila.jaramillo@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	1	1106030685	LAURA YADIRA	UNARIS INFANTE	2003-06-22	0979825197	laura.unaris@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	1	1500932460	DAYANA GISELA	SHIGUANGO CHONGO	2003-02-08	0985907440	dayana.shiguango@unl.edu.ec	femenino	Indígena
TRABAJO SOCIAL	2	1150130381	JENNY KATHERINE	ALVAREZ GONZÁLEZ	1994-10-04	0980305276	jenny.alvarez@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	2	1714889711	ALMA VICTORIA	MORALES CASTRO	1986-03-07	0981323951	alma.morales@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	3	1106379463	GLÉNDIA YULIZA	CAMACHO LUNA	1996-01-15	0980185236	glendia.camacho@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	3	1104739600	JESSICA DEL CARMEN	MUÑOZ MEDINA	1997-09-01	0995702324	jessica.munoz@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	3	1106412124	KATLY ELIZABETH	VARGAS ORDÓREZ	1997-10-26	0991143419	katly.vargas@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	4	1150061495	CAIRA IMENVA	CÓRDOBA DIAZ	2000-03-17	0980916730	caira.cobor@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	4	1903478031	GENESIS MIRLAY	CORREA ONTANEDA	1995-03-15	0970223666	gmcorreac@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	4	1106002015	MARTHA ESPERANZA	JIMÉNEZ JIMÉNEZ	1994-04-18	0989898219	martha.jimenez@unl.edu.ec	femenino	Morizo
TRABAJO SOCIAL	4	1900767136	YAIRA LOIBETTE	VALDIVIEZO AGUILAR	1992-08-13	0985089387	yaira.valdiviezo@unl.edu.ec	femenino	Morizo



escanea el código QR para:
DANIELA
BRIGITTE
ESPINOSA RENDEL

Lda. Daniela Espinosa Rengel.
Trabajadora Social
UBU-UNL

Tel. /DRI
C.c. archivo



Anexo 8 Informe Social

Informe Social



INFORME SOCIAL Nro. 015
Loja, 20 de mayo de 2022

Lcdo. Diego Paul Falconi
SUBDIRECTOR DE LA UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
Ciudad

De mi consideración:

Con un atento saludo me dirijo a usted deseándole éxitos en las labores que muy acertadamente realiza en beneficio de nuestra Alma Mater, a la vez me permito informar lo siguiente:

Antecedentes del Caso

En atención al pedido realizado mediante correo electrónico, en el cuál solicita en lo pertinente: "por favor en el respectivo marco de sus competencias, elaborar los informes correspondientes [...]".

Al respecto debo manifestar:

1. Con la finalidad de poder emitir el informe social, se procedió a realizar la respectiva visita domiciliaria, a fin de conocer datos extras que proporcionen validez a dicho informe.
2. El día jueves 19 de mayo de 2022, en calidad de Trabajadora Social, acudí al domicilio de la señora Auristela Gutiérrez Sánchez, docente de nuestra institución, en dicha visita se pudo evidenciar en contexto general la situación delicada de salud por la que atraviesa el señor Edgar Aníbal Idrobo Muñoz, esposo de la peticionaria.

El señor Edgar Aníbal Idrobo Muñoz, de 61 años de edad, presenta diagnósticos médicos de, hipertensión, diabetes, Insuficiencia renal crónica terminal, pérdida de la visión, requiere de ayudas técnicas para movilizarse, además de la supervisión permanente de otra persona, precisa que alguien esté al pendiente de la administración de su medicina e insulina en los horarios correspondientes. Tiene pérdida total de la visión en su ojo izquierdo.

Hace aproximadamente 6 años el señor viene recibiendo diálisis en el "Centro de Diálisis Cornelio Samaniego" los días lunes, miércoles y viernes en horarios de 13h0 a 17h00. Cuenta con carnet de



discapacidad física del 72% registrado y validado a través del CONADIS.

3. En la visita se aplicó el test de evaluación geriátrico Índice de Barthel, este es un instrumento ampliamente utilizado con el propósito de medir la capacidad de la persona adulta mayor para la realización de diez actividades básicas de la vida diaria, obteniéndose una estimación cuantitativa del grado de dependencia de la persona adulta mayor (PAM), siendo así que el señor Edgar Aníbal Idrobo Muñoz obtuvo una calificación de 60/100, dando como resultado una Dependencia Moderado (deterioro físico moderado)

Sustento Legal

1. LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO; Art. 33.- Inciso sexto. - De los permisos. Previo informe de la unidad de administración del talento humano, las o los servidores públicos tendrán derecho a permiso de dos horas diarias para el cuidado de familiares, dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que estén bajo su protección y tengan discapacidades severas o enfermedades catastróficas debidamente certificadas (...). Los permisos previstos en este artículo se considerarán sin cargo a vacaciones ni reducción de las remuneraciones.

Conclusiones

- ✓ Con los antecedentes expuestos, en calidad de Trabajadora Social y con la finalidad de que se continúe con el debido proceso, me permito poner a consideración el presente informe social, relacionado con el pedido de la señora Auristela Gutiérrez Sánchez, docente de nuestra institución, misma que solicita hacer uso de dos horas diarias, para dedicartas al cuidado de su señor esposo.
- ✓ Es necesario señalar que el señor Edgar Aníbal Idrobo Muñoz, de 61 años de edad, esposo de la peticionaria, necesita de cuidados permanentes, ya que es una persona que se encuentra en estado de vulnerabilidad con un grado moderado de dependencia (deterioro físico moderado) situación por la cual requiere atención personalizada e individualizada por parte de quien se encuentre a su cuidado, en este caso de su esposa la señora Auristela Gutiérrez Sánchez, quien deberá brindarle los cuidados paliativos necesarios y adaptados a su condición de salud.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública



unl

Universidad
Nacional
de Loja

UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

TRABAJO SOCIAL

- ✓ En vista de que el señor Edgar Aníbal Idrobo Muñoz, recibe sesiones de diálisis los días lunes, miércoles y viernes en horario de 13h00 a 17h00, lo recomendable sería proporcionar las dos horas de permiso en de 17h00 a 19h00pm.
- ✓ En la aplicación del test Índice de Barthel, se obtuvo como resultado 60/100 dando un grado de dependencia moderado (deterioro físico moderado), lo que implicaría un factor extra al estado de vulnerabilidad del señor Edgar Aníbal Idrobo Muñoz, sumado a ello el grado de discapacidad que posee.

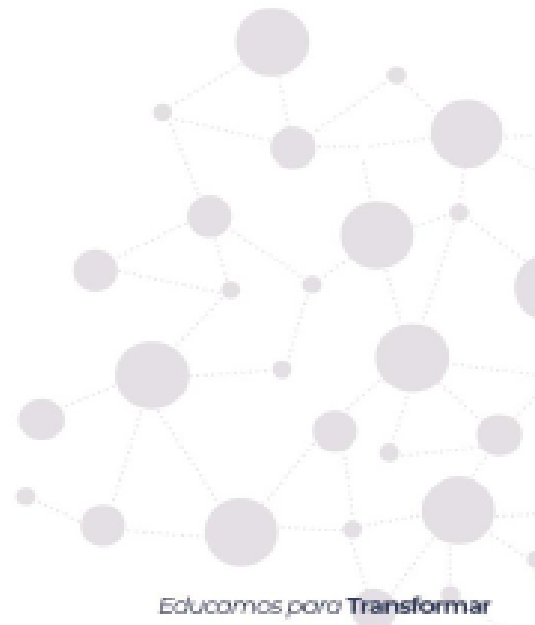
Particular que pongo a su conocimiento para los fines consiguientes.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LOJA

Lda. Daniela Espinosa Rengel.
Trabajadora Social
UBU-UNL

Eab. /DRER
C.c. archivo



Educamos para Transformar



Anexos



Visita domiciliaria realizada el día 19 de mayo de 2022

Examen Baritel

Baritel 60 puntos

Baritel modificado 12 pts
Dependencia Maternal (Materiam) para procreatio

Alimentar: Necesita ayuda
Tratamiento farmacológico: Necesita atención médica
Aseo personal: Dependiente
Uso del teléfono: Necesita ayuda
Relaciones: Dependiente
Debilidad: Necesita ayuda
Excepciones: Necesita ayuda
Veículo: Independiente
Control horario: Continúa
Control grama: Continúa

Enviar



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Anexo 9 Convocatoria para la socialización
convocatoria para la socialización



Socialización de los manuales de
procesos de la Dirección de
Bienestar Universitario

01 | agosto | 08:00am
2022

En la sala de reuniones de la
Dirección de Bienestar
Universitario de la Universidad
Nacional de Loja.

Confirmar asistencia

Los estudiantes de Octavo ciclo de la carrera de
Administración Pública, les agradecemos su puntual
asistencia.

Victor Alejandro, Genesis Vaca, Alexandra Encarnación, Jorly Cabrera



UNL

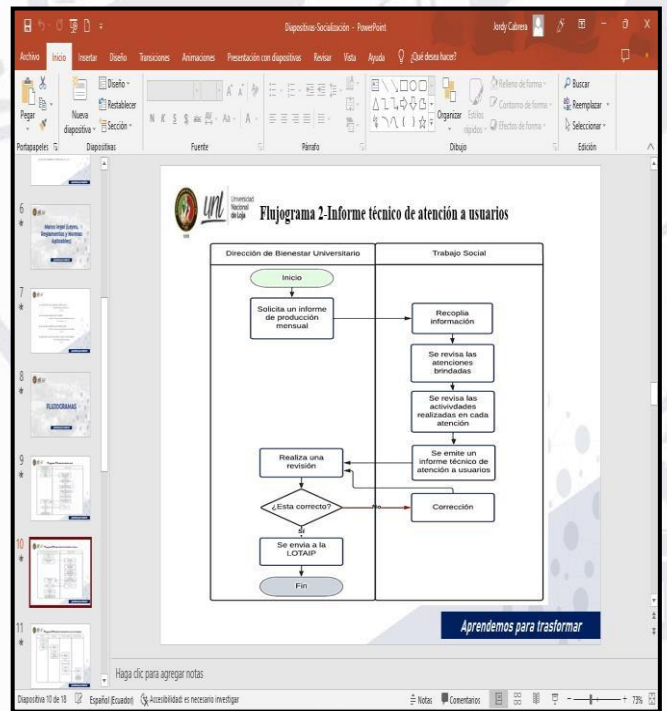
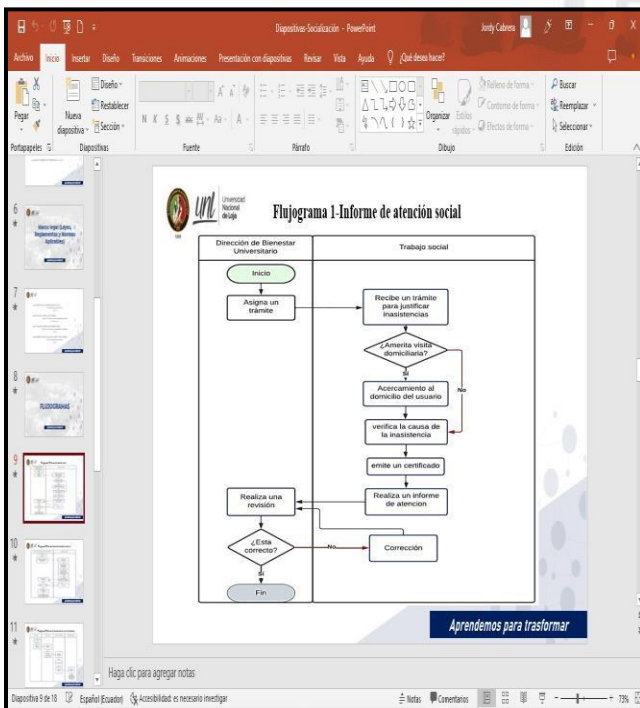
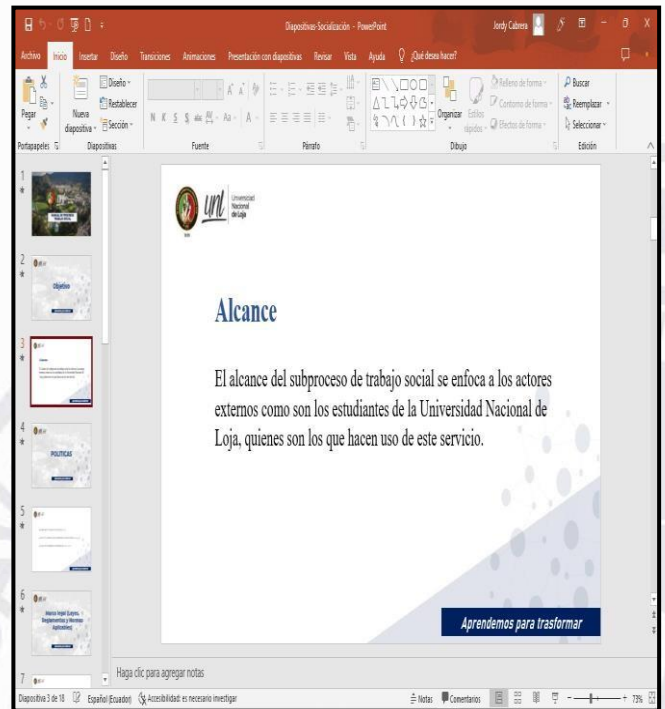
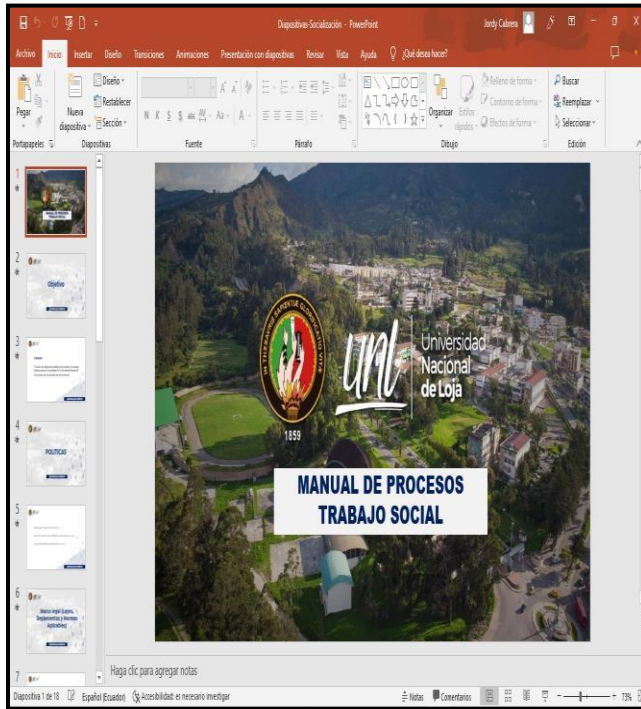
Universidad Nacional de Loja

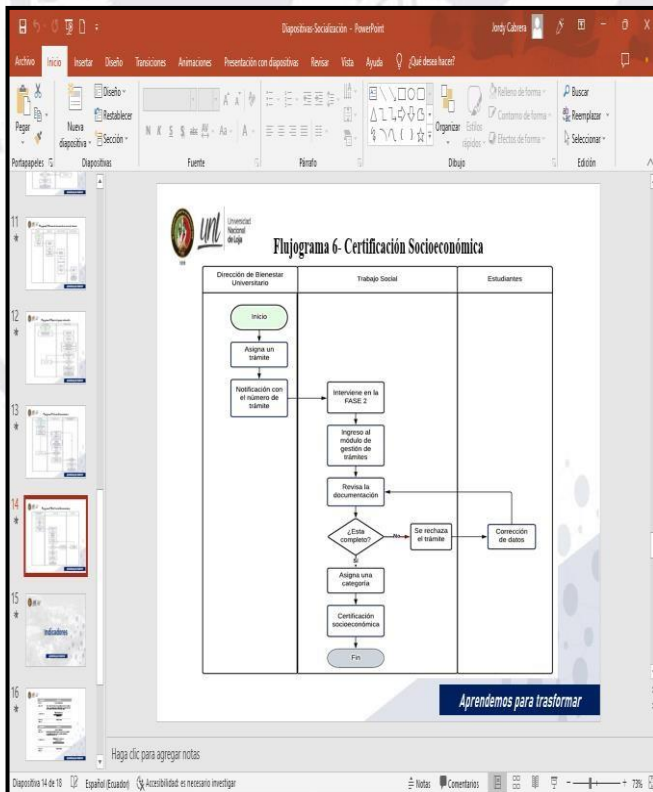
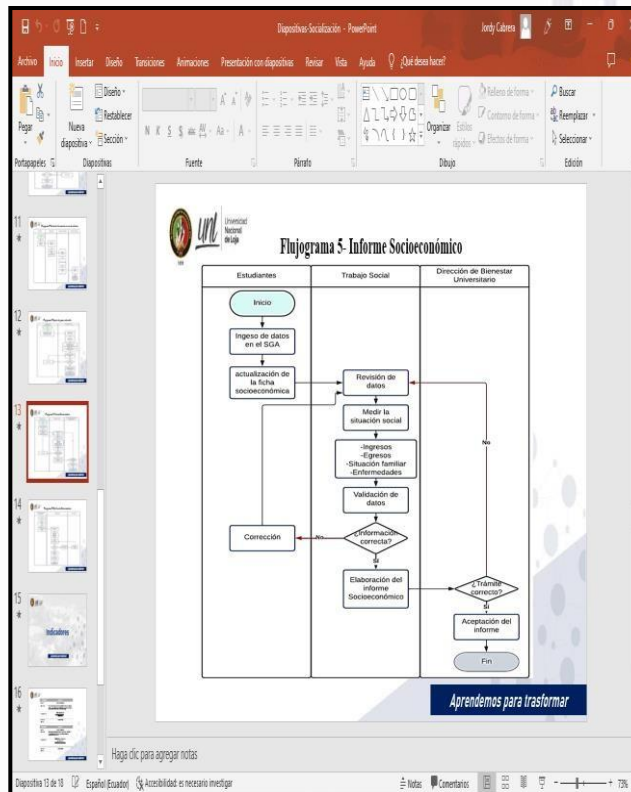
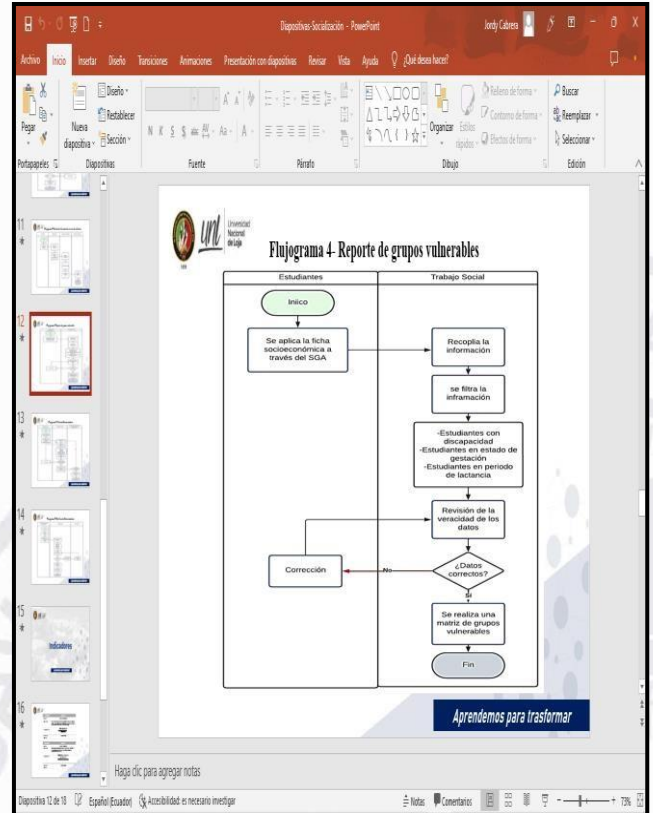
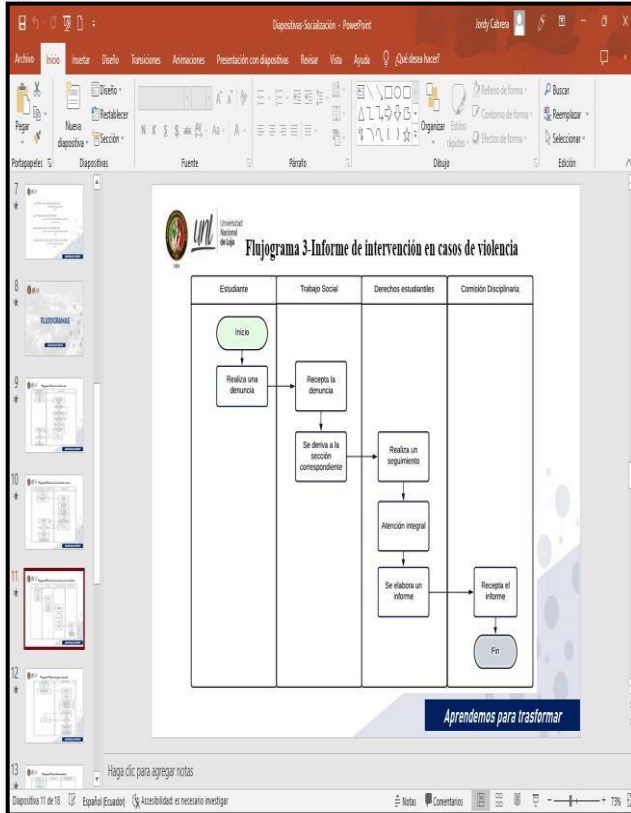
Carrera de Administración Pública

1859

Anexo 10

Material para la socialización







unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Anexo 11 Socialización con los actores claves

Socialización con los actores claves





unl


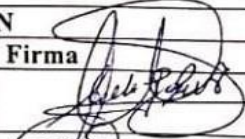



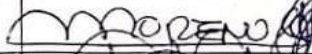


Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

1859

Anexo 12

Acta de socialización

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA		
Reunión para socialización de la propuesta del manual del subproceso de “Trabajo Social” de la Dirección de Bienestar Universitario		
Fecha: lunes, 01 de agosto del 2022 Hora: 8:00 am Lugar: Dirección de Bienestar Universitario, Universidad Nacional de Loja Tema: Socialización de la propuesta del subproceso del “Trabajo Social”		
RESPONSABLES DE LA REUNIÓN		
Nombre y Apellidos	Cargo	
Yordy David Cabrera Ortiz	Estudiante de Administración Pública	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Socializar la propuesta presentada como parte del desarrollo de la tesis. • Realizar un dialogo entre la estudiante y los asistentes. • Concluir con las recomendaciones debidas por parte de la directora de Bienestar Universitario y los actores claves del subproceso. 		
ORDEN DEL DÍA		
<ul style="list-style-type: none"> • Saludo y agradecimiento por parte del estudiante. • Socialización de la propuesta. • Dialogo entre los participantes y la estudiante. • Conclusiones y recomendaciones por parte de los participantes. 		
DESARROLLO DE LA ORDEN DEL DÍA		
PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN		
Nombres y Apellidos	Cargo que desempeña	Firma
Dra. Cecilia Rocío Ruíz Toledo	Directora de Bienestar Universitario	
Dra. Stefany Mishel Salinas Ochoa	Encargada de la sección de Salud	
Dr. Jorge Fernando Jiménez Sánchez	Psicólogo	
Dr. Victor Manuel Samaniego Aguirre	Asistente administrativo	
Mgs. María Nezvanova Moreno Ordoñez	Encargada de infocentro	
Leda. Daniela Briggitte Espinoza Rengel	Trabajadora Social	
Leda. Carmen Marlene Valdez Pardo	Encargada de Becas	



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Anexo 13 Certificado de traducción del abstract

Certificado de traducción del abstract

CERTIFICACIÓN

Loja, 28 de febrero del 2022

José Freddy Iñiguez Castillo

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN "INGLÉS"

Certifico:

Que luego de una minuciosa revisión de la traducción al idioma Inglés del Resumen del trabajo de Tesis titulado **"FORMULACIÓN DEL SUBPROCESO AGREGADOR DE VALOR "TRABAJO SOCIAL" PARA LA GESTIÓN POR RESULTADOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, AÑO 2022"** de autoría del estudiante , Yordy David Cabrera Ortiz con cedula de ciudadanía N.º 1105873192, previa a la obtención del título de "Licenciado en Administración Pública", debo recalcar que el mismo cumple con las normas ortográficas y de redacción, por lo tanto puede ser incorporado al trabajo de titulación.


Lic. José Iñiguez

Registro N° Senescyt 1031-2021-2372551