

**Universidad Andina Simón Bolívar**

**Sede Ecuador**

**Área de Gestión**

Maestría Profesional en Gerencia para el Desarrollo

Mención en Gestión Social

**Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de  
administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento  
al Talento Humano**

Ana Grace Cisneros Gutiérrez

Tutor: Enrique Toro Armendáriz

Quito, 2020





## **Cláusula de cesión de derecho de publicación**

Yo, Ana Grace Cisneros Gutiérrez, autora de la tesis intitulada “Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Gerencia para el Desarrollo con mención en Gestión social en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autora de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

19 de abril 2020

Firma: \_\_\_\_\_



## **Resumen**

A través del desarrollo de un análisis interno y externo en el Instituto de Fomento al Talento Humano se evidencia la carencia de un sistema de gestión de calidad, la falta de definición de procesos ha causado que los empleados adopten medidas independientes para la resolución de problemas.

En este documento se presenta una propuesta de mejoramiento de la calidad de servicio brindado por el Instituto de Fomento al Talento Humano - IFTH en la Dirección de Administración de Becas y Ayudas Económicas, basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

El trabajo consta de tres capítulos: En el primero capítulo hace énfasis en lo relaciona con marco teórico, marco referencial y marco legal de la calidad. El segundo capítulo implica el desarrolla un diagnóstico inicial basado en F.O.D.A. oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades y en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015. En este capítulo se evidencia que requisitos cumplen en el IFTH y cuales se deben. En el tercer capítulo se desarrolla la propuesta para mejorar los servicios de becas y ayudas económicas basada en la Norma ISO 9001:2015 que permite a la Institución la adopción de un sistema de gestión de calidad basado en la aplicación de requisitos que identifican los procesos.

Palabras clave: calidad, procesos, servicios, mejora, becas, ISO



A los míos, mis padres Efrén y Jacqueline, mis hermanos Stefy, Lady y  
Efrencito por su amor y apoyo incondicional.

A mi lindo sobrino Román Emiliano porque con su dulzura me llena el corazón.

A mi esposo Mauri por su amor absoluto.





## **Agradecimientos**

Agradezco a mi familia, siempre. A todos mis docentes que me brindaron su conocimiento en las aulas de clase e impulsaron esa chispa en mi de ser mejor cada día.



## Tabla de contenidos

Tablas.....	13
Figuras .....	17
Introducción.....	19
Capítulo primero Marco Referencial .....	21
1.1. Marco Teórico.....	21
1.2. Marco Normativo.....	25
2. Metodología para el diseño de la propuesta.....	28
2.1. Fase 1. Diagnóstico de la Situación Actual .....	29
2.2. Fase 2. Planteamiento de propuestas de mejora del S.G.C.....	30
2.3. Fase 3. Implementación de las propuestas de mejora basadas en ISO 9001:2015 .....	30
2.4. Fase 4 Revisión de las propuestas de mejora basado en ISO 9001:2015 .....	32
Capítulo segundo Generalidades del Instituto de Fomento al Talento Humano	35
1.1. Reseña Histórica .....	36
1.2. Programas de becas del Instituto de Fomento al Talento Humano.....	37
1.3. Estructura Organizacional del IFTH.....	41
1.4. Dirección de Administración de Servicio de Becas y Ayudas Económicas .....	42
2. Diagnóstico FODA .....	44
2.1. Análisis Externo.....	44
2.1.1. Factor Político.....	44
2.1.2. Factor Económico .....	44
2.1.3. Factor Social .....	51
2.1.4. Factor Demográfico .....	55
2.1.5. Factor Tecnológico .....	56
2.2. Análisis Interno.....	57
2.2.1. Beneficiarios o Usuarios .....	57
2.2.2. Proveedores de servicios.....	58
2.2.3. Competencia .....	59
2.2.4. Organismos de Control y Regulación .....	59

2.2.5. Capacidad Administrativa.....	60
2.2.6. Control .....	60
2.2.7. Seguimiento - Evaluación .....	60
2.2.8. Capacidad Financiera.....	61
2.2.9. Capacidad de Talento Humano .....	61
2.2.10. Encuestas becarios /ex becarios y servidores.....	63
3. Diagnóstico de la Norma ISO 9001:2015 en el IFTH .....	79
Capítulo tercero Propuesta de mejora de calidad de servicio en el IFTH.....	89
1.1. Planificación del sistema de gestión de calidad .....	89
1.1.1. Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas .....	90
1.1.2. Establecimiento de la Política de Calidad.....	90
1.1.3. Objetivos de calidad.....	93
1.1.4. Incentivar la mejora en el Liderazgo .....	96
1.1.5. Optimizar los desembolsos .....	99
Conclusiones y Recomendaciones .....	101
Obras citadas.....	103
Anexos .....	105

## Tablas

Tabla 1 Etapas claves de la evolución del término calidad .....	21
Tabla 2 Principios de la calidad total de Deming .....	23
Tabla 3 Esquema del modelo ecuatoriano basado en Malcolm Baldrige .....	24
Tabla 4 Principios de la Calidad Total.....	25
Tabla 5 Principios de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 .....	27
Tabla 6 Características del FODA .....	28
Tabla 7 Ciclo de Deming para la propuesta del trabajo.....	29
Tabla 8 Fase I Diagnóstico de la Situación Actual.....	29
Tabla 9 Planteamiento de propuestas de mejora del S.G.C. ....	30
Tabla 10 Implementación de propuestas .....	30
Tabla 11 Revisión de las propuestas de mejora.....	33
Tabla 12 Atribuciones y responsabilidades de la Dirección de becas y ayudas económicas del IFTH.....	43
Tabla 13 Riesgo país.....	48
Tabla 14 Deuda externa como % del PIB.....	49
Tabla 15 Indicadores del índice de pobreza multidimensional Ecuador .....	54
Tabla 16 Presupuesto del IFTH .....	61
Tabla 17 Servidores en IFTH.....	63
Tabla 18 a.1. ¿Existen canales claros para la comunicación interna en el área de becas?.....	65
Tabla 19 a.2. ¿La comunicación con su Director/coordinador es siempre posible? .....	65
Tabla 20 a.3. ¿Cuándo recibe directrices estas son claras y suficientes para desarrollar correctamente su trabajo?.....	65
Tabla 21 a.4. ¿Cómo calificaría su conocimiento respecto a los servicios que prestan otras áreas del IFTH? .....	66
Tabla 22 a.5. ¿Considera usted que existe una coordinación adecuada con todas las áreas del IFTH? .....	66
Tabla 23 b.1. ¿Cómo considera usted que son las condiciones ambientales (mobiliario, nivel de silencio, temperatura e iluminación) para desarrollar sus actividades diarias?.....	67

Tabla 24 b.2. ¿Considera usted que la Infraestructura e instalaciones del área de trabajo son óptimas? .....	67
Tabla 25 b.3. ¿Considera usted que existen materiales suficientes y acordes a su trabajo? .....	67
Tabla 26 b.4 ¿Cuenta usted con herramientas tecnológicas suficientes y acordes al trabajo que realiza? .....	68
Tabla 27 c.1. ¿Usted ha recibido capacitaciones necesarias para desempeñar correctamente su trabajo? .....	68
Tabla 28 c.2. ¿Cuándo ingreso al IFTH recibió inducción para el inicio de sus actividades? .....	68
Tabla 29 c.3. ¿Considera usted que sus necesidades de capacitación han sido incluidas en el plan de capacitación Institucional?.....	69
Tabla 30 c.4. ¿Usted recibe capacitaciones de manera frecuente? .....	69
Tabla 31 d.1. ¿Conoce usted los objetivos del área a la que pertenece? .....	69
Tabla 32 d.2. ¿Usted ha propuesto iniciativas para mejorar los procesos de su área? .....	70
Tabla 33 d.3. ¿Sus iniciativas han sido puestas en marcha para mejorar en la calidad de los servicios? .....	70
Tabla 34 e.1. ¿Considera usted que existe coparticipación en los éxitos y fracasos en el área de becas? .....	70
Tabla 35 e.2. ¿Usted siente motivación y gusto por el trabajo que desarrolla?..	71
Tabla 36 e.3. ¿Recibe usted un reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla?.....	71
Tabla 37 e.4. ¿Existen reconocimientos especiales (días libres, diplomas) por mejoras en su trabajo? .....	71
Tabla 38 e.5. ¿Está usted conforme con el cargo que desempeña actualmente?72	
Tabla 39 Becarios por tipo de discapacidad .....	72
Tabla 40 Inversión por año inicio de financiamiento .....	73
Tabla 41 1. ¿Cuál es su estado actual con el Instituto de Fomento al Talento Humano?.....	73
Tabla 42 2. ¿Con qué periodicidad recibe o recibió sus desembolsos? .....	74
Tabla 43 3. ¿Cómo calificaría el servicio recibido por el personal del IFTH?..	74

Tabla 44	4. ¿Considera usted que la página web del Instituto de Fomento al Talento Humano resuelve todas las inquietudes que tiene como becario?	74
Tabla 45	5. ¿Cuántas veces debe acudir al IFTH por un trámite solicitado? ....	75
Tabla 46	6. ¿Usted, ha tenido inconvenientes con los documentos entregados en el IFTH?.....	75
Tabla 47	7. ¿Le han solicitado nuevamente la entrega de documentos originales o copias para continuar con su trámite?.....	75
Tabla 48	8. ¿Considera usted que el tiempo que dura la atención presencial en el IFTH es? .....	76
Tabla 49	9. ¿Cuál es el nivel de comprensión de sus necesidades?.....	76
Tabla 50	10. ¿La información que se le otorgó de la beca fue suficiente?.....	76
Tabla 51	11. ¿Usted, ha recibido apoyo por parte del IFTH para conseguir trabajo? .....	77
Tabla 52	12. ¿Su título obtenido fue registrado de manera inmediata en el SENESCYT? .....	77
Tabla 53	Análisis FODA del Instituto de Fomento al Talento Humano .....	78
Tabla 54	Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas .....	90
Tabla 55	política de Calidad .....	92
Tabla 56	Determinación de Riesgos y oportunidades en el proceso de becas....	97





## Figuras

Figura 1 Ciclo PHVA Planificar- Hacer – Verificar - Actuar .....	26
Figura 2 Niveles de documentación del S.G.C.....	31
Figura 3 Distribución porcentual del presupuesto devengado del sector social .	45
Figura 4 PIB Nacional .....	46
Figura 5 Presupuesto devengado del sector social como porcentaje del PIB. ...	46
Figura 6 Inflación.....	47
Figura 7 Canasta básica .....	50
Figura 8 Canasta básica .....	51
Figura 9 Número de alumnos en el sector público y privado período 2007- 2013. ....	51
Figura 10 Desempleo.....	53
Figura 11 Pobreza y extrema pobreza por ingresos.....	55
Figura 12 Equipamiento de computadoras de escritorio y portátil.....	56
Figura 13 Uso de telefonía fija y celular.....	57
Figura 14 Becarios.....	58
Figura 15 Distribución zonal IFTH .....	59
Figura 16 Tamaño de la muestra de encuestas a servidores .....	64



## Introducción

Alcanzar la calidad de los servicios en el sector público, se ha convertido en uno de los objetivos primordiales para todas las instituciones que pertenecen a ese sector, actualmente la Presidencia de la República del Ecuador ha tomado la posta en dirigir este objetivo generando normas, guías y programas para que el sector público logre conseguir la calidad.

Que los servidores se encuentren en un ambiente laboral adecuado, sean capacitados y se sientan comprometidos en el cumplimiento de los objetivos institucionales son elementos esenciales para brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

La carencia de procesos en el Instituto de Fomento al Talento Humano, hace que los servidores generen reprocesos innecesarios, la pérdida de documentos, la falta de comunicación con las áreas involucradas en procesos, son una de las principales causas para que los usuarios se sientan insatisfechos por los servicios recibidos. En este contexto el Instituto de Fomento al Talento Humano debe alcanzar la eficiencia en sus procesos a través de la aplicación de un diseño de un sistema de gestión de calidad.

La aplicación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTE ISO 9001-2015 para el Instituto de Fomento Humano, garantizará la identificación de procesos, el uso eficiente de sus recursos y sobretodo la prestación eficiente de servicios a la ciudadanía.

La propuesta de este trabajo iniciará con el desarrollo de un diagnóstico que permitirá la identificación del estado actual y las brechas existentes hasta la identificación de los documentos necesarios que permitan la aplicación de un sistema de gestión documental. Para la construcción de esta propuesta se considerará la norma ISO 9001:20015 que permite la adopción de un sistema de gestión de calidad, el mismo se puede concebir, desarrollar, implantar y mejorar, aplicando en cada fase los principios del ciclo de Deming (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) lo que permitirá que los procesos identificados en el IFTH cuenten con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades; así como el pensamiento basado en riesgos ayudará a determinar los factores positivos (oportunidades) y negativos (amenazas) que contribuyen o interfieren en el cumplimiento de los resultados planificados por la Institución.



## Capítulo primero

### Marco Referencial

#### 1.1. Marco Teórico

Para comprender los conceptos de calidad, es preciso ahondar un poco en la historia de esta palabra cuyo uso ha cambiado con el paso del tiempo, adoptando diversas connotaciones. Se puede destacar que el término nació en la cultura egipcia debido al interés de estas civilizaciones por suministrar productos de buena calidad.

##### 1.1.1. Evolución del concepto de calidad

Existen etapas que marcan radicalmente la definición del término la calidad, a continuación se detallan las características principales de cinco etapas claves de la evolución de la calidad:

Tabla 1  
**Etapas claves de la evolución del término calidad**

N°	Etapas	Características
<b>1</b>	Edad media- revolución industria	Aparición de los primeros gremios artesanales Los artesanos producían pequeñas cantidades en talleres Los artesanos tenían una estrecha relación con los consumidores El desarrollo del comercio internacional provocó que los artesanos se concentrasen en las ciudades para su producción La figura de mercader adquiere gran importancia debido a que compraba la producción de los artesanos para posteriormente comercializarla
<b>2</b>	Revolución industrial- siglo XIX	Desde finales del siglo XVIII a finales del siglo XIX se produce la incorporación de la máquina a los talleres donde se concentraban los nuevos operarios (antiguos artesanos). Reestructuración interna en las fábricas para mayores volúmenes de producción. existía una estrecha comunicación entre el fabricante del producto y el cliente
<b>3</b>	Administración científica-II Guerra Mundial	Aparece la visión de Frederick Winslow Taylor, implicando la separación entre la planificación y la ejecución del trabajo con la finalidad de aumentar la productividad. Se crea la función de inspección en la fábrica debido a la aparición de errores humanos en la producción en serie

N°	Etapa	Características
4	II Guerra Mundial- década de los setenta	Japón, durante la década de los 50 comprendió que para no vender productos defectuosos era necesario producir artículos correctos desde el principio. Occidente seguía considerando la inspección como sinónimo de calidad. En Japón se requerían menos horas y era más barata la fabricación de productos exactamente iguales que en los países occidentales.
5	Década de los ochenta y noventa	Japón construyo paso a paso una cultura calidad frente a la estadounidense basada en la productividad. La calidad pasa a ser un requisito necesario para la competitividad de la empresa

Fuente: Juan José Tarí Guilló 2000

Elaborado: Autora

Se debe destacar que el término calidad cobra importancia a raíz de la Revolución Industrial y la producción en cadena o serie. En esta etapa se tiene un claro enfoque en la producción en grandes cantidades y se plantea el hecho de cumplir con los requisitos especificados para los productos.

### 1.1.2. Principales modelos de calidad total

Existen algunos modelos que pretenden conseguir llegar a la calidad total y a la excelencia en empresas. De acuerdo con los autores Bueno, Salmador, Merino y Martín (2016: 357), estos modelos representan:

- Referentes estratégicos estructurados en una serie de dimensiones más relevantes o materias clave dentro de la organización que, a su vez, se descomponen en áreas que marcan las pautas o mejores prácticas a seguir para alcanzar la excelencia. Dichos modelos permiten establecer criterios de comparación con las mejores prácticas identificadas en otras empresas y su utilidad puede concretarse en los siguientes aspectos:
1. Constituyen un referente estratégico en la dirección a seguir.
  2. Ofrecen una herramienta de evaluación como punto de partida para poder establecer un plan de mejora.

La implantación de la calidad total es un proceso largo y complicado que supone cambiar la filosofía de la empresa y los modos de gestión de los altos cargos; para ello, se debe elegir un problema concreto y analizar el punto en el que la empresa esté fallando.

A continuación se presenta los principales modelos de calidad total, señalando de manera abreviada sus principales características.

#### 1.1.2.1. Modelo Deming (Japón)

Fue el primer modelo desarrollado en Japón en 1951 por la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros). La producción es entendida como un sistema, por lo que la

mejora de la calidad abarca a toda la línea de producción, desde la recepción de las materias primas hasta el consumidor final. La calidad debe orientarse siempre a las necesidades de los consumidores y se enfoca en 14 principios:

**Tabla 2**  
**Principios de la calidad total de Deming**

Nº	Principios	Acción
1	Constancia en el objetivo de mejora	La organización plantea objetivos estables y permanentes y los socializa constantemente a sus empleados
2	Adopción general de la nueva filosofía	Los empleados deben comprometerse a la implementación de una nueva filosofía
3	Abandono de la dependencia de la inspección en masa	Se focaliza e integra el concepto de calidad en todo el proceso de producción.
4	No basar el negocio en el precio	Se basa en relaciones de confianza y fidelidad con los proveedores para la adquisición de la materia prima.
5	Mejora continua del sistema de producción y servicio	Aplicar constantemente la mejora de los procesos, servicios en toda la cadena de producción.
6	Formación a los colaboradores	Capacitación y formación constante a todos los empleados respecto a la calidad
7	Adoptar e implantar el liderazgo de los directivos	Instituir el liderazgo para la dirección de personas, para mejorar el trabajo en equipo.
8	Erradicar el miedo a actuar	Generar relaciones de confianza con el empleado para escuchar sus opiniones con base en los cambios propuestos
9	Romper las barreras entre departamentos	Construcción de un sistema de cooperación entre todas las dependencias de la organización enfocadas al cumplimiento de objetivos
10	Eliminar los eslóganes, advertencias y metas de calidad	Evitar confusiones con los empleados
11	Eliminar las cuotas de trabajo que fijen metas u objetivos numéricos	Incrementar el liderazgo y trabajo en equipo
12	Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo	Motivar al personal a desarrollar su trabajo evitando comparaciones entre empleados.
13	Estimular la capacitación y la auto mejora	Generar y motivar al personal a ser mejores empleados
14	Transformación	Romper el paradigma y adaptarse al cambio

Fuente: <http://kailean.es/william-edwards-deming-el-propulsor-de-la-calidad-total/>

Elaborado: Autora

### 1.1.2.2. Modelo Malcolm Baldrige (EE.UU.)

El modelo establece que los líderes de la organización deben estar orientados hacia la dirección estratégica y los clientes. Deben dirigir y hacer correcciones en base a los resultados que obtenga la empresa. Las estrategias clave deben estar basadas en las medidas e indicadores del conocimiento organizativo.

En Ecuador la Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total constituida desde 1992, es el ente encargado de administrar el Premio Nacional de Calidad a través de la Autoevaluación empresarial para la Innovación y la Competitividad.

El Premio Nacional de Calidad está basado en el Modelo Malcolm Baldrige el mismo que enfatiza 7 criterios para el desarrollo de la excelencia los cuales se describen a continuación:

**Tabla 3**

#### Esquema del modelo ecuatoriano basado en Malcolm Baldrige

<b>Criterios de Excelencia</b>	<b>ITEMS</b>
Planeación Estratégica	Desarrollo de la Estrategia Despliegue de la Estrategia
Fuerza laboral	Compromiso de la fuerza de trabajo Entorno de la fuerza de trabajo
Liderazgo	Liderazgo de los Directivos Gobierno y responsabilidad social
Resultados	Resultados de productos y servicios Resultados de enfoque al cliente Resultados de la Fuerza de Trabajo Resultados del liderazgo y Gobierno corporativo Resultados Financieros y de mercado Resultados de eficiencia de los procesos
Enfoque en clientes y el mercado	Conocimiento del cliente y el mercado Relación con el cliente y la satisfacción
Gestión de procesos	Diseño de los sistemas de trabajo Administración y mejoramiento de los procesos de trabajo

Fuente: Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total

Elaborado: Autora

### 1.1.2.3. El modelo EFQM de Excelencia

La EFQM (European Foundation Quality Management) es una organización que pretende desarrollar estrategias encaminadas a optimizar los recursos, reducir los costes y mejorar los resultados, con el objetivo de perfeccionar constantemente los procesos productivos. En 1988 catorce empresas europeas se asociaron para crear la EFQM con el objetivo de dotarse de una ventaja competitiva.



Este modelo se basa en 20 principios los mismos que se detallan a continuación:

**Tabla 4**  
**Principios de la Calidad Total**

PRINCIPIOS GENÉRICOS
1. Enfoque global de dirección y estrategia de la organización.
2. Objetivos y propósito estratégico de la organización.
3. Visión compartida de los miembros de la organización.
4. Clima organizativo adecuado.
5. Aprendizaje organizativo.
6. Adecuadas compensaciones a los "stakeholders" (interesados).
7. Asignación de los medios necesarios.
8. Diseño de la organización que facilite la eficacia y la eficiencia.
PRINCIPIOS ESPECÍFICOS
9. Atención a la satisfacción del cliente.
10. Liderazgo y compromiso de la dirección con la calidad.
11. Participación y compromiso de los miembros de la organización.
12. Cambio cultural.
13. Cooperación en el ámbito interno de la organización.
14. Trabajo en equipo.
15. Cooperación con clientes y proveedores.
16. Formación.
17. Administración basada en hechos y apoyada en indicadores y sistemas de evaluación.
18. Diseño y conformidad de procesos y productos.
19. Gestión de procesos.
20. Mejora continua de los conocimientos, procesos, productos y servicios.

Elaborado: Guía de integración entre el Modelo EFQM de Excelencia, versión 2013 y la  
Norma ONGC

## 1.2. Marco Normativo

### 1.2.1. La familia de Normas ISO 9000

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se desarrolla para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad.

La familia de Normas enfocadas a la calidad, interactúan entre sí con el objetivo de aumentar la eficacia del sistema.

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad. (ISO 9000:2015, Anexo B)

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para

proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. (ISO 9001:2015, Anexo B).

La Norma ISO 9002 evalúa todos los recursos humanos y técnicos y los procedimientos administrativos, que garantizan la operación continua y efectiva del sistema de calidad en una empresa, hoy por hoy actualmente es obsoleta y esta remplazada por la norma ISO 9001.

La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. (ISO 9004:2009, Anexo B).

La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión. (ISO 19011:2011, Anexo B).

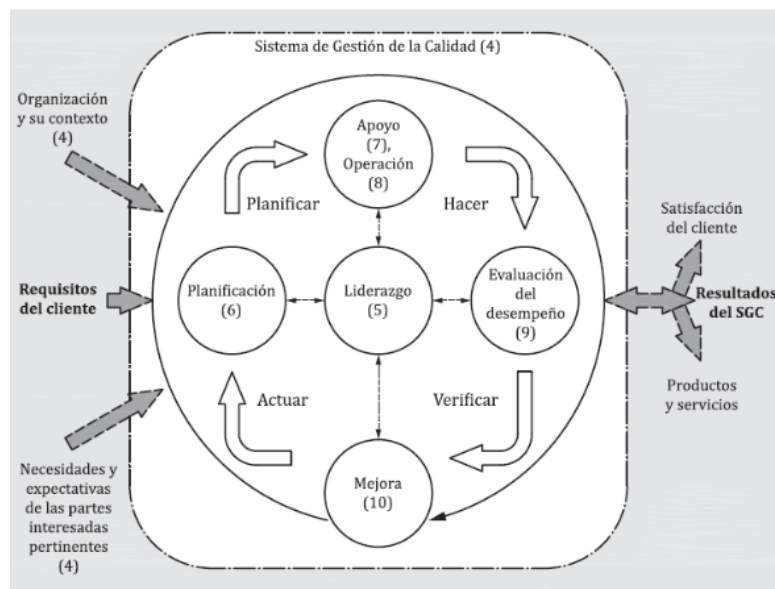
Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión de un sistema de gestión de calidad.

### 1.2.2. Ciclo PHVA

El ciclo PHVA permite a la organización asegurarse de que sus procesos cuenten con los recursos y se gestionen adecuadamente (ISO 9001:2015, vii). A continuación se puede verificar el ciclo en el sistema de gestión de la calidad

**Figura 1**

#### **Ciclo PHVA Planificar- Hacer – Verificar - Actuar**



Fuente y elaboración: NT ISO 9001:2015, ix

### 1.2.3. Principios de la gestión de calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

La ISO 9001:2015 correspondiente a los Sistema de gestión de calidad requisitos menciona siete principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño:

**Tabla 5**  
**Principios de la gestión de la calidad ISO 9001:2015**

Principios	Características
<b>Enfoque al cliente</b>	Cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.
<b>Liderazgo</b>	Los líderes establecen la unidad de propósito y la dirección y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.
<b>Compromiso de las persona</b>	Las personas competentes, empoderadas y comprometidas aumentan la capacidad de la organización de generar y proporcionar valor. Respectar e implicar activamente a todas las personas en todos los niveles.
<b>Enfoque a procesos</b>	Las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.
<b>Mejora</b>	Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora. La mejora permite que la organización reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.
<b>Toma de decisiones basadas en evidencia</b>	El análisis de los hechos, las evidencias y los datos conduce a una mayor objetividad y confianza de la toma de decisiones.
<b>Gestión de las relaciones</b>	Las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores y socios

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Elaborado: Autora

#### 1.2.4. Análisis FODA

El análisis FODA permite a una organización evidenciar sus capacidades y limitaciones a través de la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

**Tabla 6**  
**Características del FODA**

	<b>Características</b>
Fortalezas	Afectan positivamente al desempeño de la organización y potenciarse
Oportunidades	Factores del medio que deben aprovecharse para el beneficio
Amenazas	Son situaciones negativas externas, que inciden en el accionar de la institución, que si bien no pueden cambiarse, deben tomarse en cuenta para minimizar su impacto
Debilidades	Son deficiencias internas de la institución

Fuente: varios autores  
Elaborado: Autora

#### 1.2.5. Pensamiento basado en riesgos

La Norma ISO 9001:2015 establece al pensamiento basado en riesgos como el que:

“Permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y sistemas de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan” (ISO 9001:2015, vii).

## 2. Metodología para el diseño de la propuesta

Un Sistema de Gestión de Calidad se puede concebir, desarrollar, implementar y mejorar, aplicando cada fase el principio del ciclo de Deming PHVA, planificar, hacer, verificar y actuar, es así que ese trabajo aplica esta metodología dividida en cuatro fases que se detallan a continuación:

**Tabla 7**  
**Ciclo de Deming para la propuesta del trabajo**

<b>P</b>	1.- Análisis y Diagnóstico de la Situación Inicial	1.1.-Diagnóstico Institucional
		1.2-Compromiso de la Alta Dirección
	2.- Planteamiento de las propuestas de mejora basado en ISO 9001:2015	2.1.-Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
		2.2.-Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
		2.3.-Establecimiento de la política de la calidad
<b>H</b>	3.-Implementación del S.G.C. basado en ISO 9001:2015	2.4.-Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
		3.1.- Utilización de documentación
<b>V-A</b>	4.-Implementación del S.G.C. basado en ISO 9001:2015	3.2.- Generación de Registros
		4.1.-Revisión por la dirección

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Elaborado: Autora

### 2.1. Fase 1. Diagnóstico de la Situación Actual

En esta fase, se desarrollará un diagnóstico situacional del IFTH a través de la herramienta FODA. Esta fase es la base para la construcción de la propuesta, debido a que identifica las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y el nivel de madurez frente al sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001 2015 del IFTH. A continuación se describen las estrategias a desarrollar:

**Tabla 8**  
**Fase I Diagnóstico de la Situación Actual**

<b>Actividad (¿Qué Hacer?)</b>	<b>Técnica (¿Cómo hacer?)</b>	<b>Herramienta (¿Con qué hacer?)</b>	<b>Producto o meta a obtener</b>
Diagnóstico del Nivel de Madurez actual con respecto a la ISO 9001:2015	Recopilación de Información (Entrevista)	Matriz FODA /Encuesta	Oportunidades de mejora dentro del servicio
Concientización de la Alta dirección	Participación Activa de la Alta Dirección	-Capacitación -Comunicación -Designación de Recursos	Compromiso de la Alta Dirección

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Elaborado: Autora

## 2.2.Fase 2. Planteamiento de propuestas de mejora del S.G.C.

La Fase 2, se refiere a la manera en que la organización planifica las actividades para el mejoramiento de los servicios en base a un Sistema de Gestión de Calidad. Dichas acciones deberán planearse y programarse tomando en cuenta el alcance, características y tiempo disponible para dichas propuestas de mejora. A continuación se describen las estrategias a desarrollar:

**Tabla 9**

### Planteamiento de propuestas de mejora del S.G.C.

<b>Actividad</b> <b>(¿Qué hacer?)</b>	<b>Técnica</b> <b>(¿Cómo hacer?)</b>	<b>Herramienta</b> <b>¿Con qué hacer?)</b>	<b>Producto o meta a obtener</b>
Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Realización de Encuestas	Matriz de Necesidades y Expectativas	Necesidades y Expectativas
Desarrollo de la Política de Calidad	Reunión de todo el Personal	Matriz de Plan de Calidad	Política de Calidad
Desarrollo de los objetivos de Calidad			Objetivos de Calidad

Fuente: Norma ISO 9001:2015  
Elaborado: Autora

## 2.3. Fase 3. Implementación de las propuestas de mejora basadas en ISO 9001:2015

La Fase 3 es la etapa fundamental, debido a que se generan los registros que evidencian el desarrollo de actividades. Es aquí cuando se ponen de manifiesto las virtudes y defectos de los documentos redactados así como las oportunidades de mejora planificadas, y es cuando surgen las necesidades de cambios en dichos documentos o la adaptación de las propuestas de mejora.

**Tabla 10**

### Implementación de propuestas

<b>Actividad</b> <b>(¿Qué hacer?)</b>	<b>Técnica</b> <b>(¿Cómo hacer?)</b>	<b>Herramienta</b> <b>(¿Con qué hacer?)</b>	<b>Producto o meta a obtener</b>
Implementación de la Documentación	Principios de la Gestión de Calidad	Utilización de la Documentación	Estandarización y Control de las operaciones
	Socialización de la Documentación generada.	Comprobación de la eficiencia de la Documentación Generada	
Generación de Registros	Toma de Datos	Procesador de Texto	Registro del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Norma ISO 9001:2015  
Elaborado: Autora

### 2.3.1. Organización de la documentación

La generación de documentos institucionales, permite estandarizar el desarrollo de los procesos en las organizaciones. Los niveles de gestión de la documentación, de acuerdo a las Directrices para documentar un sistema de gestión de la calidad establecida en la Norma ISO 10013 establecen un uso adecuado de instrumentos documentales que deberían ser tomados en cuenta por la organización.

La constitución de la documentación en un sistema de gestión de calidad está dada por diferentes factores (tamaño de la empresa, razón social, etc.), sin embargo los niveles que deben respetar la organización se describe a continuación:

**Figura 2** Niveles de documentación del S.G.C.



Fuente y elaborado: Norma ISO 10013 Directrices para documentar un sistema de gestión de la calidad

De los instrumentos documentales se pueden destacar los siguientes:

- a) **Procedimientos documentados.-** son la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Deben redactarse de forma correcta, de manera que incluyan todos los aspectos que indica la norma para cada uno de ellos y que represente, al fin y al cabo, exactamente como se hacen las cosas en el Instituto y no como quisiéramos que sean. La norma ISO 9001:2015 no detalla los procedimientos que se deben incluir en el Sistema de Calidad de una empresa; pero es el IFTH quién debe determinar que contener en cada uno de ellos. Los procedimientos pueden ser escritos o diagramados, según la necesidad de la

empresa. Estos documentos no son de carácter público, porque dan cuenta de los detalles estratégicos de cada uno de los procesos críticos de la organización.

**b) Los documentos que la organización necesite para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.**

Para que una organización pueda demostrar la eficaz implantación de su S.G.C., posiblemente precise desarrollar otros documentos además de los procedimientos documentados. Hay varios requisitos de la norma ISO 9001:2015 en los cuales la organización necesita la preparación de documentos que la norma no requiere específicamente. Por ejemplo:

- Mapas de proceso, diagramas de proceso y/o descripciones de proceso.
- Organigramas.
- Instrucciones de trabajo.
- Documentos que contengan comunicaciones internas.
- Documentos que contengan la planificación del S.G.C.
- Programación de producción.
- Listas de proveedores aprobadas.
- Planes de calidad, etc.

**c) Documentos de registros de calidad**

Un registro es el testimonio de que algo se ha hecho, medido, controlado, mejorado o cambiado. Presenta evidencia objetiva, respalda la existencia o veracidad de que el sistema de gestión de la calidad está en marcha y funciona.

Los registros del S.G.C. muestran los resultados obtenidos o proporcionan evidencia que indica que se están realizando las actividades establecidas en los procedimientos documentados e instrucciones de trabajo.

Los registros deberán indicar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad de los especificados para los requisitos. Las responsabilidades para la preparación de los registros deberían ser consideradas en la documentación del S.G.C.

#### **2.4.Fase 4 Revisión de las propuestas de mejora basado en ISO 9001:2015**

El objetivo de ésta fase es evaluar si las propuestas de mejora al servicio basado en un sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 ha sido implementado de manera eficaz y cumple los propósitos para el cual fue diseñado. Esto se realiza a través de la



auditoría interna de calidad y las demás auditorías externas que cada entidad establezca de manera voluntaria.

La implantación de las propuestas de mejora no termina con la implementación de dichas propuestas, sino que debe ser un proceso VIVO y CONSTANTE, que necesita un control y mejora continua por parte del IFTH.

**Tabla 11**

**Revisión de las propuestas de mejora**

<b>Actividad</b> <b>(¿Qué hacer?)</b>	<b>Técnica</b> <b>(¿Cómo hacer?)</b>	<b>Herramienta</b> <b>(¿Con qué hacer?)</b>	<b>Producto o meta a obtener</b>
<b>Revisión por la Dirección</b>	Procedimiento de Revisión por la dirección	Acta de Revisión por la dirección	Asignación de Recursos

Fuente: Norma ISO 9001:2015

Elaborado: Autora



## Capítulo segundo

### Generalidades del Instituto de Fomento al Talento Humano

El Instituto de Fomento al Talento Humano - IFTH, es una institución pública adscrita a la Secretaria de Educación Superior Ciencia, Tecnología e Innovación– SENESCYT perteneciente a la Función Ejecutiva del Estado Ecuatoriano. El IFTH nace en el año 2015 de la necesidad de contar con una entidad que administre de manera eficiente los recursos económicos destinados a otorgar Becas y Ayudas Económicas a la ciudadanía. En la actualidad existen varios programas de becas los cuales cuentan con destinos nacionales e internacionales.

La SENESCYT como ente rector de la política pública en educación superior en el país, es la encargada de solicitar los recursos económicos destinados a becas al Ministerio de Finanzas a través de la presentación de un proyecto de inversión, lo que evidencia que el IFTH es co-ejecutor del proyecto de becas presentado por la SENESCYT, debido a que es el encargado de desembolsar los recursos económicos a cada beneficiario de becas.

La SENESCYT como ente rector del IFTH, participa en la adjudicación y postulación de todos los programas de becas que tienen el financiamiento del proyecto presentado al Ministerio de Finanzas (Anexo 1), con la finalidad de mejorar la educación en el Ecuador, respondiendo a la dinámica social y los cambios propuestos con miras a la transformación de la matriz productiva; adicionalmente existen varias instituciones y organismos nacionales e internacionales que transfieren sus recursos económicos al IFTH para que los pueda administrar de manera eficaz y eficiente.

La educación a nivel de secundaria, pregrado, posgrado y posdoctorado implica una transformación educativa a nivel nacional, en este contexto mediante la aplicación de nuevos conocimientos se puede mejorar las habilidades técnicas y tecnológicas en actividades tanto en el sector público como en el sector privado; es por ello que a través de la gestión de la SENESCYT y IFTH se han podido captar y otorgar fondos económicos a diferentes segmentos de población en el país.

Actualmente el IFTH cuenta con varias fuentes de financiamiento para los programas de becas, lo que permite que sea una institución solida económicamente, permitiéndole contar con los recursos económico necesarios para cubrir gastos educativos de la población ecuatoriana; estos recursos son desembolsados de manera individual a la

cuenta de cada becario o de manera masiva a los centros de educación dependiendo de la naturaleza del contrato que se tenga con la institución.

Para que el beneficiario de la beca pueda solicitar los recursos, debe realizar la presentación de los documentos que respalden el cumplimiento de sus estudios académicos de manera satisfactoria, lamentablemente en la actualidad, este desembolso se vuelve tardío por el incumplimiento del beneficiario en la presentación de sus documentos o por la carga operativa acumulada de los analistas de becas quienes gestionan que el desembolso se apruebe y se realice de manera efectiva.

### **1.1. Reseña Histórica**

El Sr. Presidente José María Velasco Ibarra, a través de Decreto Supremo N°661, publicado en el Registro Oficial N° 212 el 28 de abril de 1971, crea el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas I.E.C.E como una entidad de derecho público, con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio y fondos propios, con sede en Quito y jurisdicción en todo el territorio nacional, con el fin de promover el mejoramiento educativo, cultural, técnico y profesional de los ecuatorianos de escasos recursos económicos, capacidad intelectual suficiente y reconocidos méritos personales (Ibarra 1971).

En la Ley Orgánica de Educación Superior en el literal f) del artículo 183 de la establece, entre otras, como función de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología e Innovación, la de diseñar, administrar e instrumentar la política de becas del gobierno para la educación superior ecuatoriana, para lo cual coordinará en lo que corresponda, con el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, IECE;

El 3 de enero del 2006, se publica la Ley Sustitutiva a la Ley del I.E.C.E, a través de Registro Oficial N°179, en el cual se establece al I.E.C.E como una entidad financiera de derecho público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio y fondos propios, con domicilio principal en la ciudad de Quito y jurisdicción en todo el territorio nacional (Congreso Nacional 2006); en esta Ley se establecen lineamientos, fuentes y procesos a seguir para la concesión del crédito y becas.

En los 44 años de gestión el I.E.C.E, concede préstamos monetarios y becas a profesionales y estudiantes para que realicen estudios secundarios, universitarios o post universitarios en instituciones educativas a nivel nacional e internacional.

El 12 de septiembre del 2014 se promulga el Código Orgánico Monetario y Financiero (Asamblea Nacional del Ecuador 2014), a través del Segundo Suplemento del Registro Oficial N°332, en el cual se dispone en la Transitoria Vigésima Cuarta, que el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, a partir de la vigencia del Código deja de operar y en su lugar, se crea la nueva institución pública encargada de la administración de becas seguimiento y asesoría académica<sup>1</sup>; es así como el 18 de febrero del 2015 mediante Decreto Ejecutivo N°555, se crea el Instituto de Fomento al Talento Humano, como un organismo de derecho público, con personería jurídica, autonomía operativa financiera y administrativa con patrimonio propio, adscrito a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

El Código Monetario y Financiero adicionalmente establece que la nueva institución pública es la sucesora en derecho del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE, asumiendo el patrimonio, derechos y obligaciones, contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos.

## **1.2. Programas de becas del Instituto de Fomento al Talento Humano**

El ITH cuenta actualmente con 256 programas de becas (Anexo 2), estos programas están divididos en subprogramas y categorías que se desagregación por años de ejecución. Los programas también se dividen por el origen de estudios estos son nacionales cuando el becario estudia en Ecuador e internacionales cuando estudia fuera del país.

Todos los programas de becas internacionales tienen 6 fases, la postulación, adjudicación, firma de contrato, seguimiento ocupacional y la suscripción de acta de finiquito; los programas de becas nacionales tienen 5 fases la postulación, adjudicación, firma de contrato y suscripción de acta de finiquito,

En la fase de postulación los ciudadanos pueden aplicar a distintos programas de becas cumpliendo con los requisitos establecidos de cada programa, en esta etapa a los ciudadanos se los denomina postulantes; cuando la beca está adjudicada es decir cuando el programa aprueba al postulante por el cumplimiento de requisitos cambian su denominación a adjudicatarios donde tienen la potestad de aceptar o no la beca, si la beca es aceptada se suscribe el contrato de beca y a partir de este evento se denominan becarios en seguimiento académico y financiero; si el becario termina sus estudios y obtiene un

---

<sup>1</sup> Código Orgánico y Financiero, disposición vigésima cuarta

título en el caso de becas nacionales firma el acta de finiquito y pasa a ser ex becario y becas internacionales pasa a ser becario en seguimiento ocupacional es decir que debe devengar el tiempo de estudios con trabajo en Ecuador, cuando se cumple con el seguimiento ocupacional se suscribe el acta de finiquito y se denomina ex becario.

Los principales programas de becas del IFTH, se describen a continuación;

**“Beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano.-** Dirigido a personas que son favorecidos directamente o dependientes económicamente de un beneficiario del Bono de Desarrollo Humano (IFTH 2015).

**Carreras de Interés Público.-** Los/as beneficiarios/as de la beca serán aquellas personas que después de haber rendido la Evaluación Nacional para la Educación Superior (ENES) obtuvieron el puntaje mínimo de 800/1000 y se les asignó un cupo de estudios para cursar una carrera identificada como de interés público (IFTH 2015).

**Grupo de Alto Rendimiento (GAR).-** Direccionada a aquellas personas registradas como aspirantes para ingresar a una Institución de Educación Superior (IES) que después de haber rendido la Evaluación Nacional para la Educación Superior (ENES) promovida por el Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA) se ubiquen dentro de los mejores puntuados y pasen a formar parte del Grupo de Alto Rendimiento - GAR (IFTH 2015).

**Movilidad Territorial.-** La beca esta direccionada a aquellas personas registradas como aspirantes para ingresar a una Institución de Educación Superior (IES) que después de haber rendido la Evaluación Nacional para la Educación Superior (ENES) promovida por el Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA), obtuvieron un cupo de estudios en un lugar diferente al de su domicilio habitual, debiendo cambiar su residencia habitual a otra. En este grupo se incluyen los/as ecuatorianos/as que han migrado, y que por motivo de estudios retornen al país (IFTH 2015).

**Pueblos y nacionalidades.-** La beca esta direccionada a aquellas personas registradas como aspirantes para ingresar a una Institución de Educación Superior (IES) que después de haber rendido la Evaluación Nacional para la Educación Superior (ENES) promovida por el Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA) obtuvieron un cupo de estudios en una universidad o instituto reconocido del país y que además pertenecen a un pueblo o nacionalidad ecuatoriana debidamente reconocida por los organismos pertinentes (IFTH 2015).

**Deportistas de Alto Rendimiento.-** La beca está dirigida a aquellos/as deportistas nacionales destacados/as con reconocimientos internacionales en sus actividades, para

que inicien o continúen sus estudios de tercer nivel, técnico o tecnológico superior en una Institución de Educación Superior (IES) del país (IFTH 2015).

**Personas con discapacidad.-** La beca está dirigida a estudiantes ecuatorianos y ecuatorianas o extranjeros y extranjeras (con residencia permanente en el país o que porten el carné de refugiados/as), con capacidades especiales, y que habiendo sido calificados por el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades o Ministerio de Salud, porten el carné emitido por esta institución (IFTH 2015).

**Héroes o Heroínas Nacionales.-** La beca garantiza el acceso a la educación superior para aquellos ciudadanos y ciudadanas certificados como Héroe o Heroína Nacional o para sus descendientes directos; por haber realizado actos únicos, verificables, de valor, solidaridad y entrega, más allá del estricto cumplimiento del deber (IFTH 2015).

**Solidaridad.-** La beca tiene por objetivo beneficiar a quienes hayan sido afectados/as por casos fortuitos o de fuerza mayor, convulsiones sociales, económicas, políticas, desastres naturales o antropogénicos, enfermedades catastróficas, del/a solicitante o de sus familiares en primer grado de consanguinidad y primero de afinidad; siempre que residan dentro del mismo núcleo familiar, los cuales deberán estar debidamente justificados (IFTH 2015).

**Política de cuotas.-** La beca beneficiará a todos aquellos estudiantes que, después de haber rendido el Examen Nacional para la Educación Superior (ENES) y haber obtenido un cupo de estudios, han sido identificados por el Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA) como beneficiario/a de la política de cuotas y cumpliendo los criterios de vulnerabilidad establecidos por dicha institución (IFTH 2015).

#### **Plan de contingencia**

**Mecanismo uno.-** serán ofertadas a los estudiantes que cumplan las condiciones establecidas en los Seminarios de Fin de Carrera o Programa de Tesis, patrocinados por sus instituciones de origen y que han aprobado los exámenes de fin de carrera establecidos por el CES (IFTH 2015).

**Mecanismos dos y tres.-** Procurará vincular a los estudiantes provenientes de Instituciones de Educación Superior (IES) suspendidas definitivamente a Instituciones de Educación Superior receptoras con la exista el convenio SENECYT-CES-IES con el objetivo de continuar y culminar sus estudios, fuera de su cantón y por cambio de modalidad de estudios (IFTH 2015).

**Programa de becas para fortalecimiento del talento humano en salud.**

Programa de becas que permite la formación de talento humano altamente calificado para cubrir con las necesidades del primer, segundo y tercer nivel de atención primaria en salud, del Sistema Nacional de Salud (SENESCYT 2010).

**Universidades de Excelencia.-** Concede becas a las personas naturales en goce de los derechos de ciudadanía ecuatoriana, que deseen formarse en programas de tercer y cuarto nivel en los más prestigiosos centros de educación superior del mundo, para la posterior transferencia de conocimiento, que posibilite la consecución de los grandes objetivos nacionales (SENESCYT 2010).

**Convocatoria Abierta.-** Otorga becas para la formación de cuarto nivel en universidades y centros de educación superior de excelencia académica en el extranjero, para la posterior transferencia de conocimiento, que posibilite la consecución de los grandes objetivos nacionales (SENESCYT 2010).

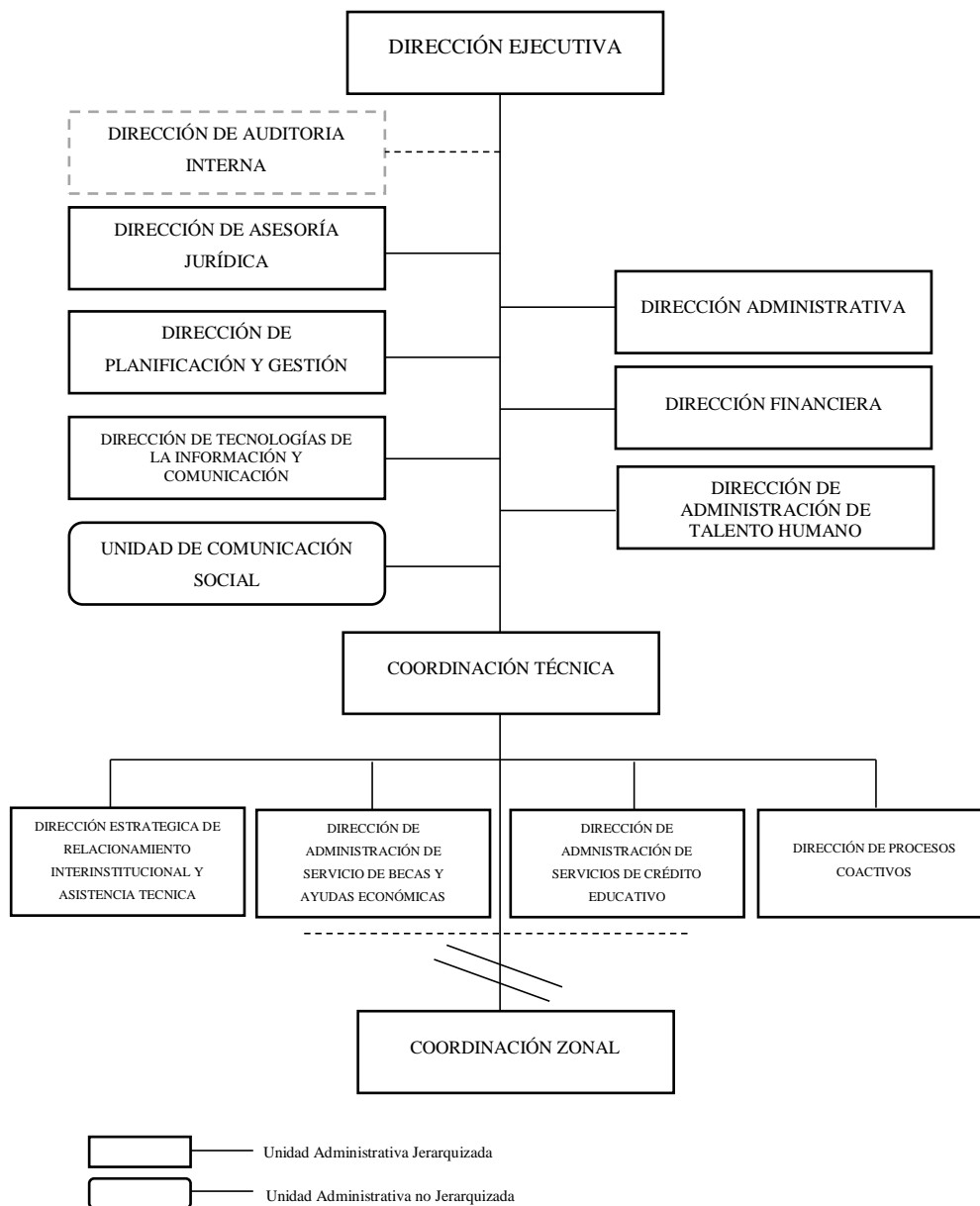
**Investigadores.-** Tiene por objetivo financiar estudios de cuarto nivel en universidades y centros de estudios en el extranjero a las personas naturales en goce de derechos de ciudadanía ecuatoriana, que sean investigadores/as de los Institutos Públicos de Investigación (IPI) del país; y, aquellos que deseen formar parte de los proyectos de investigación de las Universidades, Escuelas Politécnicas e Institutos Públicos de Investigación del país, financiados por la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), de esta manera se busca el mejoramiento de competencias profesionales de los/as investigadores/as ecuatorianos/as (SENESCYT 2010).

Por ser tan amplia la lista de programas, enfocaremos nuestro trabajo a programas de becas que han sido adjudicadas a personas con discapacidad.



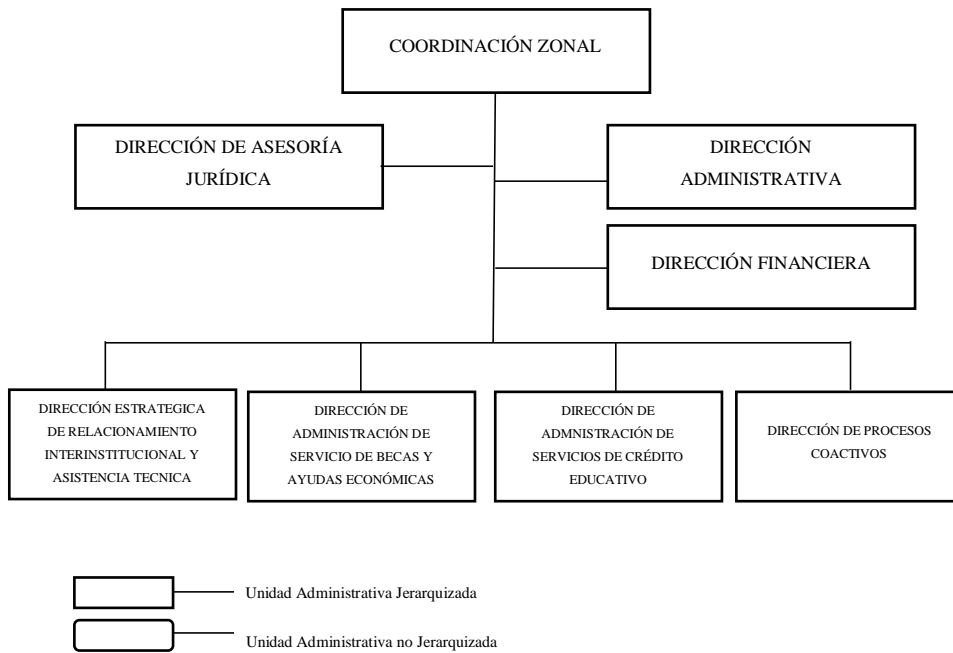
### 1.3. Estructura Organizacional del IFTH

#### 1.3.1. Estructura de Administración Central



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Instituto de Fomento al Talento Humano, Edición Especial del Registro Oficial publicado el martes 6 de Septiembre de 2016

### 1.3.2. Estructura desconcentrada



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Instituto de Fomento al Talento Humano, Edición Especial del Registro Oficial publicado el martes 6 de Septiembre de 2016

### 1.4. Dirección de Administración de Servicio de Becas y Ayudas Económicas

La Dirección de Administración de becas y ayudas económicas es un área sustantiva del IFTH, que realiza actividades esenciales para proveer servicios de administración, seguimiento académico, financiero y ocupacional de los beneficiarios de becas y ayudas económicas, en cumplimiento de los objetivos institucionales.

A continuación se detallan las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Becas y Ayudas económicas:

**Tabla 12 Atribuciones y responsabilidades de la Dirección de becas y ayudas económicas del IFTH**

<p>Atribuciones y Responsabilidades de la Dirección de administración de servicio de becas y ayudas económicas</p>	<p>Administrar los programas de becas y ayudas económicas otorgadas por el estado ecuatoriano, gobiernos extranjeros, organismos internacionales, instituciones educativas nacionales y extranjeras en coordinación con el ente rector;</p>
	<p>Establecer e implementar el proceso precontractual y contractual de las becas y ayudas económicas en el ámbito de sus competencias</p>
	<p>Dirigir la ejecución de los procesos contractuales de becas y ayudas económicas otorgadas por el Estado ecuatoriano, gobiernos extranjeros, organismos internacionales e instituciones educativas nacionales o extranjeras</p>
	<p>Gestionar los procesos de liquidación y finiquito de contratos de becas y ayudas económicas;</p>
	<p>Coordinar con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación la parametrización y actualización del sistema informático los programas de fomento al talento humano de acuerdo con las directrices emitidas por el ente otorgante.</p>
	<p>Monitorear la ejecución de los procesos de seguimiento académico y financiero a beneficiarios de becas y ayudas económicas conforme a las disposiciones emitidas por el oferente.</p>
	<p>Gestionar la ejecución de los convenios destinados a facilitar el seguimiento de becas y ayudas económicas bajo las directrices del ente rector;</p>
	<p>Dirigir el seguimiento a la compensación a beneficiarios de Becas que se encuentran en período de compensación conforme a las disposiciones emitidas por el oferente según corresponda;</p>
	<p>Canalizar los requerimientos realizados por los beneficiarios de becas, ayudas económicas y beneficiarios de crédito educativo, que impliquen cambios en las cláusulas del contrato entre el IFTH y el ciudadano;</p>
<p>Ejercer las demás atribuciones que sean delegadas por la autoridad institucional mediante el acto administrativo correspondiente, en el ámbito de su competencia.</p>	

Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Instituto de Fomento al Talento Humano  
Elaborado: Autora

## **2. Diagnóstico FODA**

### **2.1. Análisis Externo**

#### **2.1.1. Factor Político**

En el año 2008 se aprueba la Constitución de la República del Ecuador, en uno de sus deberes primordiales se establece: *“Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes”* (Ecuador, 2008), en la sección quinta de esta carta magna se hace referencia a la educación. En el año 2017 tras un proceso electoral el pueblo ecuatoriano elige a Lic. Lenín Moreno Gárces como nuevo presidente Constitucional de la República del Ecuador, en septiembre 2017 en cumplimiento de la Constitución de la República se aprueba a través de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo el Plan Nacional de desarrollo “Plan toda una vida” el cual se organiza en tres Ejes Programáticos y nueve Objetivos Nacionales de Desarrollo, sobre la base de la sustentabilidad ambiental y el desarrollo territorial.

Durante las últimas épocas se han generado leyes y normativas, así se establece el Código Orgánico Monetario Financiero, normativa que cambia el que hacer del extinto IECE (instituto del que se sucede el IFTH) escindiendo al instituto de la rectoría y facultad de concesión de crédito educativo. De ahí que conforme el Decreto de constitución del IFTH, la matriz de competencias y nuevo modelo de gestión del instituto, se afirman los nuevos servicios y se especifica su alcance, lo que es el reflejo de una nueva organización del estado, orientada al servicio de los ecuatorianos.

El IFTH es una institución adscrita a la SENESCYT y forma parte del sector de Conocimiento y Talento Humano.

El factor político determina una oportunidad en este análisis debido a la existencia de leyes y normativa que garantiza el acceso de personas a diferentes programas de becas.

#### **2.1.2. Factor Económico**

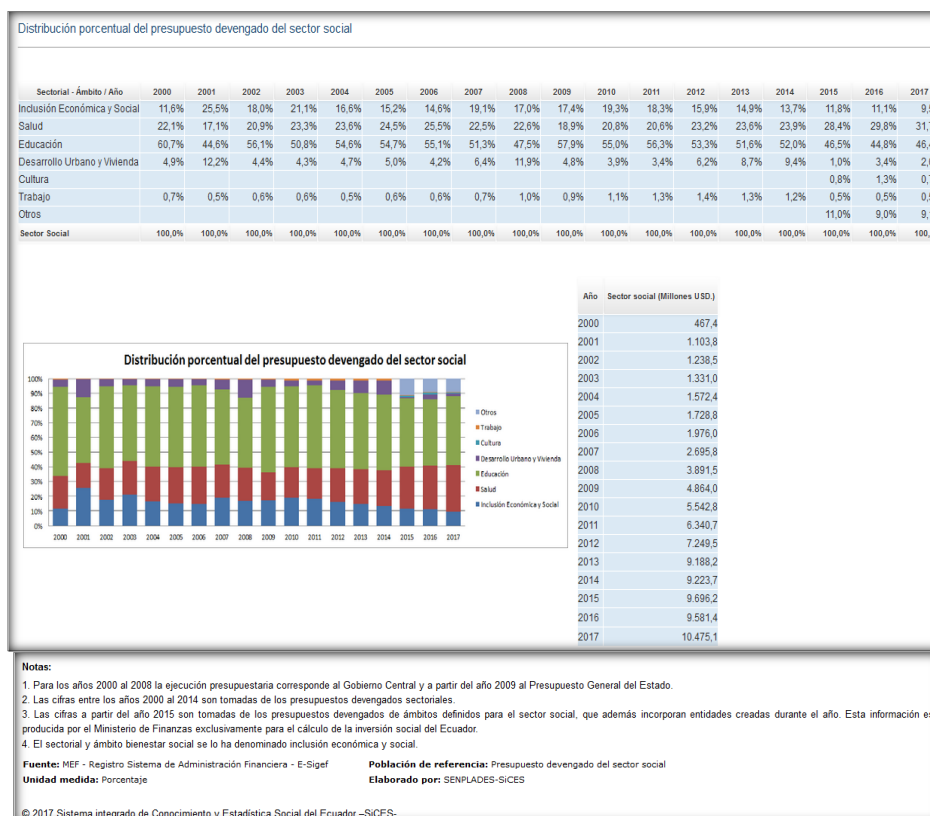
Actualmente, el gobierno nacional, que asumió funciones el 24 de mayo de 2017, ha planteado como objetivos económicos: sostener la dolarización, incentivar la inversión privada y el ingreso de divisas. Además ha resaltado la necesidad de priorizar el gasto y la inversión pública en programas de inversión social para los sectores como: educación, salud, vivienda y aplicando medidas de austeridad del gasto público y optimización del

uso de los recursos del Estado, principalmente en gastos en personal, vehículos y viajes, eventos públicos, publicidad entre otros.

El Sistema Integrado de Conocimiento y Estadística Social del Ecuador -SiCES, elaborado por la SENPLADES, al 2017, describe: “(...) la medición de la inversión social es importante, puesto que permite evaluar la gestión social, la misma que está dirigida para atender principalmente a grupos vulnerables de la población como (niños/a, jóvenes, mujeres, personas de tercera edad, personas discapacitadas, pobres e indigentes, etc.)(...)”, a continuación el detalle del presupuesto devengado del sector social de Ecuador a 2017 en el cual constan 10.475 millones de dólares:

**Figura 3**

**Distribución porcentual del presupuesto devengado del sector social**



Contar con un presupuesto en el sector social involucra una oportunidad en este análisis debido a la asignación presupuestaria a becas.

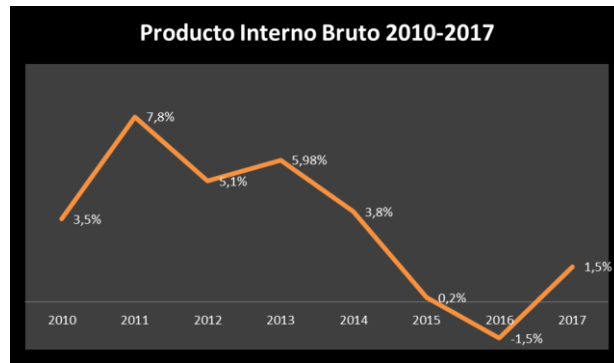
### 2.1.2.1. PIB Nacional

En el periodo 2010 – 2017, según datos del Banco Central del Ecuador - BCE, el Producto Interno Bruto, presentó un crecimiento promedio del 3,30%. Dentro de este periodo, a partir del año 2012 presentó un decrecimiento del PIB. El año en el que se

evidenció mayor decrecimiento fue en el 2016 (-1,5%), causado por la caída del precio del petróleo, baja de las exportaciones ecuatorianas y la afectación del terremoto del 16 de abril del 2016, afectaron el desempeño de la actividad económica durante ese año.

Durante el año 2017 presentó un crecimiento del 1,5% del PIB, una recuperación mínima en comparación a los años 2015 y 2016, que se debe al dinamismo presentado del sector no petrolero y petrolero. A continuación se refleja el porcentaje de variación anual del PIB.

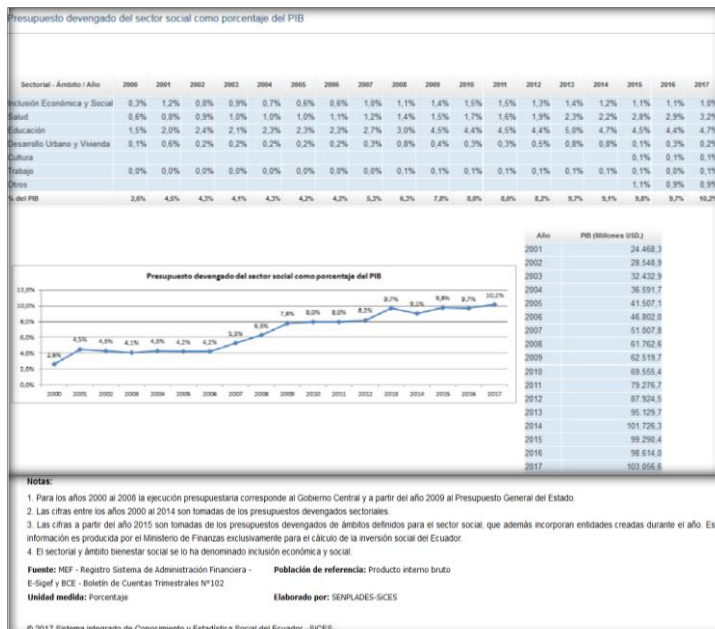
**Figura 4**  
**PIB Nacional**



Fuente: Banco Central Del Ecuador (BCE)

Con respecto al presupuesto devengado del sector social como porcentaje del PIB tenemos los siguientes resultados conforme el Sistema Integrado de Conocimiento y Estadística Social del Ecuador -SiCES:

**Figura 5**  
**Presupuesto devengado del sector social como porcentaje del PIB**



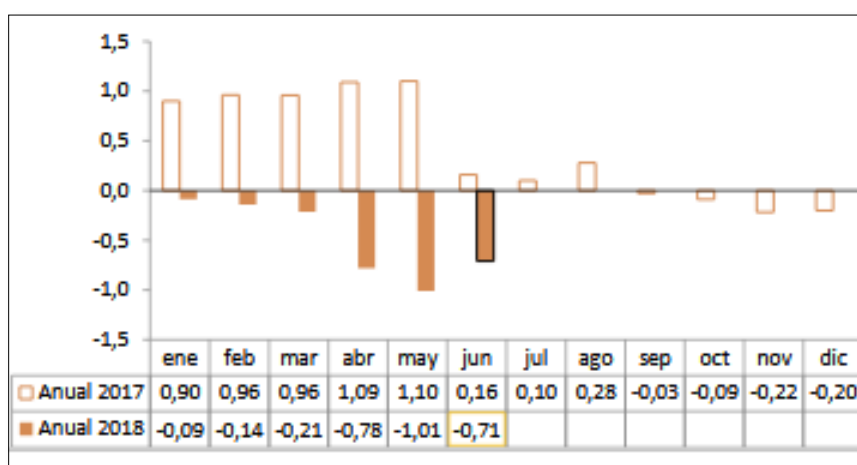
El PIB se considera en este análisis una amenaza debido a su decrecimiento, por el al dinamismo petrolero y no petrolero.

### 2.1.2.2. Inflación

La tasa de inflación mide el porcentaje de variación del nivel de precios en la economía. Se obtiene de la variación anual en el Índice de precios al consumidor (IPC) reportado por el INEC.

El Índice de precios al consumidor (IPC), es un indicador económico que mide la evolución del nivel general de precios correspondiente al conjunto de productos (bienes y servicios) de consumo, adquiridos por los hogares en un período determinado de tiempo. El IPC es la medida oficial de la inflación registrada en el país.

**Figura 6**  
**Inflación**



Fuente: Banco Central Del Ecuador (BCE)

A partir del mes de septiembre del año 2017, se ha presentado inflaciones negativas, en junio de 2018 es del -0,71%, inferior a la reportada en el mismo mes del año 2017 de 0,16%. Según el INEC la inflación negativa, se debe especialmente a la variación y a la baja de los precios de alimentos, bebidas no alcohólicas, muebles y artículos para el hogar.

Los estudios económicos señalan, que la inflación negativa también puede darse por la sobreproducción o disminución en la demanda, que por falta de empleo e inversión, los consumidores prefieren esperar que los precios sigan disminuyendo y no compran, esto puede causar un problema grave a la economía del país por la falta de circulación de dinero, pues prefieren retenerlo. De tal manera, los grupos de atención prioritaria serían

los más afectados, entre ellos las personas con discapacidad, debido a su baja inserción laboral reducen sus gastos por sus menores ingresos, afectándose así a su calidad de vida.

La Deflación se considera una amenaza en este análisis debido a que afecta negativamente a la actividad y el empleo, especialmente a los grupos de atención prioritaria.

### 2.1.2.3.Riesgo País

Es un Indicador de los Bonos de los Mercados Emergentes (EMBI, por sus siglas en inglés), calcula el grado de posible insolvencia de una economía determinada, lo que permite a los agentes financieros extranjeros establecer sus posibilidades de inversión. Es como si a una persona le calificaran su capacidad de pago, sus ingresos y la posibilidad real de pagar o no la deuda.

**Tabla 13**  
**Riesgo país**

FECHA	VALOR
Junio-27-2018	763.00
Junio-26-2018	742.00
Junio-25-2018	741.00
Junio-24-2018	728.00
Junio-23-2018	728.00
Junio-22-2018	728.00
Junio-21-2018	756.00
Junio-20-2018	762.00
Junio-19-2018	806.00
Junio-18-2018	776.00
Junio-17-2018	731.00
Junio-16-2018	731.00
Junio-15-2018	731.00
Junio-14-2018	696.00
Junio-13-2018	678.00
Junio-12-2018	685.00
Junio-11-2018	670.00
Junio-10-2018	664.00
Junio-09-2018	664.00
Junio-08-2018	664.00
Junio-07-2018	660.00
Junio-06-2018	650.00
Junio-05-2018	651.00
Junio-04-2018	655.00
Junio-03-2018	670.00
Junio-02-2018	670.00
Junio-01-2018	670.00
Mayo-31-2018	671.00
Mayo-30-2018	649.00
Mayo-29-2018	657.00
Mayo-28-2018	624.00
Mayo-27-2018	624.00
Mayo-26-2018	624.00
Mayo-25-2018	624.00

Fuente: Banco Central Del Ecuador (BCE)

Este indicador, se utiliza para medir la diferencia entre la tasa de interés que un país está obligado a pagar por emitir deuda en el exterior y cuenta con variables



relacionadas con el entorno macroeconómico, la estabilidad política y el marco jurídico e institucional.

Durante el gobierno del presidente Lenin Moreno, el riesgo país se registró al 27 de junio de 2018 con 763 puntos. Según los estudios económicos, el riesgo país sube regularmente cuando existen probabilidades de que la nación no cumpla con su pago de deuda o intereses, el dinamismo del crecimiento del PIB y la estabilidad política también confluyen para configurar este factor que busca ser mensurable.

En el Ecuador, el crecimiento de la economía depende mucho de la inversión pública y privada, la inestabilidad de este indicador, afecta a la producción de bienes y servicios, posibilidades de empleo y desarrollo, especialmente de los grupos de atención prioritaria.

El riesgo país identifica la inestabilidad económica y se considera una amenaza en este análisis debido a la falta de inversionistas en Ecuador, lo cual impedirá que los becarios sean empleados.

#### 2.1.2.4. Deuda Externa Pública como porcentaje del PIB

El Banco Central del Ecuador presenta estadísticas de la deuda externa, tanto pública como privada. Las estadísticas de la deuda pública, incluyen los movimientos por concepto de desembolsos, amortizaciones, intereses y otros cargos financieros; tanto por acreedor como por deudor. La deuda por acreedor, presenta el movimiento de los préstamos clasificados entre organismos internacionales, gobiernos, bancos proveedores y de financiamiento de Balanza de Pagos; en tanto que la deuda pública por deudor presenta el movimiento de los préstamos del sector público no financiero (SPNF) y sector público financiero.

**Tabla 14**  
**Deuda externa como % del PIB**

Periodo	SALDO FINAL MAS ATRASOS INTERESES	DEUDA
		TOTAL Porcenta je del PIB
2017	31.750,1	30,8
2017 Enero	28.389,2	25,6
Febrero	28.500,1	25,7
Marzo	28.487,3	25,7
Abril	28.508,8	26,1
Mayo	28.898,8	26,1
Junio	28.852,6	27,7
Julio	28.820,8	27,8
Agosto	28.859,7	27,8
Septiembre	31.148,2	27,3
Octubre	31.210,7	30,3
Noviembre	31.827,0	30,7
Diciembre	31.750,1	30,8
2018 Enero	34.989,8	33,8
Febrero	35.053,2	33,7
Marzo	34.907,1	33,2
Abril	34.492,7	33,2

Fuente: Banco Central Del Ecuador (BCE)

Ecuador registró con corte a abril de 2018, una deuda externa del 33,2% con relación al Producto Interno Bruto (PIB). Un promedio que para algunos actores políticos representa un “sobreendeudamiento”. Sin embargo, la difícil situación económica por el impacto de factores externos y desastres naturales que soportó el país en los últimos dos años, ha sido un factor determinante para que haya incrementado el endeudamiento.

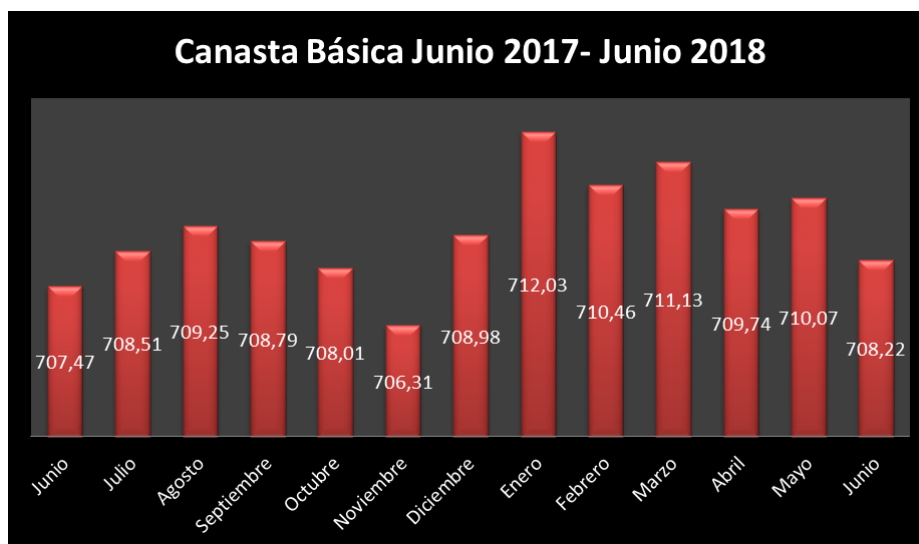
La deuda externa se considera una amenaza en este análisis y más si incrementa su valor debido a que se destinará mayor parte de los recursos económicos para el pago y se disminuirá la asignación en becas.

El incremento del endeudamiento público es una amenaza y afecta las necesidades de financiamiento para el sector social al que pertenece el IFTH.

#### 2.1.2.5. Salario Mínimo Vital - Canasta Básica y Vital

El Salario Mínimo Vital del 2018, es de US\$ 386.00 dólares lo que representa un incremento del 2.93% equivalente a USD 11,00 al salario del 2017, y la Canasta Básica familiar alcanza en junio del 2018 los 708,22 dólares. Sin embargo, una familia tipo (de cuatro miembros y con un ingreso de 720,53 dólares) puede cubrir el 101,74% del costo total de la canasta básica familiar.

**Figura 7**  
**Canasta básica**

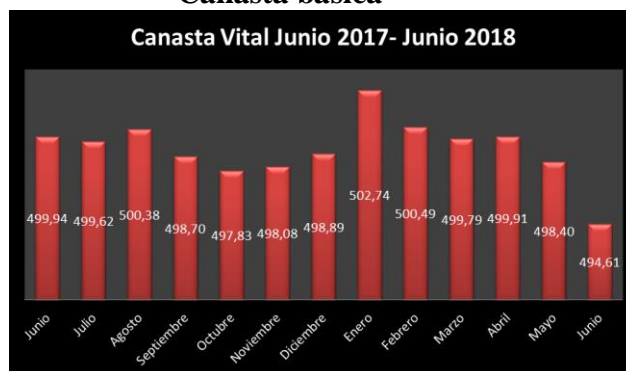


Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

La canasta familiar vital en junio 2018 es USD 494,61, lo que implica que con el ingreso promedio de las familias se cubre esta y deja 225,92 dólares restantes, es decir, una recuperación del 45,68%.

Figura 8

## Canasta básica



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

La canasta básica se determina como amenaza debido a que el ingreso familiar cubre la canasta básica, pero la inserción laboral de las personas es baja.

### 2.1.3. Factor Social

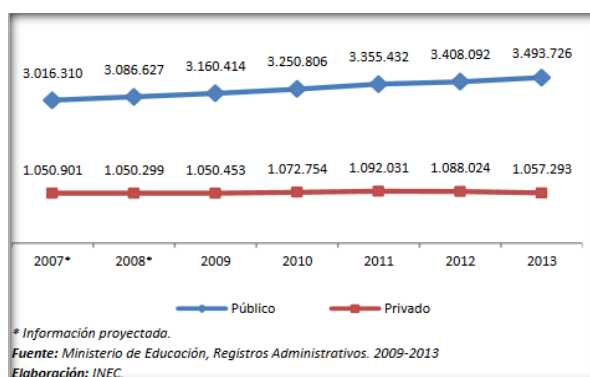
Se analiza las variables sociales en su situación actual y las tendencias en su comportamiento con respecto al IFTH.

#### 2.1.3.1. Educación

En la actualidad todos los sectores sociales de la población tienen derecho al acceso universal a la educación gratuita y de excelencia en las instituciones públicas, debido a esto podemos observar en la Figura 10 que existe en el periodo 2007-2013 un mayor incremento de estudiantes en las instituciones públicas del 15.8%, mientras en el sector privado se incrementó en 0.6%, asegurándoles a todos la inclusión a una vida digna.

Figura 9

Número de alumnos en el sector público y privado período 2007-2013.



El Ministerio de Educación, a través de la Subsecretaría de Educación Especializada e Inclusiva impulsa los programas de Educación Inclusiva, Educación Especializada y Educación Inconclusa.

Según el Ministerio de Educación, 45.025 alumnos con necesidades educativas especiales asociadas o no a la discapacidad se encuentran dentro del Sistema de Educación Nacional; de este total, 20.120 estudiantes con discapacidad se encuentran incluidos en el Sistema Educativo Nacional en el año electivo 2016-2017. También brinda el servicio de atención educativa hospitalaria, a enero de 2018 con 52 hospitales estatales a nivel nacional, dirigido a niños, niñas y adolescentes con discapacidad, mediante el programa “Aulas Hospitalarias”.

La educación es considerada como una oportunidad en este análisis debido a que en Ecuador es gratuita, se trabaja en modelos inclusivos y acceso a becas es para todos los ecuatorianos.

#### **2.1.3.2.Salud**

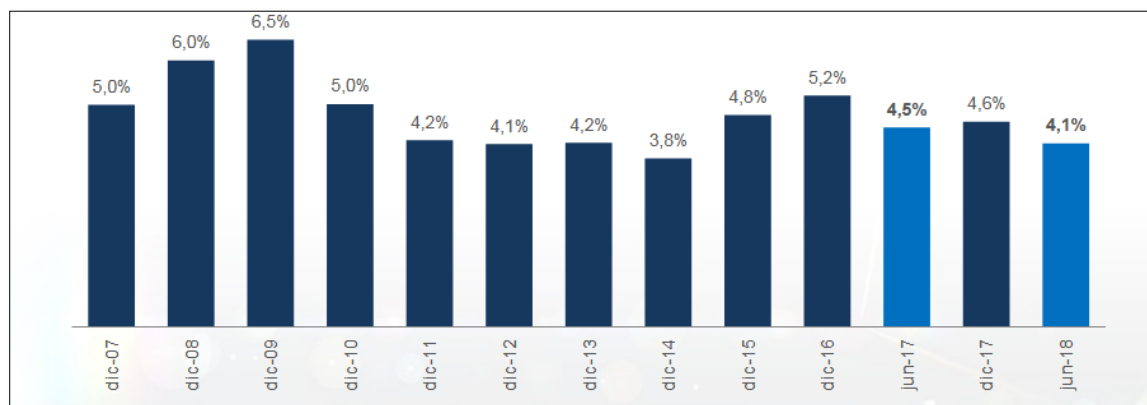
La priorización de la inversión en el ámbito de salud por parte del Estado, en el periodo 2007-2016 se tradujo en la ampliación de la cobertura del Sistema Nacional de Salud, debido a esto existe un incremento del 11.14% en establecimientos de salud públicos, con el propósito de garantizar el pleno ejercicio del derecho a la salud por parte de la población, incluyendo a las personas con discapacidad.

La salud es considerada en este análisis una oportunidad, en Ecuador es gratuita y existen campañas de vacunación y alimentación; las personas saludables generan un desempeño académico favorable para mayor aprovechamiento en los estudios

#### **2.1.3.3.Empleo**

Según el (INEC), hay una evolución favorable en el mercado laboral a nivel nacional, pues el desempleo se redujo del 4,5% al 4,1% entre junio del 2017 y el mismo mes del año 2018.

**Figura 10**  
**Desempleo**



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

#### 2.1.3.4. Pobreza

Actualmente, la toma de decisiones en los temas de pobreza se realiza con base en la metodología de pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas - NBI, pobreza por consumo o por ingreso, siendo el Índice de Pobreza Multidimensional - IPM una ayuda para tener una visión sectorial de las causas y soluciones de la pobreza, constituyéndose además en un instrumento que aporta en la focalización de varios programas.

El Ministerio Coordinador de Desarrollo Social (MCDS), Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), la Secretaría de Erradicación de la Pobreza (SETEP), realizaron un trabajo coordinado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), como ente rector del sistema estadístico nacional para presentar el Indicador de Pobreza Multidimensional.

El Índice de Pobreza Multidimensional (IPM), es una medida sintética que combina la tasa de pobreza multidimensional (número de personas pobres multidimensionalmente) más la intensidad de la pobreza entre los pobres. El índice refleja la proporción de pobres multidimensionales ajustada por las privaciones promedio que sufren.

Las dimensiones consideradas para la estimación de la pobreza multidimensional son 4: i) educación, ii) trabajo y seguridad social, iii) salud, agua y alimentación, y iv) hábitat, vivienda y ambiente sano, respecto del total de la población.

Las cuatro dimensiones están representadas por doce indicadores relacionados. Cada dimensión tiene un peso del 25%, mientras que cada indicador tiene su peso relativo

en cada dimensión. Se establece como línea de pobreza multidimensional a la privación en al menos el 33.3% de los indicadores ponderados.

**Tabla 15**

Indicadores del índice de pobreza multidimensional Ecuador

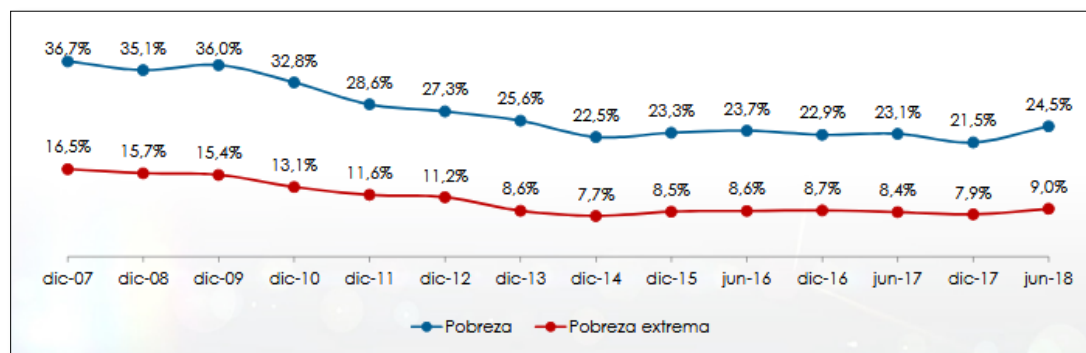
Dimensión	Pesos	Indicador	Población aplicable
Educación (25%)	8.3%	1. Inasistencia a educación básica y bachillerato	5 a 17 años
	8.3%	2. No acceso a educación superior por razones económicas	18 a 29 años
	8.3%	3. Logro educativo incompleto	18 a 64 años
Trabajo y Seguridad social (25%)	8.3%	4. Empleo infantil y adolescente	5 a 17 años
	8.3%	5. Desempleo o empleo inadecuado	18 años y más
	8.3%	6. No contribución al sistema de pensiones	15 años y más
Salud, Agua y Alimentación (25%)	12.5%	7. Pobreza extrema por ingresos	Toda población
	12.5%	8. Sin servicio agua por red pública	Toda población
Hábitat, Vivienda y Ambiente sano (25%)	6.25%	9. Hacinamiento	Toda población
	6.25%	10. Déficit habitacional	Toda población
	6.25%	11. Sin saneamiento de excretas	Toda población
	6.25%	12. Sin servicio de recolección de basura	Toda población

Una persona es pobre multidimensional cuando se encuentra privada en al menos una tercera parte de los indicadores ponderados, es decir en al menos 4 privaciones y pobre extremo multidimensional, cuando se encuentra privada en la mitad de los indicadores ponderados, es decir en al menos 6 privaciones.

Ecuador redujo su tasa de pobreza multidimensional en 16,9 puntos porcentuales entre 2009 y 2017. La tasa de pobreza multidimensional en diciembre de 2017 llegó a 34.6% frente al 51,5% del mismo mes del 2009. Así también, la tasa de pobreza extrema multidimensional pasó de 28,6% en 2009 a 14,2% en 2017, una reducción de 14,4 puntos, según los últimos datos de pobreza multidimensional del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), elaborado por el Sistema integrado de Conocimiento y Estadística Social – SiCES - SENPLADES

Es importante mencionar que este es un índice complementario y que el INEC seguirá produciendo la pobreza por ingresos y por consumo, denominando pobres, a aquellas personas cuyo ingreso total per cápita es menor a la línea de pobreza. En Junio de 2018, la línea de pobreza fue de USD 2,82 diaria y mensual de 24,5%, 3 puntos porcentuales menos que lo registrado en diciembre del 2017 cuando alcanzó el 21,5%. La extrema pobreza en junio del 2018 es 9,0%, 1,1 puntos porcentuales menos que lo registrado en diciembre del 2017 cuando alcanzó el 7,9%.

**Figura 11**  
**Pobreza y extrema pobreza por ingresos**



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

En este trabajo se analiza la pobreza debido a que es una causa que genera impacto sobre el acceso de personas a un programa de becas por desconocimiento lo cual se considera como una amenaza.

#### 2.1.4. Factor Demográfico

Se basa en el estudio de la población que tiene como objetivo presentar su dimensión, estructura, evolución y características generales, considerados desde un punto de vista cuantitativo.

##### 2.1.4.1. Población

Ecuador es una nación multiétnica y pluricultural. Según los resultados del VII Censo de Población y el VI de Vivienda realizado en noviembre del año 2010 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), la población total oficial del país es 14.483.499 millones de habitantes. Acorde a este censo, la población ecuatoriana señala tener algún tipo de discapacidad permanente por más de un año, teniendo como resultado el 5,6% que equivale a 816.156 personas). Sin embargo en la actualidad según el contador poblacional que registra el INEC, al 11 de junio de 2018 se registran 16.763.683 ecuatorianos.

El incremento de la población es una oportunidad para la colocación de becas a nivel nacional para lo cual se requiere varios estudios técnicos para la incrementar la matriz productiva del país.

### 2.1.5. Factor Tecnológico

El Gobierno ha fortalecido la accesibilidad a la tecnología informática, permitiendo que los avances e innovaciones tecnológicos coadyuven al desarrollo de las capacidades de las instituciones del sector público, teniendo una mejora en la gestión y fortaleciendo cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos.

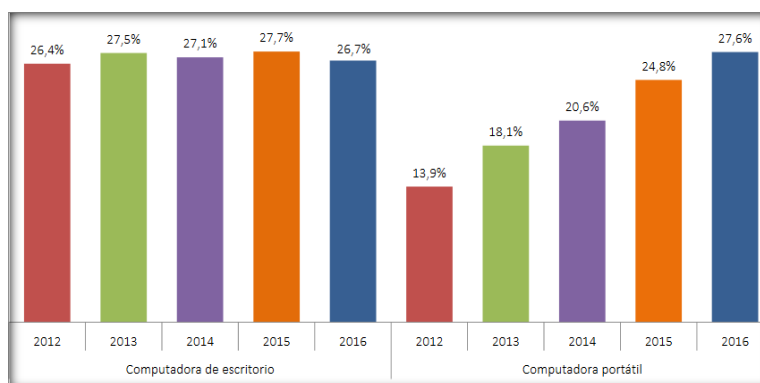
Mediante publicación en el Registro Oficial No. 171 del 28 de enero de 2014, el país cuenta ya con la norma NTE INEN-ISO/IEC 40500 Tecnología de la información – Directrices de accesibilidad para el contenido web del W3C (WCAG) 2.0 (ISO/IEC 40500:2012, IDT).

El 10 de febrero de 2016, el Servicio Ecuatoriano de Normalización publicó el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 288 "Accesibilidad para el contenido web", el cual establece los requisitos de accesibilidad que debe cumplir el contenido web al público para que pueda ser utilizado por todas las personas con o sin discapacidad, bien de forma autónoma o mediante los productos de apoyo tecnológico adecuados.

El uso del internet, según el INEC durante el periodo 2012-2016 ha incrementado 13,7 puntos porcentuales el equipamiento de computadoras portátiles en los hogares, mientras que en las computadoras de escritorio se registra un incremento de 0,3 puntos.

**Figura 12**

#### Equipamiento de computadoras de escritorio y portátil

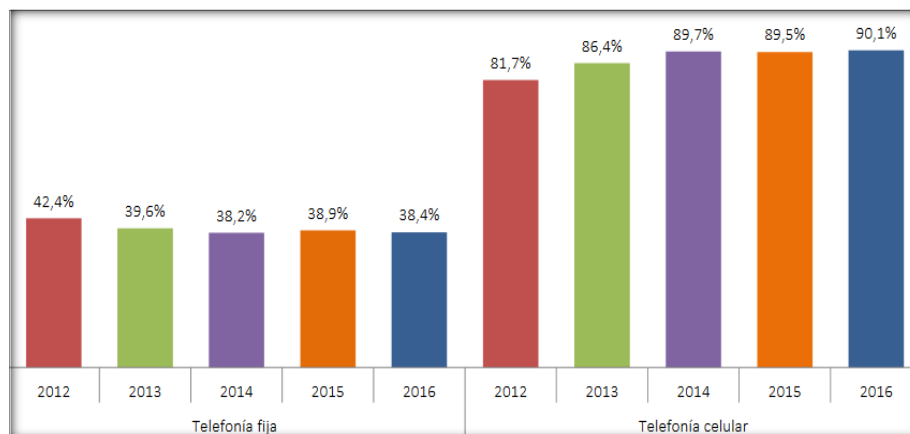


Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

En cuanto al uso de la telefonía celular 9 de cada 10 hogares en el país poseen al menos un teléfono celular, se puede observar en el gráfico existe un incremento de 8,4 puntos porcentuales más que lo registrado en el año 2012.



**Figura 13**  
**Uso de telefonía fija y celular**



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

El IFTH oferta a través de su plataforma informática el acceso a todos los servicios que presta, es donde se evidencia los programas de becas y ayudas económicas y actualmente se encuentra desarrollando nuevos servicios automatizados para un mejor acercamiento de sus clientes.

El uso de la tecnología a través de dispositivos electrónicos son una oportunidad porque permite mejorar las interacciones virtuales con el ciudadano, facilita la comunicación y disminuye las interacciones presenciales.

## 2.2. Análisis Interno

En el microambiente se analiza las partes interesadas del IFTH como son:

- Beneficiarios o usuarios;
- Proveedores de servicios;
- Competencia; y
- Organismos de Control y Regulación

### 2.2.1. Beneficiarios o Usuarios

Los productos y servicios que ofrece el IFTH en el ámbito de su competencia están establecidos en el Estatuto Orgánico por Procesos Instituto de Fomento Talento Humano y demás instrumentos legales vigentes que determinan el funcionamiento de este Instituto en los cuales se evidencian los siguientes usuarios:

Sociedad civil, en general

Postulantes de becas

Becarios – Seguimiento académico y seguimiento ocupacional

Ex becarios

Instituciones de todas las funciones del Estado a todos los niveles de gobierno;

Organismos nacionales e internacionales

**Figura 14**

**Becarios**



Fuente: rendición de cuentas IFTH 2017

### 2.2.2. Proveedores de servicios

En lo correspondiente a los proveedores, el IFTH recibe apoyo logístico para el normal desarrollo de las actividades, entre los cuales están los servicios de: transporte, seguridad y mantenimiento, teniendo una adecuada recepción de los servicios prestados por parte de los servidores.

Los insumos requeridos para el desarrollo de las actividades, se las realiza en observancia a la normativa vigente establecida por el Servicio Nacional de Contratación Pública - SERCOP, transparentando de esta manera la gestión administrativa y uso del presupuesto institucional, el IFH ha realizado procesos de subastas inversas electrónicas, régimen especial, catálogo electrónico, menor cuantía e ínfimas cuantías.

En el contexto nacional existen los proveedores suficientes que cumplen con los requisitos establecidos en los términos de referencia y análisis de mercado para las adquisiciones, exigidos por el IFTH.

### 2.2.3. Competencia

El Instituto de Fomento al Talento Humano contribuye a la formación académica de la ciudadanía, a través de la asistencia técnica, administración de programas de fomento al talento humano y el seguimiento académico, financiero y ocupacional, en el marco de la mejora continua, igualdad de oportunidades y pertinencia.

El IFTH cuenta con su matriz en la ciudad de Quito y tiene coordinaciones zonales distribuidas de la siguiente manera:

**Figura 15**



Fuente: <https://www.fomentoacademico.gob.ec/agencias/>

### 2.2.4. Organismos de Control y Regulación

Se identifican los organismos de control que poseen normativas de cumplimiento obligatorio para las Instituciones Públicas, entre las cuales se encuentran:

**Contraloría General del Estado (CGE):** Es un Organismo Técnico Superior de Control, que efectúa auditorías tanto a las entidades públicas como privadas que reciben recursos públicos, para verificar su correcta utilización y recomendar el mejoramiento de su gestión.

**Ministerio de Economía y Finanzas (MEF):** Dicta normas, manuales, instructivos, directrices, clasificadores, catálogos, glosarios y otros instrumentos de cumplimiento obligatorio por parte de las entidades del sector público para el diseño, implantación y funcionamiento de la normativa del Sistema Nacional de Finanzas Públicas - SINFIP y sus componentes.

**Ministerio De Trabajo (MDT):** Se encarga de regular y controlar que se cumplan las políticas públicas de trabajo, empleo y del talento humano del servicio público, también apoya con asesoría técnica acerca de lo relacionado con el Modelo Ecuatoriano de Excelencia - Proexce.

**Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES:** Apoya con asesoría técnica sobre la Planificación e Inversión Pública a través de la herramienta SIPeIP y con lo relacionado a Gobierno por Resultados GPR.

**Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP):** Ente rector de la Contratación Pública, controla y supervisa el mecanismo mediante el cual la institucionalidad pública adquiere productos o servicios.

**Servicio de Rentas Internas (SRI):** Gestiona la política tributaria, en el marco de los principios constitucionales, asegurando la suficiencia recaudatoria destinada al fomento de la cohesión social.

#### **2.2.5. Capacidad Administrativa**

El IFTH cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021, conforme las atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. La implementación de la Planificación Estratégica Institucional, se lo realiza a través de cada Coordinación/Dirección/Unidad del IFTH.

La gestión estratégica y operativa, así como el seguimiento y evaluación se realiza de manera periódica a través de la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, la cual ejecuta acciones alineadas a la consecución de los objetivos estratégicos institucionales.

#### **2.2.6. Control**

El control que existe para la realización de las actividades en cada Coordinación/Dirección/Unidad del IFTH, es a través de la presentación de Informes de gestión y recomendaciones en el ámbito de sus competencias. Se ha determinado lineamientos manuales y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las actividades, sin embargo se ha evidenciado la falta de acople a dichos instrumentos.

#### **2.2.7. Seguimiento - Evaluación**

De manera periódica, se realiza a los/las servidores/as del IFTH, la evaluación al cumplimiento de las atribuciones conforme al Estatuto Orgánico de Gestión

Organizacional por Procesos, mediante la presentación de informes trimestrales, semestrales, anuales conforme lo requiera la máxima autoridad y la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.

Adicionalmente, se utiliza las herramientas informáticas del Estado como; el Sistema Integrado de Planificación y Finanzas Públicas (SIPeIP), el Sistema de Administración Financiera (e-SIGEF), Gobierno por Resultados GPR, entre otros, para el seguimiento de los avances institucionales en cuanto al Objetivos Estratégicos Institucionales y a la ejecución del presupuesto.

## 2.2.8. Capacidad Financiera

El presupuesto institucional ejecutado en el año 2017 fue de \$ 133.053.253,99 equivalente al 95.85% de \$ 138.817.098,86, para el año 2018 el Ministerio de Finanzas realiza la asignación presupuestaria de \$ 111.979.235,84 y hasta junio del 2018 se ha ejecutado el 40.57% equivalente a \$45.432.176.10 conforme se detalla en el siguiente cuadro:

**Tabla 16**  
**Presupuesto del IFTH**

Monto total del presupuesto anual					
Tipo	Ingresos	Gastos	Financiamiento	Resultados operativos (% de gestión cumplida)	Link para descargar la cédula presupuestaria mensual a nivel de tipo de gasto
Corriente	9.415.056,82	4.266.605,33	Fondos Fiscales	45,32%	<a href="#">cédula presupuestaria junio 2018</a>
Inversión	102.564.179,02	41.165.570,77	Interno / Externo	40,14%	
<b>Total</b>	<b>111.979.235,84</b>	<b>45.432.176,10</b>		<b>40,57%</b>	
Monto total del presupuesto anual liquidado (ejercicio fiscal anterior)					
Tipo	Ingresos	Gastos	Financiamiento	Resultados operativos (% de gestión cumplida)	Link para descargar el presupuesto anual liquidado
Corriente	10.035.338,41	9.822.664,61	Fondos Fiscales	97,88%	<a href="#">presupuesto anual liquidado 2017</a>
Inversión	128.781.760,45	123.230.589,38	Interno / Externo	95,69%	
<b>Total</b>	<b>138.817.098,86</b>	<b>133.053.253,99</b>		<b>95,85%</b>	

Fuente: e-SIGEF IFTH – LOTAIP literal g)

Como se puede evidenciar en el cuadro actualmente en el IFTH existe una disminución de \$ 26.837.863,02 dólares comparados con la asignación del año anterior 2017.

## 2.2.9. Capacidad de Talento Humano

El IFTH cuenta con el personal adecuado para desarrollar sus actividades que permiten el cumplimiento de los objetivos institucionales. La selección y reclutamiento de

servidores se realiza considerando la normativa establecida por el Ministerio del Trabajo, los procesos de selección son meritocráticos y en base a concursos de méritos y oposición, con enfoque de género, étnico, cultural, generacional y de discapacidad. Sin embargo, existe acceso limitado para que los servidores puedan capacitarse a lo largo de su vida laboral dentro de la institución.

A continuación se presenta un cuadro resumen que contiene la distribución y número de personal a nivel nacional:

**Tabla 17**  
**Servidores en IFTH**

Servidores en IFTH	
Unidad / Dirección/ Coordinación	Número servidores(as) por área
COORDINACION ZONAL 2 - Quito	77
COORDINACION ZONAL 5 - Guayaquil	40
DIRECCION ADMINISTRATIVA	27
COORDINACION ZONAL 7 - Loja	22
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE BECAS Y AYUDAS ECONOMICAS	21
COORDINACION ZONAL 4 - Portoviejo	20
COORDINACION ZONAL 1 - Ibarra	19
COORDINACION ZONAL 6 - Cuenca	18
COORDINACION ZONAL 3 - Tungurahua	17
DIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION	16
DIRECCION FINANCIERA	13
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE CREDITO EDUCATIVO	12
DIRECCION DE ADMINISTRACION DE TALENTO HUMANO	10
DIRECCION DE ASESORIA JURIDICA	8
DIRECCION DE PLANIFICACION Y GESTION ESTRATEGICA	7
DIRECCION EJECUTIVA	4
DIRECCION ESTRATEGICA DE RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL Y ASISTENCIA TECNICA	4
DIRECCION DE PROCESOS COACTIVOS	3
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	3
COORDINACION TECNICA	2
<b>Total</b>	<b>343</b>

Fuente: LOTAIP –IFTH junio 2018

### 2.2.10. Encuestas becarios /ex becarios y servidores

Para determinar una propuesta de mejoramiento de la calidad del servicio es importante conocer las percepciones de los analistas de becas, quienes brindan un servicio personalizado a cada becario del Instituto del Fomento al Talento Humano y adicionalmente las percepciones de quienes reciben el servicio.

La Constitución de la República del Ecuador establece a las personas con discapacidad parte del grupo de atención prioritaria por esta razón en esta tesis se considerará a este grupo.

Se ha considerado a becarios y ex becarios que tienen un porcentaje de discapacidad mayor o igual al 30% conforme la base de datos proporcionada por el proyecto Calidad de la Información – IFTH a junio 2017.

Una vez que se ha definido cuál será nuestra unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y analizada; y sobre la cual se pretende utilizar los resultados para la propuesta. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selítiz, 2000). La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población (Sudman, 2008). Para seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población, en nuestro caso son becarios y ex becarios. Nuestra población comprende a todos aquellos estudiantes que actualmente

cuentan con una beca o ayuda económica y las que tuvieron dicho beneficio por parte del IFTH.

### 2.2.10.1. Encuesta a servidores

Para el cálculo de la muestra utilizaremos la fórmula establecida en la guía Metodológica para la Evaluación y Medición de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos:

$$n = \frac{k^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + k^2 \times p \times q}$$

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: +/- 5%

n= Tamaño de la muestra

N= Número total de usuarios

p= proporción insatisfecha

q= proporción satisfecha

e= error estándar +/- 5%

k= valor calculado mediante la curva normal de 95% de confianza

En la Coordinación Zonal 2 –Quito del IFTH se cuenta con 58 servidores que se dedican a brindar atención a los adjudicatarios, postulantes, becarios y ex becarios, a continuación se visualiza el cálculo de la muestra de servidores a encuestar:

**Figura 16**

### Tamaño de la muestra de encuestas a servidores

MINISTERIO DEL TRABAJO		CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA POBLACIONES FINITAS (hasta 10.000 usuarios)		FECHA	01/12/2018
				VERSIÓN	02
				PÁGINA	1 de 1
Datos para calcular el tamaño de la muestra (número de encuestas a levantar)					VALORES
n	Población				58
p	Proporción de usuarios externos que se espera que se encuentren insatisfechos				0,5
q	Proporción de usuarios externos que se espera que se encuentren satisfechos				0,5
e	Error estándar de 0,05				0,05
k	Valor de "K" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1,96				1,96

FÓRMULA

**POBLACIONES FINITAS**

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$$

**TAMAÑO DE LA MUESTRA** → **50** Encuestas

Fuente: Calculadora de muestra MDT



Como resultado del cálculo de la muestra se determina que se debe realizar 50 encuestas a servidores que pertenecen a la Coordinación Zonal 2 –Quito quienes brindan atención directa al ciudadano con entrevistas estructuradas.

### **Resultado de la encuesta realizada**

Encuesta realizada a servidores del IFTH sobre la percepción, satisfacción y atención al usuario del IFTH, en la cual se obtuvo los siguientes resultados:

#### a) COMUNICACIÓN

Tabla 18

a.1. ¿Existen canales claros para la comunicación interna en el área de becas?

a.1. ¿Existen canales claros para la comunicación interna en el área de becas?		%
SI	35	70%
NO	15	30%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

Las encuestas realizadas, demuestran que el 30% de los servidores no están satisfechos con la comunicación interna en el área de becas y el 70% si lo está.

Tabla 19

a.2. ¿La comunicación con su Director/coordinador es siempre posible?

a.2. ¿La comunicación con su Director/coordinador es siempre posible?		%
SI	39	78%
NO	11	22%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

Dada la estructura jerárquica que prima en el IFTH existen cifras favorables hacia la satisfacción en la comunicación con el Director/ Coordinador con un 78% y el 22% menciona que no siempre es posible la comunicación.

Tabla 20

a.3. ¿Cuándo recibe directrices estas son claras y suficientes para desarrollar correctamente su trabajo?

a.3. ¿Cuándo recibe directrices estas son claras y suficientes para desarrollar correctamente su trabajo?		%
SI	38	76%
NO	12	24%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

El 24% de los servidores indica que no son claras las directrices para el trabajo y el 78% de servidores evidencia que las directrices son claras para el desarrollo de las actividades.

Tabla 21

a.4. ¿Cómo calificaría su conocimiento respecto a los servicios que prestan otras áreas del IFTH?

a.4. ¿Cómo calificaría su conocimiento respecto a los servicios que prestan otras áreas del IFTH?		
Excelente	18	36%
Bueno	17	34%
Malo	15	30%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

El 30% de los servidores desconoce los servicios que prestan otras áreas del IFH

Tabla 22

a.5. ¿Considera usted que existe una coordinación adecuada con todas las áreas del IFTH?

a.5. ¿Considera usted que existe una coordinación adecuada con todas las áreas del IFTH?		
Satisfecho	11	22%
Medianamente satisfecho	24	48%
Insatisfecho	4	8%
Muy insatisfecho	11	22%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

El Instituto debe definir políticas de coordinación con las áreas de trabajo con la finalidad de alinear las percepciones.

## B) CONDICIONES LABORALES

Tabla 23

b.1. ¿Cómo considera usted que son las condiciones ambientales (mobiliario, nivel de silencio, temperatura e iluminación) para desarrollar sus actividades diarias?

b.1. ¿Cómo considera usted que son las condiciones ambientales (mobiliario, nivel de silencio, temperatura e iluminación) para desarrollar sus actividades diarias?		
Muy satisfecho	12	24%
Satisfecho	15	30%
Medianamente satisfecho	15	30%
Insatisfecho	6	12%
Muy insatisfecho	2	4%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

El 24% de los servidores determina que trabaja en condiciones ambientales adecuadas para desarrollar sus actividades diarias.

Tabla 24

b.2. ¿Considera usted que la Infraestructura e instalaciones del área de trabajo son óptimas?

b.2. ¿Considera usted que la Infraestructura e instalaciones del área de trabajo son óptimas?		
Satisfecho	20	40%
Medianamente satisfecho	16	32%
Muy satisfecho	7	14%
Insatisfecho	5	10%
Muy insatisfecho	2	4%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

Se aprecia conformidad del 40% de servidores encuestados con la infraestructura de las instalaciones de trabajo.

Tabla 25

b.3. ¿Considera usted que existen materiales suficientes y acordes a su trabajo?

b.3. ¿Considera usted que existen materiales suficientes y acordes a su trabajo?		
Muy satisfecho	3	6%
Satisfecho	6	12%
Medianamente satisfecho	24	48%
Insatisfecho	13	26%
Muy insatisfecho	4	8%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

El 48% de servidores se encuentra medianamente satisfecho de la existencia de materiales suficientes y acordes a su trabajo.

Tabla 26

b.4 ¿Cuenta usted con herramientas tecnológicas suficientes y acordes al trabajo que realiza?

b.4 ¿Cuenta usted con herramientas tecnológicas suficientes y acordes al trabajo que realiza?		
Muy satisfecho	3	6%
Satisfecho	14	28%
Medianamente satisfecho	22	44%
Insatisfecho	7	14%
Muy insatisfecho	4	8%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

El 44% de servidores se encuentra medianamente satisfecho de la existencia de herramientas tecnológicas.

### C) CAPACITACIÓN

Tabla 27

c.1. ¿Usted ha recibido capacitaciones necesarias para desempeñar correctamente su trabajo?

c.1. ¿Usted ha recibido capacitaciones necesarias para desempeñar correctamente su trabajo?		%
Si	25	50%
No	25	50%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

Se evidencia la necesidad de definir un plan de capacitación orientado a los requerimientos de cada puesto de trabajo.

Tabla 28

c.2. ¿Cuándo ingreso al IFTH recibió inducción para el inicio de sus actividades?

c.2. ¿Cuándo ingreso al IFTH recibió inducción para el inicio de sus actividades?		%
si	26	52%
No	24	48%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

Se aprecia que este proceso no está generalizado para todos los servidores que ingresan a la Institución

Tabla 29

c.3. ¿Considera usted que sus necesidades de capacitación han sido incluidas en el plan de capacitación Institucional?

c.3. ¿Considera usted que sus necesidades de capacitación han sido incluidas en el plan de capacitación Institucional?	
SI	23
NO	28
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

Es conveniente considerar estos resultados para la elaboración del plan de capacitación

Tabla 30

c.4. ¿Usted recibe capacitaciones de manera frecuente?

c.4. ¿Usted recibe capacitaciones de manera frecuente?		
SI	35	70%
NO	15	30%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

El 70% de servidores determina que las capacitaciones son frecuentes

Tabla 31

d.1. ¿Conoce usted los objetivos del área a la que pertenece?

d.1. ¿Conoce usted los objetivos del área a la que pertenece?		
Muy satisfecho	6	12%
Satisfecho	11	22%
Medianamente satisfecho	2	4%
Insatisfecho	9	18%
Muy insatisfecho	22	44%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

El 44% de los servidores desconoce los objetivos del área a la que pertenece; sin embargo existe preocupación respecto a la fijación de tiempos en cuanto al desarrollo de las actividades conforme se manifiesta en el apartado de observaciones / sugerencias de la encuesta.

Tabla 32

d.2. ¿Usted ha propuesto iniciativas para mejorar los procesos de su área?

d.2. ¿Usted ha propuesto iniciativas para mejorar los procesos de su área?		%
Si	41	82%
No	9	18%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

Se aprecia que existe apertura en la Institución para recibir propuesta de mejora en los procesos

Tabla 33

d.3. ¿Sus iniciativas han sido puestas en marcha para mejorar en la calidad de los servicios?

d.3. ¿Sus iniciativas han sido puestas en marcha para mejorar en la calidad de los servicios?		%
Si	36	72%
No	14	28%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

A pesar de la apertura nombrada en el numeral anterior, no todas las propuestas han sido implementadas.

Tabla 34

e.1. ¿Considera usted que existe coparticipación en los éxitos y fracasos en el área de becas?

e.1. ¿Considera usted que existe coparticipación en los éxitos y fracasos en el área de becas?		%
SI	36	72%
NO	14	28%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

El 28% de los servidores indica que no existe coparticipación en los éxitos y fracasos en el área de becas

Tabla 35

**e.2. ¿Usted siente motivación y gusto por el trabajo que desarrolla?**

e.2. ¿Usted siente motivación y gusto por el trabajo que desarrolla?		%
Muy satisfecho	3	6%
Satisfecho	18	36%
Medianamente satisfecho	11	22%
Insatisfecho	12	24%
Muy insatisfecho	6	12%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

Existe un grupo significativo del 36% de servidores que no tienen el entusiasmo e interés, para el cumplimiento eficiente de sus actividades

Tabla 36

**e.3. ¿Recibe usted un reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla?**

e.3. ¿Recibe usted un reconocimiento adecuado de las tareas que desarrolla?		%
Muy satisfecho	3	6%
Satisfecho	15	30%
Medianamente satisfecho	15	30%
Insatisfecho	11	22%
Muy insatisfecho	6	12%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

El 6% de los servidores manifiesta que existen reconocimientos adecuados por las tareas que desarrolla.

Tabla 37

**e.4. ¿Existen reconocimientos especiales (días libres, diplomas) por mejoras en su trabajo?**

e.4. ¿Existen reconocimientos especiales (días libres, diplomas) por mejoras en su trabajo?		%
Muy satisfecho	3	6%
Satisfecho	14	28%
Medianamente satisfecho	15	30%
Insatisfecho	13	26%
Muy insatisfecho	5	10%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

El 34% de los servidores manifiesta que existen reconocimientos especiales por las tareas que desarrolla.

Tabla 38

e.5. ¿Está usted conforme con el cargo que desempeña actualmente?

e.5. ¿Está usted conforme con el cargo que desempeña actualmente?		%
Muy satisfecho	7	14%
Satisfecho	15	30%
Medianamente satisfecho	14	28%
Insatisfecho	8	16%
Muy insatisfecho	6	12%
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a servidores del IFTH

Elaborado: Autora

### 2.2.10.2. Encuesta a servidores becarios/ ex becarios

Para realizar las encuestas a becarios y ex becarios se tomó en consideración a personas con discapacidad que recibieron una beca. Hasta el año 2017 el IFTH ha otorgado 1.123 becas a personas con discapacidad en 44 programas, con seis fuentes de Financiamiento: Consejo de Gobierno del Régimen Especial Galápagos, Instituto de Altos Estudios Nacionales - IAEN, IFTH, Ministerio de Salud Pública -MSP, Municipio de Quito, SENESCYT.

La distribución de becas por el porcentaje de discapacidad de las 1.123 personas con discapacidad, se evidencia conforme la siguiente tabla:

Tabla 39

Becarios por tipo de discapacidad

Tipo de discapacidad	Total
LENGUAJE	13
PSICOLOGICO	14
PSICOSOCIAL	37
AUDITIVA	129
VISUAL	178
INTELECTUAL	340
FISICA	412
<b>Total general</b>	<b>1123</b>

Fuente: Proyecto Calidad de la Información IFTH y registro nacional de discapacidades

MSP junio 2017



En relación al año de inicio de financiamiento de las becas, desde el año 2004 hasta el año 2017 se han invertido \$19.992.722,59 en becas para personas con discapacidad conforme al siguiente detalle:

Tabla 40  
Inversión por año inicio de financiamiento

Año inicio de financiamiento de la beca	Número de becarios	MONTO CONTRATADO
2004	1	\$2.000,00
2008	2	\$82.195,40
2009	1	\$7.700,00
2010	1	\$69.972,00
2011	2	\$41.868,27
2012	41	\$1.510.097,40
2013	129	\$2.583.944,87
2014	553	\$7.483.577,24
2015	195	\$4.095.970,21
2016	192	\$3.956.603,82
2017	6	\$158.793,38
<b>Total general</b>	<b>1123</b>	<b>\$19.992.722,59</b>

Fuente: Proyecto Calidad de la Información IFTH junio 2017

La encuesta a los becarios y ex becarios se ha desarrollado a través del buscador de google en formularios; de los 1.123 becarios que constan en la base de datos del IFTH se han validado 495 direcciones de correo electrónico para el envío de la encuesta, obteniendo como respuesta 85 encuestas llenas. A continuación se detalla los resultados obtenidos:

Tabla 41

1. ¿Cuál es su estado actual con el Instituto de Fomento al Talento Humano?

1. ¿Cuál es su estado actual con el Instituto de Fomento al Talento Humano?	
Becario en compensación	6
Becario en estudios	68
Ex becario	11
<b>Total general</b>	<b>85</b>

Fuente: Encuesta realizada a becarios y ex becarios del IFTH

Elaborado: Autora

El 12 % de becarios no mantiene vínculo con el IFTH por lo que se considera que tienen mayor libertad para responder

Tabla 42

2. ¿Con qué periodicidad recibe o recibió sus desembolsos?

2. ¿Con qué periodicidad recibe o recibió sus desembolsos?	
A destiempo (después de la fecha programada)	42
A tiempo (con anticipación)	12
Justo a tiempo (conforme el presupuesto)	31
<b>Total general</b>	<b>85</b>

Fuente: Encuesta realizada a becarios y ex becarios del IFTH

Elaborado: Autora

Se evidencia en un 49% el incumplimiento de los plazos para la entrega de desembolsos.

Tabla 43

3. ¿Cómo calificaría el servicio recibido por el personal del IFTH?

3. ¿Cómo calificaría el servicio recibido por el personal del IFTH?	
Desconocía de su beca	6
Fue atendido satisfactoriamente	39
Le pidió comunicarse con otro servidor	6
No le brindaron la información necesaria	5
Tenía conocimiento de su beca	29
<b>Total general</b>	<b>85</b>

Fuente: Encuesta realizada a becarios y ex becarios del IFTH

Elaborado: Autora

El 46% de los encuestados manifiesta haber sido atendido satisfactoriamente.

Tabla 44

4. ¿Considera usted que la página web del Instituto de Fomento al Talento Humano resuelve todas las inquietudes que tiene como becario?

4. ¿Considera usted que la página web del Instituto de Fomento al Talento Humano resuelve todas las inquietudes que tiene como becario?	
Siempre	25
A veces	53
Nunca	7
<b>Total general</b>	<b>85</b>

Fuente: Encuesta realizada a becarios y ex becarios del IFTH

Elaborado: Autora

Se aprecian defectos en la página web, no dispone de información completa y oportuna

Tabla 45

5. ¿Cuántas veces debe acudir al IFTH por un trámite solicitado?

5. ¿Cuántas veces debe acudir al IFTH por un trámite solicitado?	
1 vez	17
2 veces	30
3 veces	14
4 veces en adelante	24
<b>Total general</b>	<b>85</b>

Fuente: Encuesta realizada a becarios y ex becarios del IFTH

Elaborado: Autora

El usuario debe acudir una sola vez para solicitar un trámite, por lo tanto el 80% de los encuestados ha tenido que regresar al Instituto para continuar con su trámite

Tabla 46

6. ¿Usted, ha tenido inconvenientes con los documentos entregados en el IFTH?

6. ¿Usted, ha tenido inconvenientes con los documentos entregados en el IFTH?	
Siempre	7
Frecuentemente	36
Nunca	42
<b>Total general</b>	<b>85</b>

Fuente: Encuesta realizada a becarios y ex becarios del IFTH

Elaborado: Autora

El 51% de los encuestados manifiesta haber tenido inconvenientes con los documentos entregados.

Tabla 47

7. ¿Le han solicitado nuevamente la entrega de documentos originales o copias para continuar con su trámite?

7. ¿Le han solicitado nuevamente la entrega de documentos originales o copias para continuar con su trámite?	
NO	28
SI	57
<b>Total general</b>	<b>85</b>

Fuente: Encuesta realizada a becarios y ex becarios del IFTH

Elaborado: Autora

Al 57% le han solicitado nuevamente sus documentos a pesar de que el procedimiento determina que se entreguen los documentos por una sola vez

Tabla 48

8. ¿Considera usted que el tiempo que dura la atención presencial en el IFTH es?

8. ¿Considera usted que el tiempo que dura la atención presencial en el IFTH es?	
Excelente	21
Muy bueno	25
Bueno	30
Malo	9
<b>Total general</b>	<b>85</b>

Fuente: Encuesta realizada a becarios y ex becarios del IFTH

Elaborado: Autora

Las cifras señalan que el tiempo de atención presencial es adecuado se ajusta a su expectativa excepto el 11 % que manifiesta inconformidad

Tabla 49

9. ¿Cuál es el nivel de comprensión de sus necesidades?

9. Califique el nivel de comprensión de sus necesidades	
Excelente	13
Muy bueno	42
Bueno	24
Malo	6
<b>Total general</b>	<b>85</b>

Fuente: Encuesta realizada a becarios y ex becarios del IFTH

Elaborado: Autora

El 49% de los encuestados indican que sus requerimientos son comprendidos

Tabla 50

10. ¿La información que se le otorgó de la beca fue suficiente?

10. ¿La información que se le otorgó de la beca fue suficiente?	
NO	19
SI	66
<b>Total general</b>	<b>85</b>

Fuente: Encuesta realizada a becarios y ex becarios del IFTH

Elaborado: Autora

A pesar de realizar la entrega estandarizada de información de la beca, el 22 % considera que la información recibida no es suficiente

Tabla 51

11. ¿Usted, ha recibido apoyo por parte del IFTH para conseguir trabajo?

11. ¿Usted, ha recibido apoyo por parte del IFTH para conseguir trabajo?	
NO	39
NO APLICA (Recursos propios)	44
SI	2
<b>Total general</b>	<b>85</b>

Fuente: Encuesta realizada a becarios y ex becarios del IFTH

Elaborado: Autora

Estos resultados reflejan la realidad que sufren los becarios luego de obtener su título, el IFTH realiza el seguimiento ocupacional para que los becarios devenguen su beca de acuerdo al contrato suscrito.

Tabla 52

12. ¿Su título obtenido fue registrado de manera inmediata en el SENESCYT?

12. ¿Su título obtenido fue registrado de manera inmediata en el SENESCYT?	
NO	13
NO APLICA	54
SI	18
<b>Total general</b>	<b>85</b>

Fuente: Encuesta realizada a becarios y ex becarios del IFTH

Elaborado: Autora

El registro de título se rige bajo un procedimiento establecido, las respuestas dadas están en base a la percepción de la necesidad.

Con todo el análisis descrito en las líneas precedentes, se ha construido la matriz de factores internos y externos para el IFTH detallados a continuación:

Tabla 53 Análisis FODA del Instituto de Fomento al Talento Humano

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Limitados canales de comunicación interna entre Direcciones, Coordinación y Unidades,</li> <li>* Presupuesto limitado por medidas de austeridad del estado.</li> <li>* Escaso recurso económico para desplazamientos territoriales a nivel cantonal y parroquial para difusión de becas nacionales e internacionales.</li> <li>* Limitación del personal para poder realizar un plan de carrera que le permita ascender.</li> <li>* Existe limitado acceso a la capacitación de los servidores por una baja oferta del estado.</li> <li>* Alta rotación del personal a pesar de haber entregado nombramientos provisionales</li> <li>* Concursos de méritos y oposición declarados como desiertos</li> <li>* Falta de continuidad en la aplicación de procesos</li> <li>* Distribución de trabajo de manera inequitativa</li> <li>* Sistema Informático PUSAK deficiente</li> <li>* Servidores con falta de conocimientos de la normativa cambiante de becas</li> <li>* Página web con información desactualizada o incompleta de los programas de becas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* El PIB en decrecimiento, debido al dinamismo petrolero y no petrolero, no obstante se ha incrementado el uso de recursos en el sector social año a año.</li> <li>* La Deflación afecta negativamente a la actividad y el empleo, especialmente a los grupos de atención prioritaria.</li> <li>* La inestabilidad económica incrementa la desconfianza en los inversionistas, afectando las posibilidades de empleo y desarrollo especialmente de los grupos de atención prioritaria.</li> <li>* Pobreza es una causa que genera impacto sobre el acceso de personas a un programa de becas por desconocimiento</li> <li>* El incremento del endeudamiento público, afecta las necesidades de financiamiento para el sector social.</li> <li>* El ingreso familiar cubre la canasta básica, pero la inserción laboral de las personas es baja.</li> <li>* Disminución de la tasa de desempleo, sin embargo existe una brecha considerable para la inserción laboral de becarios retornados</li> <li>* Desarticulación interinstitucional para la implementación de la política pública de educación básica y superior.</li> <li>* Creciente demanda de educación superior</li> <li>* Disminución presupuesto para becas SENESCYT</li> <li>* Falta de recursos materiales</li> <li>* Cambio de políticas por el ente rector</li> </ul>
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>* El IFTH tiene presencia y posicionamiento como institución en las 7 zonas establecidas por la SENPLADES</li> <li>* El IFTH dispone de una Planificación Institucional.</li> <li>* El IFTH cuenta con un Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.</li> <li>* Existe un control de las actividades realizadas.</li> <li>* Las actividades son evaluadas y reportadas en los sistemas del Estado.</li> <li>* Experiencias de analistas de becas que tienen trayectoria en la institución con resolver casos particulares de becarios.</li> <li>* Apoyo financiero de organismos internacionales</li> <li>* Servidores comprometidos con el cumplimiento de las metas planteadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* La educación es una prioridad del Estado Ecuatoriano.</li> <li>* Existencia de leyes y normativa que garantiza el acceso de personas a diferentes programas de becas</li> <li>* Educación gratuita y trabajo en modelos inclusivos</li> <li>* Desarrollo de tecnologías para mejorar las interacciones virtuales con el ciudadano</li> <li>* Relación permanente de las coordinaciones zonales con autoridades locales a nivel provincial, cantonal y parroquial.</li> <li>* Proveedores realizan la prestación de servicios oportunamente</li> <li>* Cooperación Internacional ofrece becas parciales o totales a ecuatorianos</li> <li>* Capacitaciones virtuales gratuitas en varios ámbitos para mejorar la atención al usuario</li> </ul>

Fuente: FODA IFTH

Elaborado: Autora

### **3. Diagnóstico de la Norma ISO 9001:2015 en el IFTH**

Para desarrollar el diagnóstico de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015, se analizó el cumplimiento del Instituto de Fomento al Talento Humano a los requisitos establecidos en la norma, con la finalidad de conocer las brechas existentes entre la gestión actual del instituto y el modelo de gestión propuesto por ISO 9001:2015 para el planteamiento de las propuestas de mejora del servicio.

El diagnóstico es un paso importante antes de adentrarse en el diseño de las mejoras del servicio.

Mediante la realización del diagnóstico inicial, se permite conocer las herramientas con las que afronta cada día su labor y los problemas asociados respecto a los requisitos de la norma.

Para la recolección de la información, así como la realización de entrevistas con los responsables del procesos con el fin de encontrar el nivel de cumplimiento de cada uno de los requisitos, los documentos y registros que son indispensables para cumplir con la norma y todo lo indispensable para poder desarrollar de las mejoras de servicio.

**APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001:2015 PARA EL INSTITUTO DE FOMENTO DEL TALENTO HUMANO**

**CRITERIOS DE CALIFICACION:** A continuación se determina para la propuesta de mejora del Servicios en el Otorgamiento de becas y ayudas económicas los siguientes dos criterios:

**APLICA.-** Se determina si el requisito de la norma ISO 9001:2015 colabora o es aplicable para el establecimiento de las propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano.

**NO APLICA.-** Se determina que el requisito de la norma ISO 9001:2015 NO es aplicable o colabora para el establecimiento de las propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano.

No.	NUMERALES	CRITERIO DE CALIFICACIÓN	
		APLICA	NO APLICA
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
<b>4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>			
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	APLICA	
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
2	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.	APLICA	
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>			
<b>Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.</b>			
<b>Debe estar documentado y disponible.</b>			
3	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica	APLICA	
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>			
4	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	APLICA	
<b>5. LIDERAZGO</b>			
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>			
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	APLICA	



<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>			
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.	APLICA	
<b>5.2 POLITICA</b>			
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA</b>			
3	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	APLICA	
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>			
4	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	APLICA	
<b>6. PLANIFICACION</b>			
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>			
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	APLICA	
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>			
2	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos?	APLICA	
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>			
3	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?		NO APLICA
<b>7. APOYO</b>			
<b>7.1 RECURSOS</b>			
<b>7.1.1 Generalidades</b>			
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	APLICA	
<b>7.2 COMPETENCIA</b>			
2	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	APLICA	

<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>		
3	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	NO APLICA
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>		
4	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.	APLICA
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>		
<b>7.5.1 Generalidades</b>		
5	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.	NO APLICA
<b>8. OPERACIÓN</b>		
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>		
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	APLICA
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>		
2	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	APLICA
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
<b>8.3.1 Generalidades</b>		
3	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	NO APLICA
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>		
<b>8.4.1 Generalidades</b>		
4	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	NO APLICA
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>		
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>		
5	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	APLICA
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		

6	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	APLICA	
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>			
7	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		NO APLICA
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>			
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>			
<b>9.1.1 Generalidades</b>			
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		NO APLICA
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>			
2	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		NO APLICA
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>			
<b>9.3.1 Generalidades</b>			
3	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.		NO APLICA
<b>10. MEJORA</b>			
<b>10.1 Generalidades</b>			
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	APLICA	
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>			
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		NO APLICA
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>			
3	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.		NO APLICA

Se puede observar que el IFTH de los 30 requisitos dados por la norma ISO 9001:2015, es aplicable para la propuesta de mejora únicamente 11 de los requisitos, es decir que se va a cumplir el 37% de la norma por ser las primeras cláusulas respecto a la planificación del círculo de Deming.

Posteriormente se realizará un segundo análisis para la determinación de la disponibilidad de información en el IFTH con el objetivo de tomar la documentación existente y diseñar la documentación aplicable pero faltante. A continuación, el cuadro:

**DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015 PARA EL INSTITUTO DE FOMENTO DEL TALENTO HUMANO**

**CRITERIOS DE CALIFICACION:** A continuación se determina los requisitos aplicables al IFTH para la propuesta de mejora del Servicios en el Otorgamiento de becas y ayudas económicas los siguientes dos criterios:

**DISPONE.-**El IFTH cuenta con la información necesaria para cumplir con el requisito de la ISO 9001:2015.

**NO DISPONE.-** El IFTH NO cuenta con la información necesaria para cumplir con el requisito de la ISO 9001:2015.

No.	NUMERALES	CRITERIO DE CALIFICACIÓN		
		DISPONE	NO DISPONE	EVIDENCIA
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>				
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		NO DISPONE	Matriz FODA generada en el capítulo segundo
<b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
2	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.	DISPONE		Matriz de Necesidades y Expectativas
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica. Debe estar documentado y disponible.</b>				
3	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		NO DISPONE	Determinación del SGC
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>				

4	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	DISPONE		Caracterización de Procesos
<b>5. LIDERAZGO</b>				
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>				
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		NO DISPONE	Política de Calidad
<b>5.2 POLITICA</b>				
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA</b>				
3	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.		NO DISPONE	Política de Calidad
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>				
4	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	DISPONE		Perfil de Puestos
<b>6. PLANIFICACION</b>				
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>				
1	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos?		NO DISPONE	Plan de Calidad
<b>7. APOYO</b>				
<b>7.2 COMPETENCIA</b>				
1	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	DISPONE		Perfil de Puestos
<b>8. OPERACIÓN</b>				
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		NO DISPONE	Mapa de Servicio

**10. MEJORA****10.1 Generalidades**

1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	NO DISPONE	Plan de Calidad
---	---	---------------	-----------------





## **Capítulo tercero**

### **Propuesta de mejora de calidad de servicio en el IFTH**

Para el desarrollo de la propuesta de mejora de la calidad de servicios en el IFTH nos enfocaremos en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, en virtud de que es una norma internacional aplicable a todos los tipos de organización e involucra una reorganización de la cultura interna del IFTH iniciando desde las autoridades a través del empoderamiento de la implementación del sistema de gestión de calidad.

La aplicación del sistema de Gestión de Calidad, involucra contar con documentación que respalde el cumplimiento de los requisitos de la norma, la difusión y conocimiento de todos los miembros del IFTH serán factores fundamentales para la continuidad del sistema de gestión de calidad a lo largo del tiempo.

Para la construcción de la propuesta, se establecerá de manera general una propuesta de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 con varios ejemplos con la finalidad de mejorar la comprensión de la aplicación del sistema ISO 9001:2015.

#### **1.1. Planificación del sistema de gestión de calidad**

El Instituto de Fomento al Talento Humano requiere la aplicación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la prestación de servicios de becas; la planificación se programa tomando en cuenta el alcance, características y tiempo disponible por parte del responsable del proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano.

El punto de referencia para las propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas, debe iniciarse con la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para luego establecer la política de la calidad que será el horizonte para el cumplimiento de dichas mejoras de calidad en el servicio mediante los objetivos de calidad y la planificación para lógralos.

### 1.1.1. Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

La comprensión de las necesidades actuales y futuras, no únicamente del cliente sino de todas las partes interesadas del proceso de administración de becas y ayudas económicas, ayuda a tener un enfoque global de lo que se podría proponer dentro de las propuestas de mejora de calidad del servicio.

A continuación del cuadro de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas:

**Tabla 54 Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas**

<b>Partes Interesadas</b>	<b>Necesidades / Expectativas</b>	<b>Propuestas de mejora de calidad del servicio</b>
Personas con discapacidad	Obtener una beca para ingresar a una Universidad nacional o internacional	-Normativa de programas de becas -Información diaria del avance de su aplicación -Atención sin interrupciones -Página web accesible
Analistas de becas	-Contar con información que permita el desarrollo de sus procesos -Estabilidad laboral	-Planes de capacitación -Sistema de Incentivos -Normativa de programas de becas actualizada
Universidades Nacionales e Internacionales	Desembolsos a tiempo conforme a las mallas curriculares	-Convenios de pago con las Universidades - Organizar reuniones para implementar un sistema directo de transferencia de resultados académicos
Instituciones públicas y privadas	Contratar profesionales óptimos que aporten al crecimiento de las instituciones	-Perfiles profesionales acorde a las necesidades Institucionales

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Autora

### 1.1.2. Establecimiento de la Política de Calidad

La política de calidad establece el horizonte en el cual se establecen las propuestas de mejorar de servicio, tomando como referencia lo establecido en la Norma ISO 9001 2015 requisito “5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad”, en la actualidad la Dirección de Administración de Becas y Ayudas Económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano cuenta con una misión, atribuciones, facultades, así como sus productos establecidas en su estatuto orgánico por procesos, lo cual es insumo indispensable para el establecimiento de su política de calidad.

### Gestión de Administración de Servicios de Becas y Ayudas Económicas

Misión: Gestionar los procesos de administración de seguimiento académico, financiero y ocupacional de los beneficiarios de becas y ayudas económicas, de manera eficaz y eficiente mediante la aplicación de la política pública emanada por el ente rector para cumplir con los objetivos institucionales.

#### Gestiones Internas:

- Gestión de Seguimiento Académico y Financiero de Becas y Ayudas Económicas
- Gestión de Seguimiento a la Compensación de Becas

- Procesos Desconcentrados

Misión: Coordinar y ejecutar las políticas emanadas por el ente rector respecto a becas y la gestión al crédito educativo, mediante la implementación de proyectos y programas para el adecuado y ético funcionamiento de las actividades en el ámbito de su competencia.

#### Gestiones Internas:

- Unidad de Administración de servicios de Becas y Ayudas Económica

#### Productos y servicios

- Contratos de becas a nivel zonal y demás instrumentos legales que de conformidad a la normativa vigente se generen para el efecto.
- Resoluciones de becas emitidas por los comités y comisiones establecidas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentos vigentes a nivel zonal.
- Reportes de seguimiento académico, financiero y ocupacional.
- Expedientes activos actualizados de los programas de becas y ayudas económicas a nivel zonal.
- Reporte de pagos a becarios habilitados a nivel zonal.
- Informes de cumplimiento de los convenios en el ámbito de su competencia.
- Reporte de contratos firmados por los becarios a nivel zonal.
- Informes técnicos para cambios de institución educativa, programa de estudios, prórrogas académicas y otros cambios en las características de los estudios o en las condiciones particulares del becario, según corresponda a nivel zonal.

- Informes técnicos de incumplimiento de contratos de becarios.
- Liquidaciones de contratos de beneficiarios que culminaron el periodo de seguimiento académico y financiero a nivel zona

Para el desarrollo de la Política de Calidad se tomó en consideración lo estipulado en el 5.2.1 de la norma ISO 9001:2015 y la siguiente matriz:

**Tabla 55 política de Calidad**

Pregunta	Respuesta	Política de la calidad
¿Cuál es el propósito de la organización?	Gestionar los procesos de administración de seguimiento académico, financiero y ocupacional de los beneficiarios de becas y ayudas económicas	La Dirección de Administración de Servicios de Becas y Ayudas Económicas Gestiona los procesos de administración de seguimiento académico, financiero y ocupacional de los beneficiarios de becas y ayudas económicas, de manera eficaz y eficiente mediante la aplicación de la política pública emanada por el ente rector para cumplir con los objetivos institucionales, así como el mejoramiento continuo a la prestación del servicio.
¿Cuáles son nuestros clientes?	Personas que necesiten el otorgamiento de una beca o ayuda económica	
¿Qué es lo que el cliente quiere de nosotros?	Servicios de Becas y Ayudas Económicas	
Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables	Aplicación de la política pública	
Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad	Mejoramiento a la satisfacción del cliente	

Fuente: investigación de campo

Elaborado: Autora

La política de Calidad designa la forma en que se dirige el sistema de gestión de calidad, y esta puede conseguirse mediante los objetivos de calidad, y disponiendo los recursos para lograr alcanzarlos, por lo cual debemos desarrollar en conjunto los objetivos y el plan de calidad.

El plan de Calidad se lo obtiene mediante la entrevista desarrollada al Gerente y todos los miembros de la organización. Para el cumplimiento de esta política el IFTH deberá, fortalecer los procesos en cuestión de tiempos, empoderar al Gerente y los empleados que trabajen en el Servicios de Becas y Ayudas Económicas; así como centrar esfuerzos en los desembolsos de dicho servicio.

### **1.1.3. Objetivos de calidad**

Es importante añadir, que en el caso de los Objetivos de Calidad, estos deben expresar con claridad la meta a cumplir, el tiempo proyectando para lograr lo y los resultados “medibles” que se van a obtener. Tanto la Política de Calidad como sus objetivos deben ser comunicados a todos los participantes del Servicios de Becas y Ayudas Económicas.

Para mejorar la calidad de Servicios de Becas y Ayudas Económicas del IFTH se consideran los siguientes objetivos de calidad:

- Mejorar los tiempos de recepción de documentos
- Incentivar la mejora en el Liderazgo
- Optimizar los desembolsos

El planteamiento de los objetivos finaliza con el desarrollo del plan de acción para el cumplimiento de los objetivos; y así cumplir la política de calidad.

#### **1.1.3.1. Objetivo 1.-Mejorar los tiempos de recepción de documentos**

Para el cumplimiento de este objetivo le corresponde a los coordinadores de becas nacionales e internacionales deben levantar los procesos y procedimientos necesarios para el cumplimiento de sus actividades, una vez conocidos las actividades se deberá recolectar los tiempos para posteriormente realizar un análisis de valor agregado (AVA).

Con las actividades levantadas se deberá formular los perfiles óptimos de las personas necesarias y se deberá realizar la selección del equipo de trabajo óptimo.

Para optimizar los tiempos se deberá generar un check list de todos los programas de becas, este deberá contener la información específica de cada programa, su cobertura así como los requisitos a presentar por el cliente externo.

Una vez que los servidores/as de atención a la ciudadanía reciban los documentos deben entregar la constancia de recepción al cliente externo del sistema de gestión documental, escanear los documentos, anexarlos y enviarlos al analista de becas de manera digital, luego de realizar esta actividad debe archivar los documentos en el expediente del becario.

- a) Crear check list de programa de becas

- b) Capacitar a los servidores del área de atención a la ciudadanía de los documentos que están especificados en el check list, para recibir la documentación
- c) Determinar el Asunto, de acuerdo al trámite en el sistema de gestión documental quipux.
- d) Escanear los documentos y anexarlos
- e) Archivar los documentos recibidos en el expediente del becario

#### Indicadores del proceso de atención a la ciudadanía

- Número de solicitudes recibidas por la ciudadanía
- % de expedientes organizados cronológicamente

	<b>Dirección de Administración de Servicios de Becas y Ayudas Económicas</b>	
	<b>PLAN DE CALIDAD</b>	
	Versión: 1,0 Página 1 de 1	

<b>Objetivo de Calidad:</b>		<b>Mejorar los tiempos de recepción de documentos</b>			
<i>No.</i>	<i>Actividades</i>	<i>Responsable de la Actividad</i>	<i>Fecha de Inicio de la actividad</i>	<i>Fecha de fin de la actividad</i>	<i>Medio de evaluación</i>
1	Levantar los procesos y procedimientos necesarios para el cumplimiento de sus actividades	Coordinadores de becas nacionales e internacionales	1/1/2021	31/3/2021	Manual de Procesos
2	Recolección de tiempos actuales de acuerdo al procedimiento	Jefe de Procesos	1/4/2021	31/5/2021	Flujos con tiempo
3	Análisis de Valor Agregado (AVA).	Jefe de Procesos	1/6/2021	31/7/2021	Análisis AVA
4	Desarrollo e implementación de mejoras	Coordinadores de becas nacionales e internacionales	1/8/2021	30/10/2021	Mejoras Implementadas
5	Formulación los perfiles óptimos de las personas necesarias	Coordinadores de becas nacionales e internacionales	1/4/2021	31/5/2021	Perfiles de Puestos
6	Selección del equipo de trabajo óptimo	Coordinadores de becas nacionales e internacionales	01/06/2021	31/06/2021	Personal contratado
7	Seguimiento y Control	Coordinadores de becas nacionales e internacionales	Permanente	Permanente	Informes de Seguimiento y control

#### 1.1.4. Incentivar la mejora en el Liderazgo

Es de vital importancia para el IFTH, que los coordinadores de becas, realicen varias capacitaciones para mejorar su liderazgo, el trato a su equipo de trabajo.

Por lo cual es fundamental la determinación de los temas a tratar así como el personal que debe participar. Luego se debe realizar la selección y/o contratación de la empresa que brindara el servicio, la ejecución de las capacitaciones y talleres, y la evaluación de la eficacia de la implementación de dichas acciones.

Se debe tener en cuenta que el liderazgo implica la realización de un compromiso por parte de los altos directivos del ITFH sino de todo el personal que interviene en la prestación del servicio. La identificación y seguimiento al desempeño se debe realizar a intervalos planificados durante cada año fiscal con el objetivo de determinar necesidades presente y futuras para la realización de capacitaciones.

Indicadores para incentivas la mejora en el liderazgo

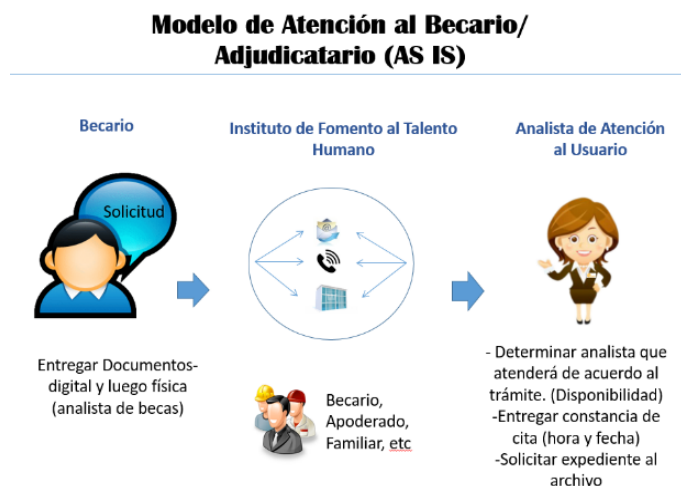
- Número de capacitaciones recibidas al año
- % de personal capacitado y formado

#### 1.1.5. Identificación de Proceso de becas

Para mejorar el proceso de becas es importante que se desarrolle un manual del proceso de becas y ayudas en el que se encuentre de manera integral todas las fases de becas como son, postulaciones, adjudicaciones, firma de contratos, seguimiento académico y financiero, registro de títulos, compensación,

Es importante que para la definición de procesos se establezcan lineamientos de aplicación en los programas de becas.

El proceso de becas actualmente está definido de la siguiente manera:



Fuente: Dirección de planificación y gestión estratégica IFTH



### 1.1.6. Determinación de riesgos y oportunidades en el proceso de becas

A continuación se describe la determinación de riesgos y oportunidades en el proceso de becas

Tabla 56 Determinación de Riesgos y oportunidades en el proceso de becas

Proceso	Riesgos / oportunidades	Acciones
Modelo de atención ciudadana /becario/ adjudicatario	Riesgo: Alta rotación de servidores que brindan atención Efecto potencial: falta de continuidad a la modelo de atención	Implantar un manual de atención a la ciudadanía en el que consten formatos de respuesta de preguntas frecuentes.  Promover la permanencia de los servidores con un clima laboral óptimo  Desarrollar en el sistema PUSAK una opción que permita el ingreso resumido de la asistencia brindada al becario

Elaborado: Autora

<b>Objetivo de Calidad:</b>		<b>Incentivar la mejora en el Liderazgo</b>			
<i>No.</i>	<i>Actividades</i>	<i>Responsable de la Actividad</i>	<i>Fecha de Inicio de la actividad</i>	<i>Fecha de fin de la actividad</i>	<i>Medio de evaluación</i>
1	Diagnóstico de capacitaciones y talleres de liderazgo y trabajo en equipo	Coordinadores de becas nacionales e internacionales	1/1/2021	31/3/2021	Diagnóstico del clima y cultura organizacional
2	Selección y/o contratación de la empresa que brindara el servicio	Jefe de Adquisiciones	1/4/2021	31/5/2021	Cronograma de ejecución de capacitaciones
3	Ejecutar las capacitaciones o taller	Jefe de Procesos	1/4/2021	31/5/2021	Material de Capacitación y lista de asistencia
4	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas	Coordinadores de becas nacionales e internacionales	1/6/2021	30/06/2021	Mejoras Implementadas
5	Seguimiento y Control	Coordinadores de becas nacionales e internacionales	Permanente	Permanente	Informes de Seguimiento y control

### **1.1.5. Optimizar los desembolsos**

Para la optimización de desembolsos, el IFTH debe identificar y realizar los diagramas de flujo necesario para la determinación de la optimización de los procesos, coordinar con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicacional y realizar en conjunto una base de datos y sistema que coadyuvé los esfuerzos para los desembolsos permitiendo con ello la realización de una trazabilidad única de los procesos de los becarios y ayudas económicas, esto desde la perspectiva de mejoras al interior del ITH.

En cuestiones externas se debe realizar campañas comunicacionales que recuerden las obligaciones de los becarios en la entrega de sus documentos a tiempo a través de mailing, así como contacto personalizado a través de llamadas telefónicas.

En lo que corresponde al trabajo que desarrollan los analistas de becas, se debe implantar una matriz de alerta de desembolsos por parte de los coordinadores, donde se evidencia pagos a realizar por Instituciones Educativas y se identifiquen los desembolsos por períodos.

#### Indicadores de desembolsos

- Número de desembolsos planificados /Número de desembolsos planificados
- Monto de ejecución de desembolsos / monto planificado de ejecución de desembolsos

<b>Objetivo de Calidad:</b>		<b>Optimizar los desembolsos</b>			
<i>No.</i>	<i>Actividades</i>	<i>Responsable de la Actividad</i>	<i>Fecha de Inicio de la actividad</i>	<i>Fecha de fin de la actividad</i>	<i>Medio de evaluación</i>
1	Levantar los procesos y procedimientos necesarios para el cumplimiento de sus actividades	Coordinadores de becas nacionales e internacionales	1/1/2021	31/3/2021	Manual de Procesos
2	Recolección de tiempos actuales de acuerdo al procedimiento	Jefe de Procesos	1/4/2021	31/5/2021	Flujos con tiempo
3	Análisis de Valor Agregado (AVA).	Jefe de Procesos	1/6/2021	31/7/2021	Análisis AVA
4	Desarrollo e implementación de mejoras	Coordinadores de becas nacionales e internacionales	1/8/2021	30/10/2021	Mejoras Implementadas
5	Coordinación de la realización de un sistema con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicacional	Coordinadores de becas nacionales e internacionales	1/4/2021	31/6/2021	Perfiles de Puestos
6	Seguimiento y Control	Coordinadores de becas nacionales e internacionales	Permanente	Permanente	Informes de Seguimiento y control

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

El análisis de la teoría generada, identifica que la calidad es un término que viene a través de la historia enfocado al cumplimiento de las necesidades del cliente mediante creación de procesos concisos y lineamientos claros.

El diagnóstico desarrollado permitió determinar los requisitos que debe cumplir el IFTH para la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en evidencia a través de la aplicación de la norma ISO 9001:2015

El diseño de una propuesta para mejorar los servicios de becas y ayudas económicas en el IFTH, evidencia que los servicios de becas del IFTH deben estar enfocados a la satisfacción del usuario, que el talento humano que debe estar comprometido motivado para realizar sus actividades diarias.

Los líderes institucionales deben estar empoderados con los objetos institucionales y mantener una mejora continua que implique una adecuada utilización de los recursos financieros, económicos, recursos humanos entre otros.

### **Recomendaciones**

Se recomienda la aplicación del diseño de la propuesta de mejora en todas las áreas del Instituto de Fomento al Talento Humano, con la finalidad que se integre en un solo cuerpo la ejecución del sistema de gestión de la calidad.



## Obras citadas

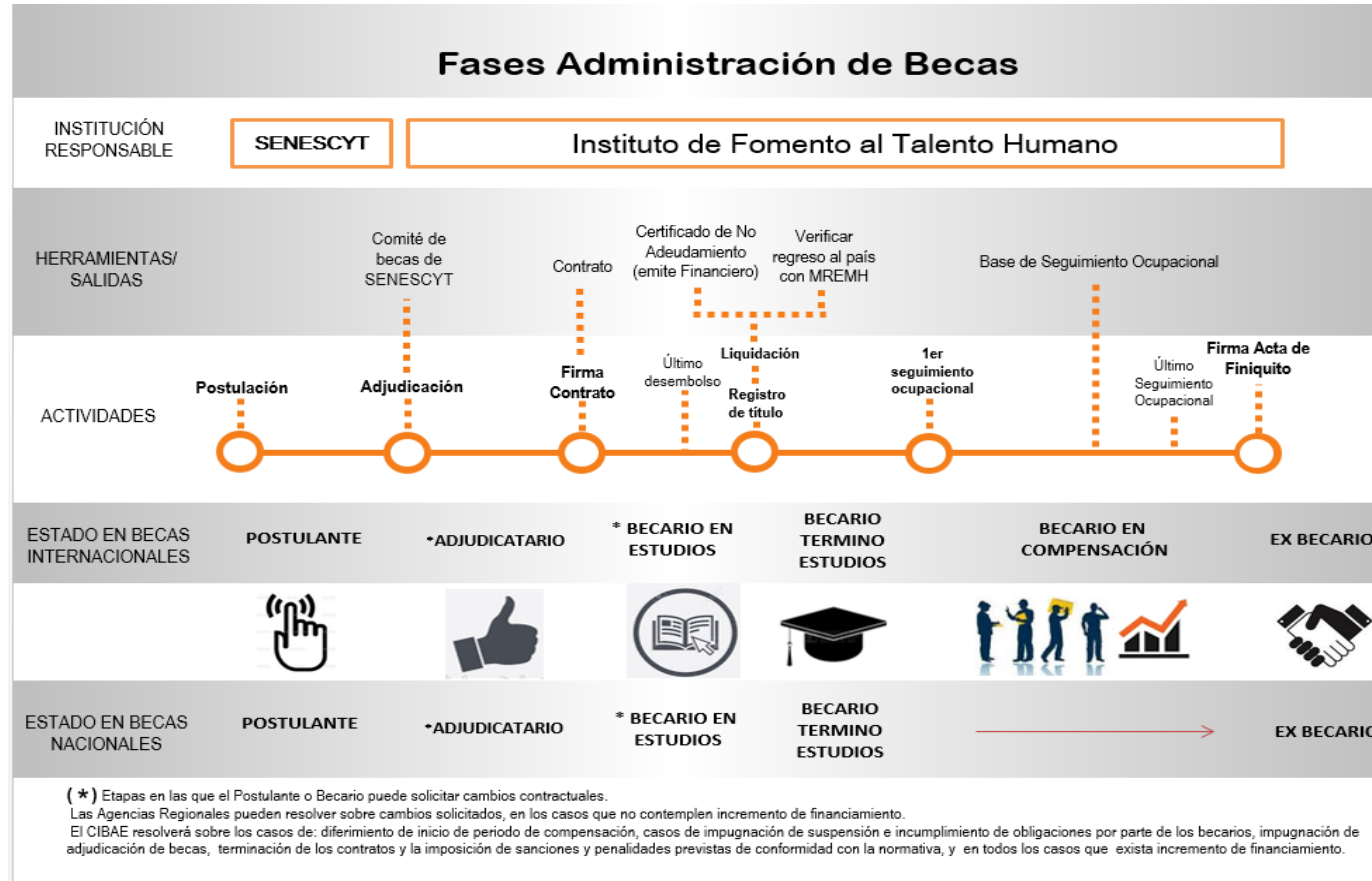
- Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total. 2020. 1-43. Modelo empresarial para la innovación y la competitividad. <https://calidadtotal.org/#pnc>
- Ecuador. 2015. Secretaría Nacional de la Administración Pública. "Programa Nacional de Excelencia". Registro Oficial 547.
- Ecuador, Asamblea Nacional. Constitución de la República del Ecuador. 2008.
- Ley Orgánica de Educación Superior LOES. 2010.
  - Ley Orgánica de Educación Superior, Registro Oficial 298, Suplemento, 12 de octubre de 2010.
  - Decreto Supremo 601. 1971.
  - Código Orgánico Monetario y Financiero. 2013.
  - Ley Sustitutiva a la Ley del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, I.E.C.E. 2006.
  - Ley Orgánica De Discapacidades, LOD. Quito: Registro Oficial Suplemento 796, 2012.
- Instituto de Fomento al Talento Humano. Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Instituto de Fomento al Talento Humano. Registro Oficial, 2016
- Kailean Consultores. 2018. <http://kailean.es/william-edwards-deming-el-propulsor-de-la-calidad-total/>
- José Antonio Gómez Martínez. 2015. Guía para la aplicación de UNE-en ISO 9001:2015. 37-55.
- Organización Internacional de Normalización. 2015. ISO 9001:2015
- Senplades. 2012. Guía metodológica de planificación institucional. 22. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/GUIA-DE-PLANIFICACION-INSTITUCIONAL.pdf>
- Tarí Guilló Juan José. 2000. "Calidad total: fuente de ventaja competitiva". Página 13-21. <https://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>





# Anexos

## Anexo 1: Fases Administración de Becas



Fuente: IFTH - Proyecto Calidad de la Información 2017

## Anexo 2 Catálogo de programas de becas del Instituto de Fomento al Talento

### Humano

N°	Catálogo de Programa de becas del IFTH
1	2009 PROGRAMA DE BECAS PARA EL DESARROLLO NACIONAL DE TALENTO HUMANO 2009
2	ACADEMIA 2010
3	BACHILLER TECNICO
4	BACHILLERATO PARA ESTUDIANTES DE FLOREANA
5	BECA CGREG DE POSTGRADO
6	BECA CGREG ESTUDIANTIL EN EL EXTERIOR
7	BECA CGREG EXCELENCIA ACADEMICA DE TERCER NIVEL
8	BECA DE LA AMISTAD-PERU
9	BECAS ABC DE PREGRADO Y POSGRADO
10	BECAS COFINANCIADAS SENESCYT - UNIVERSIDAD DE ALCALA
11	BECAS COFINANCIADAS SENESCYT – UNIVERSIDAD DE GIRONA
12	BECAS COFINANCIADAS SENESCYT-INSTITUTO POLITECNICO DE LEIRIA
13	BECAS ELOY ALFARO-VICTIMAS DE DESASTRES NATURALES Y OTROS EVENTOS GRAVES
14	BECAS EXCELENCIA IECE EXTERIOR -EXTERIOR-POSTGRADO (MIGRADO)
15	BECAS EXCELENCIA SENESCYT EXTERIOR -EXTERIOR-POSTGRADO (MIGRADO)
16	BECAS SENESCYT PARA POSDOCTORADO
17	BECAS SENESCYT PARA POSDOCTORADO MODIFICATORIO
18	BENJAMIN CARRION - ABANDERADOS PABELLON NACIONAL
19	CARRERA
20	CENEPa 2013
21	CENEPa BASICA Y BACHILLERATO 2013
22	COMPLEMENTO A LA COOP INTERNACIONAL COMPONENTE CUBA - PREGRADO
23	COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL - COMPONENTE RUSIA 2013
24	COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL - COMPONENTE UNILA BRASIL 2013
25	COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL - COMPONENTE VENEZUELA 2013
26	COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL COMPONENTE COREA 2014
27	COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL- COMPONENTE RUSIA
28	COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL- COMPONENTE VENEZUELA
29	COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL-COMPONENTE CUBA PASAJES
30	COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL-COMPONENTE CUBA POSGRADO
31	COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL-COMPONENTE REPUBLICA ESLOVAQUIA 2013
32	COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL-COMPONENTE UNILA BRASIL
33	CONVOCATORIA 2012 ESTADOS UNIDOS CANADA Y OCEANIA
34	CONVOCATORIA 2012 EUROPA Y ASIA
35	CONVOCATORIA ABIERTA 2011
36	CONVOCATORIA ABIERTA 2012
37	CONVOCATORIA ABIERTA 2012-2 DOCTORADOS AMERICA LATINA Y EL CARIBE
38	CONVOCATORIA ABIERTA 2012-2 DOCTORADOS EUROPA ASIA Y AFRICA
39	CONVOCATORIA ABIERTA 2012-2 ESPECIALIDADES MEDICAS AMERICA LATINA Y EL CARIBE
40	CONVOCATORIA ABIERTA 2012-2 ESPECIALIDADES MEDICAS EEUU CANADA Y OCEANIA
41	CONVOCATORIA ABIERTA 2012-2 MAESTRIAS EUROPA ASIA Y AFRICA
42	CONVOCATORIA ABIERTA 2013 - PRIMERA FASE
43	CONVOCATORIA ABIERTA 2013 SEGUNDA FASE
44	CONVOCATORIA ABIERTA 2014 - PRIMERA FASE
45	CONVOCATORIA ABIERTA 2014 - PRIMERA FASE CONDICIONADOS
46	CONVOCATORIA ABIERTA 2014 - SEGUNDA FASE
47	CONVOCATORIA ABIERTA 2014 - SEGUNDA FASE CONDICIONADOS
48	COOPERACION INTERNACIONAL SUBPROGRAMA ZAMORANO

N°	Catálogo de Programa de becas del IFTH
49	COOPERACION INTERNACIONAL SUBPROGRAMA ZAMORANO - MEDIA BECA
50	COOPERACION INTERNACIONAL SUBPROGRAMA ZAMORANO - MODIFICATORIO
51	COOPERACION INTERNACIONAL SUBPROGRAMA ZAMORANO - BECA COMPLETA
52	DOCTORADO (PHD) PARA DOCENTES DE UNIVERSIDADES Y DE ESCUELAS POLITECNICAS
53	ENSEÑA INGLES 2014 – CAPACITACION
54	ENSEÑA INGLES 2014 – MAESTRIA
55	ENSEÑA INGLES 4TO GRUPO
56	ENSEÑA INGLES 5TO GRUPO – CAPACITACION
57	ENSEÑA INGLES 5TO GRUPO – MAESTRIA
58	ENSEÑA INGLES-PRIMERA FASE
59	ENSEÑA INGLES-SEGUNDA FASE
60	ENSEÑA INGLES-SENESCYT
61	ENSEÑA INGLES-TERCERA FASE
62	ESTUDIOS EN PAIS
63	ESTUDIOS EXTERIOR
64	EXTERIOR POSGRADO
65	EXTERIOR PREGRADO (MIGRADO)
66	FONDO DE CAPACITACION TECNICA CAPACITACION
67	FONDO DE CAPACITACION TECNICA POSGRADO
68	GINECOLOGIA
69	HAITI
70	INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
71	INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES INTERNACIONAL
72	LAE-1
73	LAE-1-2015
74	LAE-1-2016
75	LAE-2
76	LAE-2 2015 – MODIFICATORIO
77	LAE-2 2016 – MODIFICATORIO
78	LAE-2 – MODIFICATORIO
79	LAE-2-2015
80	LAE-2-2016
81	LAE-3
82	LAE-3-2015
83	LAE-4
84	LAE-4-2015
85	LAE-5
86	LAE-6
87	LAE-6-2015
88	LAE-6-2016
89	M.S.P ESPECIALIDADES EN CUBA
90	MAESTRIA - TÍTULOS PROPIOS O NO OFICIALES
91	MECANISMO UNO ACTA 004
92	MECANISMOS DOS Y TRES ACTA 004
93	MECANISMOS DOS Y TRES ACTA 005
94	MECANISMOS DOS Y TRES ACTAS 001 - 002 Y 003
95	MEDICINA FAMILIAR
96	MODIFICATORIO - MEDICINA FAMILIAR
97	MODIFICATORIO – PEDRIATRIA
98	MODIFICATORIO – POSGRADO
99	MODIFICATORIO – TAPS

N°	Catálogo de Programa de becas del IFTH
100	MODIFICATORIO AL PROGRAMA BACHILLERATO PARA ESTUDIANTES DE FLOREANA
101	MODIFICATORIO AL PROGRAMA DE BECAS ENSEÑA INGLÉS
102	MODIFICATORIO AL PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- TERCER NIVEL-GAR IV-CARRERA
103	MODIFICATORIO AL PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-GAR VIII NIVELACION ESPECIAL
104	MODIFICATORIO BECAS COFINANCIADAS SENESCYT - UNIVERSIDAD DE ALCALA
105	MODIFICATORIO BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA TERCER NIVEL - GAR CARRERA
106	MODIFICATORIO BECAS NACIONALES - TERCER NIVEL - CARRERAS DE INTERES PUBLICO
107	MODIFICATORIO BECAS NACIONALES- TERCER NIVEL- BDH CARRERA
108	MODIFICATORIO BECAS NACIONALES- TERCER NIVEL- MOVILIDAD TERRITORIAL-CARRERA
109	MODIFICATORIO BECAS NACIONALES-SUBPROGRAMA TERCER NIVEL-GAR VI NIVELACION ESPECI
110	MODIFICATORIO BECAS NACIONALES-SUBPROGRAMA TERCER NIVEL-GAR VI-NIVELACION CARRER
111	MODIFICATORIO BECAS NACIONALES-SUBPROGRAMA TERCER NIVEL-PUEBLOS Y NACIONALIDADES
112	MODIFICATORIO CENEPA
113	MODIFICATORIO COMPLEMENTO A LA COOP INTERNACIONAL - COMPONENTE VENEZUELA 2013
114	MODIFICATORIO COMPLEMENTO A LA COOP INTERNACIONAL COMPONENTE CUBA PREGRADO
115	MODIFICATORIO COMPLEMENTO A LA COOP INTERNACIONAL COMPONENTE CUBA POSTGRADO
116	MODIFICATORIO COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL COMPONENTE UNILA
117	MODIFICATORIO COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL COMPONENTE VENEZUELA
118	MODIFICATORIO CONVOCATORIA ABIERTA 2010
119	MODIFICATORIO CONVOCATORIA ABIERTA 2011
120	MODIFICATORIO CONVOCATORIA ABIERTA 2012
121	MODIFICATORIO CONVOCATORIA ABIERTA 2013
122	MODIFICATORIO CONVOCATORIA ABIERTA 2014
123	MODIFICATORIO DE BECA CULTURAL
124	MODIFICATORIO DE COOPERACION INTERNACIONAL-SUBPROGRAMA EARTH
125	MODIFICATORIO DOCENTES UNIVERSITARIOS PHD
126	MODIFICATORIO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
127	MODIFICATORIO PLAN DE CONTINGENCIA MECANISMOS 2 Y 3
128	MODIFICATORIO POSTGRADO
129	MODIFICATORIO PROGRAMA BECAS COFINANCIADAS SENESCYT - UNIVERSIDAD DE GIRONA
130	MODIFICATORIO PROGRAMA DE BECAS 2007
131	MODIFICATORIO PROGRAMA DE BECAS DE CUARTO NIVEL INVESTIGADORES DE INSTITUTOS PUB
132	MODIFICATORIO PROGRAMA DE BECAS DE CUARTO NIVEL PARA PUEBLOS Y NACIONALIDADES
133	MODIFICATORIO PROGRAMA DE BECAS FRANCIA 2008 1
134	MODIFICATORIO PROGRAMA DE BECAS FRANCIA 2011
135	MODIFICATORIO PROGRAMA DE BECAS FRANCIA 2012
136	MODIFICATORIO PROGRAMA DE BECAS FRANCIA 2013
137	MODIFICATORIO PROGRAMA FORMACION DE TALENTO HUMANO 2009
138	MODIFICATORIO PROGRAMA -SENESCYT-2008-2
139	MODIFICATORIO SENESCYT-EMBAJADA DE FRANCIA 2015
140	MODIFICATORIO SUBPROGRAMA COMPLEMENTO A LA COOPERACION INTERNACIONAL RUSIA
141	MODIFICATORIO SUBPROGRAMA DE RECIPROCIDAD ECUADOR - COLOMBIA
142	MODIFICATORIO SUBPROGRAMA ESTUDIOS EDUCACION BASICA Y BACHILLERATO
143	MODIFICATORIO UNIVERSIDADES DE EXCELENCIA
144	MODIFICATORIO-BECAS NACIONALES-SUBPROGRAMA TERCER NIVEL-GAR IV 12 JUL NIVELACION
145	MODIFICATORIO-BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-PERSONAS CON DISCAPACIDAD
146	PAIS EDUCACION NO FORMAL (MIGRADO)
147	PAIS POSGRADO (MIGRADO)
148	PAIS PREGRADO (MIGRADO)
149	PEDIATRIA

N°	Catálogo de Programa de becas del IFTH
150	POSTGRADO
151	POSTGRADO ABC
152	PROGRAMA DE AYUDAS
153	PROGRAMA DE BECA NACIONAL
154	PROGRAMA DE BECAS
155	PROGRAMA DE BECAS 2007
156	PROGRAMA DE BECAS COFINANCIADAS SENESCYT - ZAMORANO-2017-50%
157	PROGRAMA DE BECAS COFINANCIADAS SENESCYT-ZAMORANO 2016 BECA PARCIAL
158	PROGRAMA DE BECAS COFINANCIADAS SENESCYT-ZAMORANO 2016 BECA TOTAL
159	PROGRAMA DE BECAS DE CUARTO NIVEL PARA INVESTIGADORES DE INSTITUTOS PUBLICOS
160	PROGRAMA DE BECAS DE CUARTO NIVEL PARA PUEBLOS Y NACIONALIDADES - INTERNACIONAL
161	PROGRAMA DE BECAS DE CUARTO NIVEL PARA PUEBLOS Y NACIONALIDADES - NACIONAL
162	PROGRAMA DE BECAS DE POSGRADO
163	PROGRAMA DE BECAS EN ADMINISTRACION
164	PROGRAMA DE BECAS FINANCIADAS CON FONDOS MIXTOS
165	PROGRAMA DE BECAS FRANCIA 2008 1
166	PROGRAMA DE BECAS FULBRIGHT-SENESCYT 2013 – 2015
167	PROGRAMA DE BECAS FULBRIGHT-SENESCYT 2014 – 2016
168	PROGRAMA DE BECAS FULBRIGHT-SENESCYT 2015 – 2017
169	PROGRAMA DE BECAS INSTITUCIONALES
170	PROGRAMA DE BECAS INSTITUCIONALES - INTERNACIONAL
171	PROGRAMA DE BECAS INTERNACIONALES
172	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES
173	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- 3ER NL- DEPORTISTA DE ALTO RENDIMIENTO-CARRERA
174	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- BDH 08 MAR- NIVELACION
175	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- CUARTO NIVEL
176	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES SUBPROGRAMA 3ER NL PUEBLOS Y NACIONALIDADES CARRERA
177	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES SUBPROGRAMA 3ER-PUEBLOS Y NACIONALIDADES NIVELACION
178	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- SUBPROGRAMA TERCER NIVEL - BDH 05 JUL NIVELACION
179	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- SUBPROGRAMA TERCER NIVEL - BDH 19 JUL NIVELACION
180	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- SUBPROGRAMA TERCER NIVEL - BECAS DE SOLIDARIDAD
181	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- SUBPROGRAMA TERCER NIVEL- BDH 02 AGS NIVELACION
182	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- SUBPROGRAMA TERCER NIVEL- BDH 20 SEP NIVELACION
183	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- SUBPROGRAMA TERCER NIVEL- BDH 26 JUL NIVELACION
184	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- SUBPROGRAMA TERCER NIVEL- BDH CARRERA
185	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- SUBPROGRAMA TERCER NIVEL- BDH DIC NIVELACION
186	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- SUBPROGRAMA TERCER NIVEL- GAR NACIONAL - CARRERA
187	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- SUBPROGRAMA TERCER NIVEL- GAR PILOTO -NIVELACION
188	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER NIVEL - BDH 14 ABRIL- NIVELACION
189	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER NIVEL - BDH 25 ABRIL- NIVELACION
190	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER NIVEL - CARRERAS DE INT. PUB - NIVELACION
191	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER NIVEL - GAR CARRERA
192	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER NIVEL - MOVILIDAD TERRITORIAL - NIV. YACHAY
193	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER NIVEL - MOVILIDAD TERRITORIAL - NIVELACION
194	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER NIVEL - PER. CON DISCAPACIDAD - NIVELACION
195	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- TERCER NIVEL- BDH 09 MAY-NIVELACION
196	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- TERCER NIVEL- MOVILIDAD TERRITORIAL-CARRERA
197	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- TERCER NIVEL-CARRERAS DE INTERES PUB - CARRERA
198	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- TERCER NIVEL-GAR V 28 FEB - NIVELACION
199	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES- TERCER NIVEL-PERSONAS CON DISCAPACIDAD-CARRERA

N°	Catálogo de Programa de becas del IFTH
200	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-3ER NIVEL-HEROES O HEROINAS NACIONALES-CARRERA
201	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-SUBPROGR TERCER NIVEL- BDH 10 ENE-NIVELACION
202	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-SUBPROGRAMA TERCER- GAR III NOV 2012 - NIVELACION
203	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-SUBPROGRAMA TERCER NIVEL-BDH 31 ENE-NIVELACION
204	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-SUBPROGRAMA TERCER NIVEL-GAR IV 12 JUL NIVELACION
205	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-SUBPROGRAMA TERCER NIVEL-GAR NACIONAL- NIVELACION
206	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-SUBPROGRAMA TERCER NIVEL-GAR VIII CARRERA
207	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-SUBPROGRAMA TERCER NIVEL-GAR VIII NIVELACION ESPECI
208	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-SUBPROGRAMA TERCER NIVEL-GAR VI-NIVELACION CARRERA
209	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-SUBPROGRAMA TERCER NIVEL-GARVII-NIVELACION ESPECIAL
210	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL- BDH 30 ABR - NIVELACION
211	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-BDH 01 NOV-NIVELACION
212	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-BDH 04 OCT-NIVELACION
213	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-BDH 05 DIC-NIVELACION
214	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-BDH 07 FEB-NIVELACION
215	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-BDH 10 OCT-NIVELACION
216	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-BDH 12 FEB-NIVELACION
217	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-BDH 17 ENE-NIVELACION
218	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-BDH 22 NOV-NIVELACION
219	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-BDH 25 OCT-NIVELACION
220	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-BDH 27 DIC-NIVELACION
221	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-CARRERA DE INTERES PUBLICO-CARRERA
222	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES-TERCER NIVEL-GAR IV-CARRERA
223	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT
224	PROGRAMA DE BECAS UNIVERSIDADES DE EXCELENCIA POSTGRADO MODIFICATORIO
225	PROGRAMA DE COMPLEMENTO
226	PROGRAMA DE COOP INTERNACIONAL COMPONENTE CUBA – POSTGRADO
227	PROGRAMA DE COOPERACION INTERNACIONAL
228	PROGRAMA DE COOPERACION INTERNACIONAL -SUBPROGRAMA EARTH
229	PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO AL MERITO ACADEMICO
230	PROGRAMA DE REFORZAMIENTO ACADEMICO – 2014
231	PROGRAMA DE REFORZAMIENTO ACADEMICO – SENESCYT
232	PROGRAMA DE REFORZAMIENTO ACADEMICO - UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
233	PROGRAMA IFTH
234	PROGRAMA VAMOS YACHAY
235	RECIPROCIDAD VENEZUELA
236	SENESCYT - BECAS 2008-2
237	SENESCYT - CONVOCATORIA ABIERTA 2010
238	SENESCYT EMBAJADA DE FRANCIA 2011
239	SENESCYT EMBAJADA DE FRANCIA 2012
240	SENESCYT 2011 EXTERIOR-AMPLIACION-POSGRADO (MIGRADO)
241	SENESCYT 2011 EXTERIOR-PREGRADO (MIGRADO)
242	SENESCYT 2012 EXTERIOR-AMPLIACION-POSTGRADO (MIGRADO)
243	SENESCYT 2012 EXTERIOR-PREGRADO (MIGRADO)
244	SENESCYT EMBAJADA DE FRANCIA 2013
245	SENESCYT-EMBAJADA DE FRANCIA 2015
246	SUBPROGRAMA DE AYUDAS ECONOMICAS – ABANDERADOS
247	SUBPROGRAMA DE RECIPROCIDAD ECUADOR COLOMBIA
248	SUBPROGRAMA DE RECIPROCIDAD ECUADOR-PERU
249	SUBPROGRAMA ESTUDIOS EDUCACION BASICA Y BACHILLERATO

N°	Catálogo de Programa de becas del IFTH
250	SUBPROGRAMA TERCER NIVEL-GAR VI-NIVELACION ESPECIAL
251	TAPS
252	UNAE
253	UNIVERSIDADES DE EXCELENCIA GAR – IECE
254	UNIVERSIDADES DE EXCELENCIA POSGRADO – SENESCYT
255	UNIVERSIDADES DE EXCELENCIA PREGRADO
256	UNIVERSIDADES DE EXCELENCIA PREGRADO – IECE

Fuente: Dirección de Administración de Becas y ayudas económicas

## Anexo 3 Programa de becas de personas con discapacidad

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PROGRAMA DE BECA	COMPONENTE	CONVOCATORIA	Total
CONSEJO DE GOBIERNO DEL RÉGIMEN ESPECIAL GALÁPAGOS	BECAS EN ADMINISTRACION	CGREG		1
IAEN	BECAS EN ADMINISTRACION	IAEN		2
IFTH	BECAS EN ADMINISTRACION	CENEP	1995	7
IFTH	BECAS EN ADMINISTRACION		2013	2
IFTH	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE EDUCACION BASICA Y BACHILLERATO - PERSONAS CON DISCAPACIDAD - 2015	BASICA Y BACHILLERATO	2015	3
IFTH	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE EDUCACION BASICA Y BACHILLERATO - PERSONAS CON DISCAPACIDAD - 2016	EDUCACION BASICA Y BACHILLERATO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	2015	149
IFTH	PROGRAMA NACIONAL DE BECAS	BASICA Y BACHILLERATO	2014	3
IFTH		EDUCACION BASICA Y BACHILLERATO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	2014	363
MINISTERIO DE SALUD	BECAS EN ADMINISTRACION	MSP		4
MINISTERIO DE SALUD			2012	3
MINISTERIO DE SALUD			2013	47
MINISTERIO DE SALUD			2014	1
MINISTERIO DE SALUD	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - PROGRAMA DE BECAS PARA EL FORTALECIMIENTO AL TALENTO HUMANO - ESPECIALIDADES MEDICAS - PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR 2016	MSP	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR 2016	1
MINISTERIO DE SALUD	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - PROGRAMA DE BECAS PARA EL FORTALECIMIENTO AL TALENTO HUMANO - ESPECIALIDADES MEDICAS - UNIVERSIDAD CENTRAL 2016	MSP	2016 UNIVERSIDAD CENTRAL	1
MINISTERIO DE SALUD	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - PROGRAMA DE BECAS PARA EL FORTALECIMIENTO AL TALENTO HUMANO - ESPECIALIDADES MEDICAS - UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO 2016	MSP	UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO 2016	1
MINISTERIO DE SALUD	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - PROGRAMA DE BECAS PARA EL FORTALECIMIENTO AL TALENTO HUMANO - ESPECIALIDADES MEDICAS UNIVERSIDAD DE CUENCA - UNIVERSIDAD DE CUENCA 2016	MSP	UNIVERSIDAD DE CUENCA 2016	2
MINISTERIO DE SALUD	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - PROGRAMA DE BECAS PARA EL FORTALECIMIENTO AL TALENTO HUMANO - MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA - ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO 2016	MSP	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO 2016	1
MINISTERIO DE SALUD	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - PROGRAMA DE BECAS PARA EL	MSP	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR 2016	1



FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PROGRAMA DE BECA	COMPONENTE	CONVOCATORIA	Total
	FORTALECIMIENTO AL TALENTO HUMANO - MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA - PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR 2016			
MINISTERIO DE SALUD	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - PROGRAMA DE BECAS PARA EL FORTALECIMIENTO AL TALENTO HUMANO - MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA - UNIVERSIDAD CENTRAL 2016	MSP	2016 UNIVERSIDAD CENTRAL	1
MUNICIPIO DE QUITO	BECAS EN ADMINISTRACION	ABC		6
SENESCYT	BECAS EN ADMINISTRACION	0	2013	8
SENESCYT		CONVOCATORIA		47
SENESCYT			2007	1
SENESCYT			2010	1
SENESCYT			2014 2	2
SENESCYT			2014-1	2
SENESCYT		DOCENTES UNIVERSITARIOS Y ESCUELAS POLITECNICAS		1
SENESCYT		ENSEÑA INGLES		13
SENESCYT			2013	2
SENESCYT			2014	5
SENESCYT		EXCELENCIA		11
SENESCYT		PLAN DE CONTINGENCIA	2013	5
SENESCYT	BECAS EN EL EXTERIOR	EXCELENCIA		1
SENESCYT	COOPERACION INTERNACIONAL	0		1
SENESCYT		COMPLEMENTO		1
SENESCYT			2013	2
SENESCYT		COOPERACION INTERNACIONAL		4
SENESCYT			2012	2
SENESCYT			2014	1
SENESCYT			2015	1
SENESCYT	LAE-2	0	(en blanco)	1
SENESCYT		AYUDAS ECONOMICAS	(en blanco)	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS EN ADMINISTRACION - PROGRAMA DE BECAS DEL PLAN DE CONTINGENCIA - MECANISMO DOS Y TRES - MECANISMO DOS Y TRES	PLAN DE CONTINGENCIA	MECANISMO DOS Y TRES	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER Y CUARTO NIVEL - BDH - 2015	BDH	2015	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER Y CUARTO NIVEL - BDH - CARRERA	BDH	CARRERA	2
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER Y CUARTO NIVEL - BECA POR SOLIDARIDAD - 2015	BECAS DE SOLIDARIDAD	2015	1

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PROGRAMA DE BECA	COMPONENTE	CONVOCATORIA	Total
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER Y CUARTO NIVEL - CARRERAS DE INTERES PUBLICO - 2015	CARRERAS DE INTERES PUBLICO	2015	5
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER Y CUARTO NIVEL - CARRERAS DE INTERES PUBLICO - CARRERA	CARRERAS DE INTERES PUBLICO	CARRERA	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER Y CUARTO NIVEL - MOVILIDAD TERRITORIAL - 2015	MOVILIDAD TERRITORIAL	2015	4
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER Y CUARTO NIVEL - PERSONAS CON DISCAPACIDAD - 2015	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	2015	60
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER Y CUARTO NIVEL - PERSONAS CON DISCAPACIDAD - CARRERA	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	CARRERA	24
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER Y CUARTO NIVEL - POLITICA DE CUOTAS - 2015	POLITICA DE CUOTAS	2015	9
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER Y CUARTO NIVEL - POLITICA DE CUOTAS - CARRERA	POLITICA DE CUOTAS	CARRERA	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER Y CUARTO NIVEL - PUEBLOS Y NACIONALIDADES - 2015	PUEBLOS Y NACIONALIDADES	2015	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS NACIONALES - SUBPROGRAMA DE BECAS NACIONALES TERCER Y CUARTO NIVEL - PUEBLOS Y NACIONALIDADES - CARRERA	PUEBLOS Y NACIONALIDADES	CARRERA	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - BECAS NACIONALES - "ELOY ALFARO PARA ESTUDIOS DE GRADO 2016" - COMPONENTE - BENEFICIARIOS DE BONO DE DESARROLLO HUMANO	BDH	COMPONENTE - BENEFICIARIOS DE BONO DE DESARROLLO HUMANO	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - BECAS NACIONALES - "ELOY ALFARO PARA ESTUDIOS DE GRADO 2016" - COMPONENTE - CARRERAS DE INTERES PUBLICO	CARRERAS DE INTERES PUBLICO	COMPONENTE - CARRERAS DE INTERES PUBLICO	3
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - BECAS NACIONALES - "ELOY ALFARO PARA ESTUDIOS DE GRADO 2016" - COMPONENTE - PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	COMPONENTE - PERSONAS CON DISCAPACIDAD	80
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - BECAS NACIONALES - "ELOY ALFARO PARA ESTUDIOS DE GRADO 2016" - COMPONENTE - SITUACION ECONOMICA VULNERABLE	SITUACION SOCIO ECONOMICA VULNERABLE	COMPONENTE - SITUACION SOCIO ECONOMICA VULNERABLE	2

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PROGRAMA DE BECA	COMPONENTE	CONVOCATORIA	Total
	SOCIO ECONOMICA VULNERABLE			
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - BECAS NACIONALES - "ELOY ALFARO PARA ESTUDIOS DE GRADO 2016" - COMPONENTE- GRUPO DE ALTO RENDIMIENTO - GAR CARRERA	GAR	COMPONENTE- GRUPO DE ALTO RENDIMIENTO - GAR CARRERA	2
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - BECAS NACIONALES - "ELOY ALFARO PARA ESTUDIOS DE GRADO 2016" - GRUPO DE ALTO RENDIMIENTO - GAR NIVELACION ESPECIAL	GAR	GRUPO DE ALTO RENDIMIENTO - GAR NIVELACION ESPECIAL	2
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - BECAS NACIONALES - TERCER NIVEL - TALIA GABRIELA GONZALES LLUY	TALIA GABRIELA GONZALES LLUY	TALIA GABRIELA GONZALES LLUY	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - CONVOCATORIA ABIERTA - 2014 - SEGUNDA FASE	CONVOCATORIA	SEGUNDA FASE	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - CONVOCATORIA ABIERTA - 2015 - PRIMERA FASE - COMPONENTE DISCAPACIDAD	CONVOCATORIA	COMPONENTE DISCAPACIDAD	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - CONVOCATORIA ABIERTA - 2015 - SEGUNDA FASE - COMPONENTE DISCAPACIDAD	CONVOCATORIA	COMPONENTE DISCAPACIDAD	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - PROGRAMA DE BECAS PARA EL FORTALECIMIENTO AL TALENTO HUMANO - DEL IEES EN EL AREA DE LA SALUD - 2016	FORTALECIMIENTO AL TALENTO HUMANO - IEES	2016	6
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - PROGRAMA DE BECAS PARA LOS GRUPOS DE ALTO RENDIMIENTO DE CARRERAS TECNICAS Y TERCER NIVEL - CARRERAS DE TERCER NIVEL - 2015	GAR INTERNACIONAL	2015	2
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - PROGRAMA DE REFORZAMIENTO ACADEMICO - PRA - 2015	REFORZAMIENTO ACADEMICO	2015	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - UNIVERSIDADES DE EXCELENCIA - POSGRADO - 2015	EXCELENCIA	2015	1
SENESCYT	PROGRAMA DE BECAS SENESCYT - UNIVERSIDADES DE EXCELENCIA - PREGRADO - 2015	EXCELENCIA	2015	1
SENESCYT	PROGRAMA DE COOPERACION INTERNACIONAL - SUBPROGRAMA DE COMPLEMENTO A LA COOPERACION - COMPONENTE CUBA - 2015	COMPLEMENTO	2015	1
SENESCYT	PROGRAMA DE COOPERACION INTERNACIONAL - SUBPROGRAMA DE COMPLEMENTO A LA COOPERACION - COMPONENTE RUSIA - 2015	COMPLEMENTO	2015	1
SENESCYT	PROGRAMA NACIONAL DE BECAS	AYUDAS ECONOMICAS	2012-2013	13
SENESCYT		BDH	2012	6
SENESCYT			2012-2013	40
SENESCYT			2013	4

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PROGRAMA DE BECA	COMPONENTE	CONVOCATORIA	Total
SENESCYT		CARRERAS DE INTERES PUBLICO	2013	1
SENESCYT			2014	2
SENESCYT		MOVILIDAD TERRITORIAL	2013	6
SENESCYT		PERSONAS CON DISCAPACIDAD	2013	114
SENESCYT		POLITICA DE CUOTAS	2014	6
SENESCYT		PUEBLOS Y NACIONALIDADES	2013	1
<b>Total general</b>				<b>1123</b>