



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio
Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

Metodología para la recopilación de la información social y toma de decisiones en el Área de Becas y Ayudas Económicas de la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM, año 2024. (Estudio de Caso)

AUTORA

Cevallos Párraga Keyla Noemí

TUTOR

Eco. Mario Roberto Arauz Chávez, Mg.

MANTA-ECUADOR

2025-2

Tema

Metodología para la recopilación de la información social y toma de decisiones en el Área de Becas y Ayudas Económicas de la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM, año 2024. (Estudio de Caso)

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	CERTIFICADO DE TUTOR(A).	
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular: Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **CEVALLOS PÁRRAGA KEYLA NOEMÍ**, legalmente matriculada en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025-2, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados e Informe), cuyo tema del proyecto es **“Metodología para la recopilación de la información social y toma de decisiones en el Área de Becas y Ayudas Económicas de la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM, año 2024. (Estudio de Caso)”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 26 de enero de 2026.

Lo certifico,


 Econ. Mario Roberto Arauz Chávez, Mg.
Docente Tutor
Área: Administrativas, Contables y Comercio

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

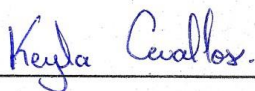
Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

Autoría

Yo, Cevallos Párraga Keyla Noemí, con cédula de identidad N.º 135167096-1, estudiante de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, declaro de manera expresa que soy la autora del Trabajo de Integración Curricular, desarrollado bajo la modalidad de Estudio de Caso, titulado:

“Metodología para la recopilación de la información social y toma de decisiones en el Área de Becas y Ayudas Económicas de la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM, año 2024. (Estudio de Caso)”.

En tal sentido, reconozco que la propiedad intelectual del presente trabajo de investigación corresponde a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.



Cevallos Párraga Keyla Noemí

C.I.: 135167096-1

Dedicatoria

A Dios, por permitirme llegar hasta este momento tan anhelado; por sostenerme en cada obstáculo y formarme como una mujer fuerte y resiliente. Por concederme sabiduría, fortaleza y perseverancia, y por su profundo e infinito amor. Sin su guía, nada de esto habría sido posible para culminar esta maravillosa etapa de mi vida.

Hoy comprendo que este logro no me pertenece únicamente a mí. Con todo mi amor y gratitud, lo dedico a mis padres, a mis hermanos y a mi sobrino, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida para alcanzar cada uno de mis objetivos y quienes siempre confiaron en mí.

A mis padres, Ángel y Viviana, mi mayor ejemplo de esfuerzo, dedicación y entrega. Gracias por su apoyo incondicional, sus consejos y por todo el sacrificio realizado para brindarme siempre lo mejor. Este logro es de ustedes, porque desde el primer momento creyeron en mí y confiaron en mis capacidades.

A mi sobrino Liam, quien con su existencia llegó a iluminar nuestras vidas en momentos muy complejos.

Este título es un logro compartido y una meta alcanzada en familia; y sé que, en cada paso que dé en adelante, su presencia seguirá siendo mi mayor fortaleza para no decaer.

Keyla Noemí Cevallos Párraga

Reconocimiento

En primer lugar, expreso mi reconocimiento a Dios, por concederme salud, fortaleza y claridad para avanzar con determinación en cada etapa de este proceso académico. Su guía constante me permitió mantener la fe y la perseverancia necesarias para alcanzar esta meta.

A mi familia, quienes han sido el pilar fundamental de mi vida. Gracias por su apoyo, su confianza y compañía a lo largo de esta travesía, han sido mi principal fuente de motivación. Este logro también es de ustedes.

Sin lugar a dudas deseo expresar mi agradecimiento y compartir este reconocimiento a mi tutor, el Economista Mario Roberto Arauz Chávez, por su orientación y compromiso durante el desarrollo de esta investigación. Sus enseñanzas fueron un elemento clave para llevar a cabo la culminación de este estudio.

Extiendo mi agradecimiento a mis amigas Patricia Ávila, Kenyi Mendoza, Zilene Alcívar y Naomi Vera, por su amistad, compañía y por el apoyo brindado en cada etapa de este proceso.

Keyla Noemí Cevallos Párraga

Índice

Certificación.....	3
Autoría	4
Dedicatoria	5
Reconocimiento	6
Resumen	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
Antecedentes Investigativos	14
Definición del Caso de Estudio	18
Justificación del Caso de Estudio	21
Objetivos del Caso de Estudio.....	23
Objetivo General	23
Objetivos Específicos	23
Marco Conceptual	24
<i>Recopilación de la Información Social</i>	<i>24</i>
Información Social	24
Aspectos Éticos en la Recopilación de Información Social	25
Calidad de la Información Recopilada	26
<i>Diseño Metodológico Para Recopilación de Información Social</i>	<i>26</i>
Definición de Metodología.....	26
Importancia del Diseño Metodológico	27
Tipos de Diseños Metodológicos	27
Técnicas e Instrumentos de Recopilación	29
<i>Toma de Decisiones.....</i>	<i>30</i>
Definición de Toma de Decisiones.....	30

Tipos de Decisiones.....	30
Etapas del Proceso de Toma de Decisiones	31
Modelos de Toma de Decisiones.....	32
<i>Información Social Para la Toma de Decisiones</i>	33
Toma de Decisiones en Instituciones de Educación Superior	33
Factores Sociales en la Toma de Decisiones	33
Criterios de Priorización en la Toma de Decisiones	34
Toma de Decisiones Basada en Evidencia	34
Consideraciones Éticas en la Toma de Decisiones Institucionales	35
Marco Metodológico	37
Método.....	37
Alcance de la Investigación.....	37
Técnicas e Instrumentos de la Investigación	37
Participantes	38
Resultados Obtenidos	39
Análisis de Resultados.....	47
Conclusiones.....	53
Recomendaciones	55
Referencias	56
Anexos.....	59
Anexo 1. Propuesta de Solución.....	59
Anexo 2. Guía de Observación.....	63
Anexo 3. Entrevista	64
Anexo 4. Ficha de Grupo Focal.....	65
Anexo 5. Evidencia Fotográfica	66

Índice de Tablas

Tabla 1. Triangulación de la Información de la Entrevista.....	42
---	----

Resumen

La metodología para la recopilación de información juega un papel fundamental en la toma de decisiones institucionales. La presente investigación tuvo como propósito conocer la metodología utilizada para la recopilación de información social y su influencia en la toma de decisiones dentro del proceso de postulación a becas por situación socioeconómica, ejecutado durante el período 2024.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un diseño retrospectivo y alcance descriptivo, que permitió examinar el proceso a partir de experiencias, documentación institucional y prácticas ya adoptadas. Se llevó a cabo la recolección de información través de técnicas como la observación no participante, el análisis documental, el grupo focal, y la entrevista semiestructurada al personal responsable del área, lo cual permitió conocer las prácticas reales que se realizan en la Dirección de Bienestar Universitario.

Los hallazgos mostraron que persisten limitaciones vinculadas con la estandarización de criterios, la validación de la información recopilada y la comunicación de los resultados del proceso, lo que genera percepciones de imparcialidad e injusticia y afecta la transparencia de la toma de decisiones.

En conclusión, la falta de organización del proceso y establecimiento de estándares, la inadecuada validación de la información y la comunicación de los resultados genera cuestionamientos en las decisiones tomadas.

Palabras claves: Información social, toma de decisiones, metodología, recopilación de información, transparencia institucional, becas socioeconómicas.

Abstract

The methodology for data collection plays a fundamental role in institutional decision-making. This research aimed to understand the methodology used for collecting social information and its influence on decision-making within the scholarship application process based on socioeconomic status, implemented during 2024.

The study was developed using a qualitative approach, with a retrospective design and descriptive scope, which allowed for an examination of the process based on experiences, institutional documentation, and established practices. Data collection was carried out through techniques such as non-participant observation, document analysis, focus groups, and semi-structured interviews with the staff responsible for the area, which allowed for an understanding of the actual practices carried out in the University Welfare Directorate.

The findings showed that limitations persist related to the standardization of criteria, the validation of the collected information, and the communication of the process results, which generates perceptions of impartiality and injustice and affects the transparency of decision-making.

In conclusion, the lack of organization in the process and the establishment of standards, the proper validation of information, and the communication of results raise questions about the decisions made.

Keywords: Social information, decision-making, methodology, information gathering, institutional transparency, socioeconomic scholarships.

Introducción

La información, ya sea de carácter social, empresarial, política, ambiental o económica es uno de los recursos más esenciales para tomar decisiones en las organizaciones. En este marco, el presente estudio de caso titulado “Metodología para la recopilación de la información social y toma de decisiones en el Área de Becas y Ayudas Económicas de la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM, año 2024. (Estudio de Caso)” se orienta a la aplicación de una metodología basada en estándares y criterios de validación para recopilar información social de manera más efectiva con el fin de mejorar el proceso de toma de decisiones a que sea más transparente, equitativo y justo.

El Área de Becas y Ayudas Económicas, aunque ha garantizado el éxito de sus procesos, enfrenta inconvenientes en el proceso de becas por situación socioeconómica y es que en el momento de postulación los estudiantes han manifestado incongruencias en su metodología para recopilar información, indicando problemáticas como la carencia de estándares debido a que no cumple con criterios de validación de la información, desconocimiento de criterios de prioridad al momento de tomar decisiones sobre las asignaciones, la transparencia y la objetividad que tiene este proceso.

El interés por este estudio radica en que la transparencia en la toma de decisiones institucionales y el uso adecuado de una metodología de recopilación de información funcional, es fundamental dentro de estos procesos. Las instituciones de educación superior, sobre todo, la Dirección de Bienestar tiene el objetivo de garantizar una mejor experiencia universitaria a su comunidad, por lo cual debe llevar procesos transparentes y objetivos.

La finalidad de esta investigación se trata de conocer qué metodología se ha utilizado para recopilar la información social y la objetividad con la que se toman las decisiones de asignación de beneficios; teniendo como objetivo describir la metodología para recopilación de información social utilizada y la toma de decisiones en el proceso de postulación a becas

por situación socioeconómica en el Área de Becas y Ayudas Económicas de la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM.

En cuanto a la metodología, este estudio adopta un enfoque cualitativo de carácter retrospectivo basado en el proceso que se desarrolló en el período 2024. Cuenta con un alcance descriptivo, empleando técnicas e instrumentos de recolección de datos como la observación no participante, que permitió mediante la elaboración de una guía evaluar el entorno donde se encontró el problema, la entrevista semiestructurada que estuvo dirigida al personal responsable del área, el análisis de documentos o fichas utilizadas en el proceso seleccionado, y grupo focal. Estas técnicas permitieron obtener información relevante sobre las prácticas actuales y la percepción de los participantes sobre la transparencia y validez del procedimiento.

El trabajo se estructura en varias etapas, la primera corresponde al marco conceptual que brinda sustento a esta investigación, seguido de la descripción metodológica empleada. Posteriormente, se presenta el análisis de los resultados obtenidos, por consiguiente, se presentan conclusiones y recomendaciones que fortalezcan los hallazgos.

Se espera que los resultados de este estudio permitan optimizar el uso de herramientas digitales y la normativa institucional vigente, en conjunto con una metodología enfocada a mejorar la recopilación de la información social y fortalecer la transparencia de la toma de decisiones asegurando que el procedimiento sea justo y esté alineado con la realidad social de los estudiantes.

Antecedentes Investigativos

En la actualidad, la utilización de una metodología para la recopilación de información social juega un papel fundamental al permitir a los investigadores reunir y analizar datos relevantes sobre comportamientos, percepciones, opiniones y dinámicas dentro de grupos y comunidades. Estas metodologías abarcan dos enfoques muy conocidos, el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, sin embargo, se adiciona el enfoque mixto, el cual hace referencia a la aplicación en conjunto de los dos enfoques mencionados anteriormente. La selección de la metodología empleada en una investigación responde a la naturaleza del estudio, a los objetivos que se persiguen, el tipo de información que se requiere analizar y los recursos disponibles.

En este sentido, el presente trabajo se desarrolla dentro del ámbito del Área de Becas y Ayudas Económicas de la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), donde la asignación de becas y ayudas económicas constituye un compromiso con la comunidad para promover la inclusión social y el apoyo a estudiantes en condiciones vulnerables. Sin embargo, en esta dependencia se ha evidenciado la aplicación de una metodología carente de estándares para la recopilación de la información social de los estudiantes postulantes, específicamente al proceso de becas por situación socioeconómica, lo que genera limitación en la objetividad y transparencia en la toma de decisiones en la asignación de beneficios afectando la satisfacción de los estudiantes postulados.

En este sentido, se han realizado algunas investigaciones y publicaciones como el artículo titulado *“Investigación académica: Recolección de datos, tecnologización y pandemia”* elaborado por Useche et al. (2023) en Venezuela establece que desde la declaración del COVID-19 como pandemia, los investigadores académicos han buscado la forma de darle continuidad a procesos científicos tratando de superar obstáculos o

dificultades que se presentan en el trabajo de campo, con el objetivo de explorar formas innovadoras de recolectar datos.

Los resultados presentaron que, gracias a nuevas modalidades, como el teletrabajo y las TICS, han permitido continuar recopilando datos en modalidad virtual, concluyendo que adaptándose al formato de recolección de datos por los medios se han ampliado fronteras que son aprovechadas por investigadores para conseguir un acercamiento a la realidad.

Por otro lado, en el estudio realizado en Quito - Ecuador por Castillo (2021) titulado *“Técnicas e instrumentos para recoger datos del hecho social educativo”*, plantea el objetivo de comprender el objeto de estudio haciendo una mejora en la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación en el campo socioeducativo, se tuvo como resultado del análisis que la metodología cualitativa posee una gran responsabilidad cuando de escoger técnicas y diseñar instrumentos se trata; debido a que su incidencia es de gran relevancia en la calidad de datos que se recopilan, sus resultados deben ser totalmente creíbles.

De la misma forma, en el estudio denominado *“Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia”* realizado por Cisneros et al. (2022) en Jipijapa – Manabí, quienes establecen que en tiempo de pandemia por la COVID-19 debido a la situación, la población se vio obligada a incursionar en el uso y manejo de las tecnologías.

En ese contexto, los especialistas analizaban la utilización de técnicas para recopilar información y debido a esto impulsaron su transformación en el entorno virtual, fortaleciendo así las metodologías, herramientas y técnicas con las que se recolectaba la información destacando tres: técnica Delphi, Grupo Nominal y la Encuesta, concluye sus resultados haciendo énfasis en los esfuerzos realizados globalmente para no dejar de lado el trabajo investigativo, sin embargo, aclara la necesidad de construir y potenciar las capacidades digitales que permitan disminuir la brecha en la interacción virtual o digital.

Adicionalmente, en cuanto a la toma de decisiones, la investigación titulada *“Pensamiento crítico en la toma de decisiones en el contexto universitario”* realizado por Coacalla et al. (2025) en Perú, afirma que la toma de decisiones es un aspecto relevante para la calidad de servicios y generación de expectativas de una institución de educación superior. A partir de esa afirmación, se plantea como objetivo de estudio “determinar la influencia del pensamiento crítico en la toma de decisiones del docente tomando como unidad de análisis a la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac”.

El estudio arrojó como resultado la fuerte relación existente entre el pensamiento crítico y la toma de decisiones, lo que permitió identificar las debilidades que poseen los docentes. Por lo que concluye que existen evidencias estadísticas que demuestran que el pensamiento crítico influye de manera directa sobre la toma de decisiones.

Esto explica que las tomas de decisiones adecuadas por parte del docente para poder adaptar un modelo educativo dentro de un nuevo contexto o realizar la mejora continua de los servicios que oferta la universidad, se logrará siempre que el profesor tenga un alto nivel de pensamiento crítico.

Se encuentra el estudio realizado por Cruz (2025) en Riobamba – Ecuador, titulado *“La toma de decisiones de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador a través de un plan estratégico integral desde un enfoque prospectivo y retrospectivo”*. El estudio se desarrolla a raíz de los desafíos que enfrentan las entidades de educación superior ecuatorianas en cuanto a la falta de herramientas estratégicas que orientan la toma de decisiones.

Plantea como objetivo analizar de qué manera las instituciones universitarias del Ecuador estructuran sus procesos de toma de decisiones a través de planes estratégicos, combinando el enfoque retrospectivo y el prospectivo. Los resultados identificaron que existe una brecha entre la formulación de planes y su implementación efectiva en la toma de

decisiones, además predominio de análisis históricos, sin embargo, algunas entidades de educación superior “han comenzado a adoptar enfoques más sistémicos y participativos”.

Por último, sugiere fortalecer las capacidades institucionales en prospectiva estratégica y promover procesos de mejora constante que permita fomentar una cultura de planificación y una toma de decisiones más oportuna.

En un estudio realizado en Portoviejo – Ecuador titulado “*Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas*” por Barzaga et al. (2019) se enfocó el desarrollo de un conjunto de procedimientos para mejorar resultados en las instituciones educativas de Portoviejo convirtiendo la información en conocimiento útil para las mismas.

Esta investigación se desarrolló con una metodología basada en análisis documental, el método histórico-lógico y sistémico estructural-funcional, brindando como resultados la interacción entre gestión de la información, conocimiento y la toma de decisiones. Concluye que la conversión de información en conocimiento útil es relevante para el proceso de toma de decisiones y la gestión de instituciones educativas en Portoviejo.

Definición del Caso de Estudio

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí creada mediante la Ley No. 10 del Registro Oficial No. 313 de noviembre 13 de 1985, tiene su sede en el cantón Manta. La ULEAM es una institución de educación superior dividida con direcciones departamentales, las cuales colaboran en el cumplimiento primordial de la misión, visión, objetivos institucionales y ejes estratégicos de la institución.

Esta institución tiene como misión formar profesionales competentes y emprendedores a través de la articulación de las funciones sustantivas, acreditando oferta académica de grado, postgrado, técnicas y tecnológicas, para contribuir al desarrollo integral de los territorios. Su visión, ser una universidad acreditada nacional e internacionalmente, con calidad y pertinencia al contexto regional y nacional.

El presente estudio de caso se centra en la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM, quienes tienen la responsabilidad de mejorar la experiencia educativa de los estudiantes para su éxito académico y personal convirtiéndose en un apoyo disponible en beneficio de distintos ámbitos como: salud, estado psicosocial y entrega de beneficios alimenticios a través de becas asignadas por la Dirección mencionada. Este proceso se lleva a cabo por la normativa legal y reglamentaria de la ULEAM que aseguran el cumplimiento de sus funciones de manera organizada y transparente.

Esta dirección cuenta con áreas como: Servicios Asistenciales, en donde se ofrece atención médica con personal médico y de enfermería capacitados, servicios odontológicos, fisioterapia, nutrición y atención psicológica; Servicios Estudiantiles como la atención de los bares y copiadoras, Becas y Ayudas Económicas la cual otorga distintos beneficios a la comunidad universitaria, Deportes y Recreación que ofrece promoción de deportes y el control de los espacios deportivos, Defensoría de los Derechos Universitarios y por último, Aplicación de Acciones Afirmativas en donde la comunidad puede realizar denuncias de

acoso y violencia o también acceder a seguro de estudiantes, programas de prevención u orientación.

En el Área de Becas y Ayudas Económicas, específicamente el proceso de postulación a becas por situación socioeconómica, un diagnóstico inicial demuestra limitaciones en la metodología de recopilación utilizada. Entre las principales dificultades, se destaca la carencia de estándares en la metodología dado que, no cuenta con criterios fijos para la validación de la información que se recoge, la poca definición de criterios de prioridad para las asignaciones de los beneficios, y la deficiente comunicación de los resultados del proceso; estas problemáticas generan presunciones en la comunidad de la poca transparencia y justicia de las decisiones tomadas.

Además, estudiantes participantes manifiestan que los datos que ellos entregan no son validados por la DBU, por lo tanto, al asignarse las ayudas económicas, no se estaría cumpliendo el principio de equidad porque podrían verse perjudicados estudiantes que tienen más necesidad. El Área de Becas y Ayudas Económicas tiene la oportunidad de mejorar y optimizar sus procesos de recopilación a través de la estandarización de criterios de validación, aprovechando los recursos tecnológicos y humanos que posee, lo que permitirá mejorar la gestión de la información de la comunidad universitaria.

Por esta razón, es de suma relevancia estudiar esta problemática debido a que las dificultades encontradas no permiten a los postulantes ver claridad en los procesos de postulación y asignación, por lo que resulta necesario aplicar una metodología de recopilación que cumpla con aquellos elementos fundamentales en un proceso masivo como los que maneja el Área de Becas y Ayudas Económicas, fortaleciendo la gestión de la información social recopilada y así mismo, los criterios de validación de dicha información.

Por otra parte, es necesario optimizar los recursos disponibles para brindar una mejor comunicación del proceso a la comunidad universitaria, pues así se demuestra la

transparencia que el proceso de toma de decisiones posee y el apego a la normativa vigente aprobada para llevar a cabo el procedimiento correcto.

La estandarización, la triangulación y los criterios de validación son totalmente necesarios aplicarlos a la metodología utilizada para recopilar información social que permita ver la realidad que vive cada estudiante.

Ante lo mencionado se plantean interrogantes, que permitan encontrar soluciones viables.

1. ¿Cuál es la caracterización teórica de la recopilación de la información social y la toma de decisiones?
2. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de recopilación de información social y cómo garantiza la transparencia en la toma de decisiones del proceso de postulación a becas por situación socioeconómica?
3. ¿Qué metodología se debe aplicar para recopilar la información social de los estudiantes postulantes?

Justificación del Caso de Estudio

La elaboración de este estudio se considera relevante dado que permite abordar de los desafíos vinculados con la metodología para recopilación de información social y la toma de decisiones que aplica la Dirección de Bienestar Universitario, en el proceso de postulación de becas por situación socioeconómica. Es importante señalar que este proceso impacta directamente en los estudiantes que atraviesan dificultades socioeconómicas, por lo que la metodología de recopilación debe contar con un nivel alto de precisión en la información recolectada, ya que de ella depende que el apoyo disponible llegue a quienes lo necesitan.

La pertinencia de este estudio radica en el análisis de una problemática real hallada en el proceso de postulación a becas por situación socioeconómica que brinda el Área de Becas y Ayudas Económicas de la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM, durante el proceso que se ejecutó en el período 2024 y que debe mejorarse para que los procedimientos futuros posean de más justicia y transparencia.

Reviste su importancia puesto que la aplicación de una metodología clara, basada en estándares para la recopilación de información social de los estudiantes es crucial para garantizar la transparencia en la toma de decisiones en los procesos que maneja la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM; por el contrario, el Área de Becas y Ayudas Económicas presenta carencias en la metodología y técnicas de recopilación utilizadas impidiendo conocer si la información obtenida es válida y coherente lo que además causa que la información no sea de apoyo para los tomadores de decisiones.

El presente estudio es factible dado que se puede contar con acceso a fuentes documentales institucionales que garanticen la transparencia del proceso, así como también se plantea entrevistar a las personas responsables del proceso de becas por situación socioeconómica, lo que, al ser un estudio retrospectivo, permitirá la reconstrucción de las acciones ejecutadas y los resultados de estas.

El impacto social del estudio es evidente ya que una asignación de beneficios como lo es el proceso de becas por situación socioeconómica incide directamente en la permanencia y éxito académico de los estudiantes en condiciones de vulnerabilidad, demostrando así el compromiso que la institución de educación superior en conjunto con su Dirección de Bienestar tiene con su comunidad universitaria.

Esta investigación es viable dado que dispone de la bibliografía que sustenta el marco teórico de las variables de estudio y la documentación institucional necesaria para la recopilación de información; así mismo, la contribución de ideas basadas en conocimientos adquiridos con base a la experiencia personal en el proceso de becas por situación socioeconómica.

Objetivos del Caso de Estudio

Objetivo General

Describir la metodología para recopilación de la información social utilizada y la toma de decisiones en el proceso de postulación a becas por situación socioeconómica en el Área de Becas y Ayudas Económicas de la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM, 2024.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar el objeto y campo desde los sustentos teóricos de esta investigación.
2. Describir la metodología para la recopilación de información social utilizada y diagnosticar la transparencia en la toma de decisiones del proceso de postulación a becas por situación socioeconómica.
3. Proponer una metodología para la recopilación de información social que se apoye a estándares y sea objetiva para la toma de decisiones en el proceso de postulación a becas por situación socioeconómica.

Marco Conceptual

Esta investigación se centra en las categorías de estudio que incluyen la recopilación de la información social y la toma de decisiones, con el objetivo de comprender el objeto y campo de este estudio se abordan las siguientes definiciones.

Recopilación de la Información Social

En las instituciones de educación superior, la recopilación de información social es un proceso relevante para diagnosticar la vulnerabilidad de los estudiantes y dar sustento a las decisiones tomadas sobre la asignación de becas y ayudas económicas.

En esta investigación, la recopilación de información social se describe como un proceso metodológico elemental para conocer la situación socioeconómica de los postulantes, dado que la información bien recaudada y validada permite una efectiva toma de decisiones basándose en evidencias comprobables.

Información Social

La información social se entiende como el diagnóstico transparente de las necesidades que se detecten en grupos o individuos sociales; sin embargo, Ángel (2009) indica que “puede ser abordado desde varios enfoques, ya sea desde el punto de vista económico, social, político, ético o histórico. Se trata de un tema abierto, en el sentido de que no existe hasta ahora una respuesta única sobre qué es la información social y cuáles son sus fundamentos teóricos” (p. 10).

En el ámbito de estudio, que corresponde al Área de Becas y Ayudas Económicas, la información social permite evaluar las necesidades y condiciones socioeconómicas y familiares de los postulantes, definiendo la información recopilada como un elemento indispensable para la toma de decisiones en la asignación de beneficios institucionales. Es por esto que, la información social recopilada debe cumplir con criterios de validación que aseguren su veracidad.

Aspectos Éticos en la Recopilación de Información Social

La ética aplicada a la información recopilada en el aspecto social confiere el respeto al derecho de los participantes o comunidades a través del consentimiento informado, protección y manejo de los datos. En este sentido, el investigador debe evitar cualquier tipo de daño a los participantes del estudio con la información que se ha recolectado de los mismos.

Garantizar la protección, confidencialidad y el manejo responsable de la información social debe ser la prioridad principal del investigador. La importancia ética radica en que, si se debe hacer una elección entre el daño a un participante y el perjuicio a un estudio, es la investigación la que debe sacrificarse (Páramo, 2017).

Algunos principios éticos tratados por el autor son:

Consentimiento informado. Es un mecanismo para asegurar el respeto por las personas, la protección y privacidad de su identidad durante el proceso investigativo.

Autonomía de los participantes. El cual consiste en el compromiso para asegurar y respetar la autonomía de cada participante.

Confidencialidad. Es la protección de la dignidad, los derechos y el bienestar de todos los participantes de un estudio.

Respeto a las comunidades. Sin pasar por encima de sus valores e intereses y protegerlas de cualquier daño posible que pueda existir.

La recopilación de información social en el ámbito universitario posee niveles altos de ética puesto que los datos socioeconómicos son de carácter sensible, por lo que la falta de aplicación de principios éticos puede causar la vulneración de los derechos de los postulantes y así mismo, la desconfianza en los procesos institucionales del Área de Becas y Ayudas Económica.

Calidad de la Información Recopilada

De acuerdo con Medina y Verdejo (2020), la validez implica analizar si la información obtenida mediante un instrumento puede ser interpretada adecuadamente, apoyándose en la verificación de diversas fuentes que respalden los resultados.

Por otra parte, indican que la confiabilidad corresponde al grado de exactitud y consistencia de la información recopilada de un grupo de estudio determinado, procurando que el proceso de medición permita reducir los errores al mínimo y asegurar resultados consistentes.

La validez y confiabilidad de la información social recopilada son el punto clave para tomar decisiones justas y transparentes. En lo que respecta el proceso de postulación a becas por situación socioeconómica, si la información no cumple con estos criterios puede llevar a decisiones erróneas e inequitativas, lo que causa que estudiantes en condiciones realmente vulnerables se vean afectados durante el proceso de asignación.

Diseño Metodológico Para Recopilación de Información Social

Definición de Metodología

“La metodología es normativa (valora), pero también es descriptiva (expone) o comparativa (analiza). La metodología estudia también el proceder del investigador y las técnicas que emplea” (Reyes, 2022).

“La metodología es la estrategia, el plan de acción, el proceso subyacente a las elecciones y a la aplicación de técnicas de trabajo específicas llamadas métodos. La metodología establece la relación entre la selección de los métodos y los resultados esperados” (Gómez et al., 2010, como se citó en Bravo, 2022, pp. 71-74).

En base a lo indican los autores citados, podemos definir que la metodología es la guía que se debe seguir, partiendo de la formulación de una problemática, para llevar a cabo un proceso investigativo que nos dirija a la meta u objetivo de la investigación.

En el presente estudio, se busca describir la metodología de recopilación de información social utilizada por la Dirección de Bienestar Universitario para el proceso de becas socioeconómicas, con el fin de determinar los aspectos positivos y negativos del procedimiento y así proponer mejoras que nos permitan llegar al objetivo de la investigación.

Importancia del Diseño Metodológico

El diseño metodológico se entiende que es el diseño, forma o marco que dará respuesta a una investigación. Este diseño es definir cómo se va a llevar a cabo la o las respuestas a las interrogantes que surgen del estudio que se desea investigar, desde el tema elegido hasta las técnicas o instrumentos que se utilicen para analizar la información.

Por otra parte “un diseño metodológico sólido es fundamental para la validez y confiabilidad de los resultados” (Toursinov, 2023, p. 14). La importancia del diseño metodológico radica en la coherencia y la contribución que se logre aportar en el campo que se estudia.

Tipos de Diseños Metodológicos

Según la Aplicación en Investigaciones Sociales. En investigaciones en el contexto social es fundamental tener en cuenta al menos cuatro de las tipologías más utilizadas para este ámbito.

En el estudio “*Metodología académica con aplicación a las investigaciones sociales: enfoques, tipos, métodos y diseños*” desarrollado por Ordoñez (2025) se definen los siguientes tipos de investigación más comunes:

Documental. Con la aplicación de las investigaciones documentales se recopila y selecciona información de fuentes secundarias como libros, documentos, memorias de eventos, etc., para dar análisis al tema objeto de estudio (Reyes y Carmona, 2020, como se citó en Ordoñez, 2025, p. 339).

Descriptiva. Se encarga de puntualizar las características imperantes en una población, la serie de pasos a seguir al aplicar esta investigación es llevar una interpretación de la naturaleza actual del fenómeno y su composición (Guevara et al., 2020, como se citó en Ordoñez, 2025, p. 339).

Explicativa. Se buscan establecer relaciones de causa efecto, es decir, se busca dar razones sobre las leyes o factores que generan el apareamiento de ciertos fenómenos en el plano social (Guevara et al., 2020, como se citó en Ordoñez, 2025, p. 339).

Experimental. Se basa en analizar el efecto producido por la acción o manipulación de una o más variables independientes sobre la variable dependiente, es muy aplicada en investigaciones que requieran la realización de un experimento y, por ende, la generación de estímulos y manipulaciones deliberadas en las variables selectas (Guevara et al., 2020, como se citó en Ordoñez, 2025, p. 339).

En este marco, la tipología descriptiva resulta factible dado que permite distinguir la metodología de recopilación de información social utilizada en el Área de Becas y Ayudas Económicas, analizando únicamente el fenómeno institucional, evitando la manipulación de las categorías de estudio.

Según su Enfoque de Investigación. De acuerdo con Cedeño et al. (2023), los estudios pueden clasificarse según su enfoque investigativo en cualitativos, cuantitativos y mixtos, en función de la naturaleza y objetivo del estudio:

Cualitativo. Se basa en la profundización de fenómenos sociales y humanos, reforzando con las experiencias y percepciones de los participantes con la realidad social que viven.

Cuantitativo. Se orienta a la recolección de datos e información que pueden cuantificarse, que se intervienen a un análisis estadístico para identificar regularidades.

Mixto. Este enfoque combina técnicas y métodos cuantitativos y cualitativos dentro de un mismo estudio, con el propósito de obtener una visión más clara del estudio.

Técnicas e Instrumentos de Recopilación

Hernández et al. (2017, como se citó en Acosta, 2023) establecen que “al seleccionar las técnicas e instrumentos, es importante considerar los objetivos del estudio, la población, la muestra, naturaleza de los datos, la disponibilidad de recursos para realizar la investigación y la experiencia del investigador en el uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos” (p. 66).

Tipos de instrumentos. Los tipos de instrumentos que pueden ser utilizados para recopilar información depende del enfoque investigativo que se vaya a seleccionar. Algunos instrumentos del enfoque cuantitativo presentados por Bravo (2022) son:

Entrevista estructurada. Este autor establece que este instrumento facilita la comunicación directa; puede obtener información emocional o diagnosticar problemas personales; aclara dudas y completa la información.

Encuestas. Se utiliza para obtener información sobre diversos temas, de acuerdo a lo que se desea conocer.

Observación no participante. Se utiliza para obtener datos precisos y verídicos de fenómenos sociales.

Escalas de actitud y opinión. Miden la intensidad de las actitudes y las opiniones, permitiendo la conversión de los datos en cuantificables.

Por otra parte, Bravo (2022) también presenta algunos instrumentos de enfoque cualitativo, entre ellos están:

Entrevista no estructurada. Son usuales en contactos directos con sujetos en sus comunidades donde la interacción es espontánea y poco planeada.

Grupos focales. Genera la interacción entre los participantes de un grupo pequeño y la información recopilada permite entender el “cómo” de una situación.

Observación participante. El investigador participa de manera activa en las actividades a estudiar.

Análisis de contenido. Su éxito consiste en la clasificación y codificación de los distintos elementos usando unidades de análisis (pp. 94 - 114).

En referencia al entorno de estudio, instrumentos como la observación no participante, la entrevista, el análisis documental y grupo focal son oportunos para entender la manera en que se recopila, se válida y se utiliza la información de los postulantes a becas por situación socioeconómica.

Toma de Decisiones

Definición de Toma de Decisiones

El autor Saltos (2012) afirma que “la toma de decisiones es un proceso por el cual se elige una vía de acción como solución de un problema específico”.

Como enfatiza el autor, la toma de decisiones es un proceso que ayuda a la elección de una solución a un problema, sin embargo, debe ser basándose en información o documentación recopilada.

La toma de decisiones en el Área de Becas y Ayudas Económicas tiene la finalidad de identificar a los estudiantes que cumplen con los requisitos de evaluación socioeconómica para poder acceder a beneficios institucionales, por lo que es necesario la validación correcta de la información la cual permita tomar decisiones justas y transparentes.

Tipos de Decisiones

Aunque tomar decisiones se escuche o se lea tan sencillo es necesario saber que influye mucho el tipo de decisión que se desea tomar.

Robbins y Coulter (2005) plantean dos tipos de decisiones que se dan dependiendo de

la naturaleza del problema, las decisiones programadas y las decisiones sin programar. Este primer tipo consiste en aquellas decisiones que son cotidianas, es decir, que son aquellas que se repiten consecutivamente y que debido a ello ya están programadas para implementarse.

Por otro lado, las decisiones sin programar son aquellas que el proceso no es repetitivo como en las decisiones programadas, por lo que son netamente únicas y necesitan ser solucionadas a magnitud del problema.

En referencia al proceso de asignación de becas, las decisiones programadas componen los procedimientos diarios establecidos en la normativa institucional, en cambio, las decisiones no programadas nacen ante circunstancias imprevistas.

Etapas del Proceso de Toma de Decisiones

Si bien es cierto, la toma de decisiones es la elección de una alternativa o solución a un problema. Sin embargo, como todo proceso, debe seguir una serie de etapas o fases, no se trata de solo elegir al azar. A continuación, se presenta brevemente las etapas del proceso de toma de decisiones planteado por Robbins y Coulter (2005, pp. 134-138):

Etapas 1: Identificar un problema. El proceso para tomar decisiones se da inicio con la identificación del problema existente. La necesidad de encontrar o elegir una solución va a surgir de la situación que se desea obtener mejoras en la institución.

Etapas 2: Identificar los criterios de decisión. Cuando el problema ha sido identificado, se procede a determinar los criterios de decisión que permitan la resolución.

Etapas 3: Asignar pesos a los criterios. Ordenar prioritariamente los criterios identificados, para llevar a cabo un proceso más coherente.

Etapas 4: Desarrollar las alternativas. Cuando se ha dado un orden prioritario es necesario enlistar alternativas de resolución.

Etapas 5: Analizar alternativas. El tomador de decisiones analiza las alternativas identificando ventajas y desventajas de cada una y guiarse a la alternativa adecuada.

Etapas 6: Seleccionar una alternativa. Es en esta etapa en donde se hace la respectiva elección de la mejor alternativa para resolver el o los problemas identificados inicialmente.

Etapas 7: Implementar la alternativa. Se implementa la alternativa seleccionada para poner en marcha la decisión optada.

Etapas 8: Evaluar la eficacia de la decisión. La etapa final del proceso se da en torno a la evaluación de los resultados arrojados en la etapa de implementación, con la finalidad de conocer si el problema se resolvió.

Estas etapas presentadas pueden ser aplicables al contexto de bienestar estudiantil que se estudia, dado que etapas como la identificación de necesidades socioeconómicas, los criterios de selección y la evaluación eficiente de la decisión permiten comprobar la efectividad de las decisiones tomadas en el proceso de asignación de becas.

Modelos de Toma de Decisiones

Existen diversos modelos para tomar decisiones en las organizaciones; para describirlos se han tomado los modelos presentados por Gutiérrez y Barandica (2020):

Modelo Racional. Es objetivo y posee información completa para decidir. Este modelo sigue una secuencia de cuatro pasos: identificar el problema, generar soluciones alternas, elegir una solución e implantar y evaluar la solución.

Modelo Normativo. Se trata de identificar el proceso que usan realmente los directivos al decidir. Este proceso tiene como guía la racionalidad limitada del tomador de decisiones.

En el ámbito de Bienestar Universitario estos modelos son ajustables en los procesos de toma de decisiones, ya que permite seleccionar los beneficiarios mediante mecanismos racionales y normativos que consoliden la transparencia institucional.

Información Social Para la Toma de Decisiones

El uso adecuado de la información, en este caso social, es fundamental para la toma de decisiones en una Institución de Educación Superior. Toda información que se adquiere, se transforma en conocimiento, por ello, se puede definir que la recopilación de datos sociales transformándose en información con un sentido dado, puede convertirse en conocimiento el cual servirá de apoyo para los decisores de una institución.

En este sentido, la información social recopilada de la comunidad universitaria sirve como soporte para la toma de decisiones en el proceso de asignación de becas; la información siempre y cuando posea calidad, puede respaldar la precisión con la que se toman las decisiones.

En concordancia con lo expuesto anteriormente, Barzaga et al. (2019) afirma que “la toma de decisiones transforma la información en conocimiento, donde la información y el conocimiento tienen un rol vital para la gestión organizacional educativa” (p. 129).

Toma de Decisiones en Instituciones de Educación Superior

La toma de decisiones en las universidades es un proceso complejo que está relacionado con diversas dimensiones como la estructura, la lógica, los procesos, los datos y la información, la interacción y la comunicación (Vidal y Andre, 2016, p. 146).

En coincidencia con el autor, las IES deben tomar decisiones que afectan de manera directa o indirectamente a la comunidad universitaria. Procesos como el que se estudia en esta investigación deben cumplir requisitos claros que garantice el cumplimiento de las políticas públicas que maneja la institución.

Factores Sociales en la Toma de Decisiones

La toma de decisiones en la vida cotidiana puede verse influenciada por varios factores sociales. Un ejemplo de estos factores puede ser la elección de carrera de un estudiante de secundaria, decisiones mucho más básicas y sencillas como la vestimenta a usar

en el día a día, entre otras.

Otros autores afirman lo siguiente:

Experimentar situaciones de escasez, inestabilidad ambiental y la percepción de vivir en condiciones de estatus socioeconómico bajo, tienen implicaciones directas en las habilidades cognitivas y regulatorias en contextos de atención de necesidades inmediatas, en la habilidad para resolver problemas que impliquen algún grado de razonamiento, así como en el manejo del estrés, el desempeño académico y los hábitos alimenticios (Shah et al., 2012, como se citó en Chaverri et al., 2021).

Estos factores sociales descritos por el autor, son fundamentales en bienestar universitario, debido a que las condiciones de vulnerabilidad de los estudiantes pueden influir de manera positiva o negativa en su desarrollo académico, por esto al definir los criterios de evaluación deben considerarse relevantes para la toma de decisiones.

Criterios de Priorización en la Toma de Decisiones

Los criterios de decisión son aquellos que tienen por objetivo darle pertinencia a la decisión que se va a tomar. Adam et al. (2021) define que estos criterios de priorización se clasifican en dos tipos según el orden de importancia: “objetivo, que se refiere a las cuestiones visibles, objetivables y evidentes como las necesidades básicas; o subjetiva, que toma en cuenta más las cuestiones, los intereses y necesidades que son complejos de determinar” (p. 118).

Adicionalmente, podemos decir que los criterios a considerar dependen mucho del contexto que se trabaje. En los procedimientos de postulación de becas, los criterios de priorización facilitan la categorización de nivel de vulnerabilidad social y económica de la comunidad universitaria, esto brinda la asignación justa de los beneficios institucionales.

Toma de Decisiones Basada en Evidencia

Una correcta toma de decisiones debe encontrarse basada en evidencia para que tenga

más precisión. Cuando hablamos de *evidencia* nos referimos a datos o información proveniente de múltiples fuentes fiables que respalden la veracidad de la misma.

En la norma ISO 9001, la toma de decisiones basada en evidencia indica que para “alcanzar la excelencia, se deben tomar decisiones basadas en información confiable, y no en elucubraciones, presentimientos o vaticinios. Consiste en basarse en los datos y superar las intuiciones” (Escuela Europea de Excelencia, 2020).

Dentro de las Instituciones de Educación Superior, la toma de decisiones basada en evidencia, de acuerdo con Guyat (2008, como se citó en Sánchez y Ponce, 2025) integrar elementos como: “i) la evidencia científica proveniente de estudios de investigación, ii) la experiencia del profesional; y, iii) las preferencias y valores de los usuarios con los que se trabaja” (p. 118), permite que se valore realmente las necesidades de los usuarios y tomar decisiones en beneficio de ellos.

La toma de decisiones basada en evidencia se relaciona con el uso de información verificada, lo que fortalece la credibilidad del proceso de asignación de becas.

Consideraciones Éticas en la Toma de Decisiones Institucionales

La ética comprende los valores y criterios que orientan el actuar responsable de cada persona en su ámbito personal y profesional. En la toma de decisiones institucionales se enlaza la ética con las consideraciones a tomar de acuerdo a un proceso, a la solución adecuada de un problema encontrado, etc.

En este sentido, principios éticos básicos como la justicia, la equidad, la transparencia no deben faltar en los procesos de tomar decisiones en las instituciones. Gamero et al. (2023) menciona dos principios, que, dentro del contexto de esta investigación, son relevantes. El primero es el principio de beneficencia, el cual se refiere a hacer el bien dentro de su campo profesional para ser un buen profesional, donde se tenga por objetivo el bienestar en beneficio de los demás, sin dañar a la sociedad.

El segundo principio se basa en la justicia, el cual los autores indican que “solamente se cumple cuando los profesionales efectúan las prácticas en contribución al bienestar de una determinada sociedad en base a una ordenada organización institucional y cumpliendo las normativas” (p. 122). En este sentido, las normativas o reglamentos deben ser fundamentales éticamente a la hora de tomar decisiones.

Por otra parte, conocemos que la equidad en el contexto de acceso a beneficios sociales hace referencia a la igualdad sin restricciones, es decir sin excluir y sin discriminar, lo que lo convierte en un valor fundamental dentro de las instituciones y en el proceso de toma de decisiones.

Transparencia y Rendición de Cuentas. Estos aspectos en conjunto son considerados en el proceso de toma de decisiones, para garantizar la transparencia que ha llevado dicho proceso.

La ausencia de principios éticos en la toma de decisiones puede causar sesgos, inquietudes y pérdida de confianza en los procesos institucionales. Por tanto, la recopilación de información social y su uso en la toma de decisiones deben basarse en principios éticos que avalen la justicia y transparencia en el acceso a los beneficios sociales.

Marco Metodológico

Método

La metodología que se aplicó se basa en el estudio de caso el cual es de enfoque cualitativo. En relación con la temporalización el estudio es retrospectivo, que permitió mirar y analizar la problemática durante el período 2024.

Alcance de la Investigación

El estudio contó con un alcance descriptivo que determina el Área de Becas y Ayudas Económicas en el proceso de postulación a becas por situación socioeconómica, identificando y analizando cómo se llevó a cabo el proceso de recopilación de información social durante el período 2024 y de qué manera ha afectado o beneficiado en la toma de decisiones, lo cual permitirá conocer las formas de mejorar la calidad de información que se recibe y posteriormente que lleve a una adecuada y transparente toma de decisiones.

Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Se aplicó la técnica de observación no participante mediante una guía que permitió interactuar y conocer el espacio en el que se presenta el problema. Por otra parte, también se aplicó una entrevista semiestructurada, que determinó los factores que afectan o benefician en el proceso conociendo la perspectiva de los responsables del área, el análisis documental de fichas socioeconómicas, y, por último, un grupo focal para obtener la percepción de los estudiantes postulantes.

Estas técnicas e instrumentos permitieron abordar con mayor profundidad el objeto, el campo de estudio y la problemática hallada considerando cada una de las subcategorías presentadas en el marco conceptual de esta investigación.

Con la finalidad de tener una redacción más eficiente del trabajo de investigación se utilizó como herramienta el chat gpt, siguiendo las directrices que establece el “Procedimiento: Inclusión de herramientas digitales e inteligencia artificial en las actividades

académicas”, aprobado por las autoridades institucionales de nuestra universidad.

Participantes

Los participantes del estudio correspondieron a dos colaboradores del Área de Becas y Ayudas Económicas de la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM que tienen participación directa en el proceso de postulación a becas por situación económica, mismos que se caracterizan por la transparencia en sus procesos de recopilación de información de la comunidad universitaria. En esta área se aplicó la entrevista, la guía de observación y el análisis documental de fichas socioeconómicas del período 2024; la aplicación de estos instrumentos tuvo una duración de 45 minutos en su ejecución. Además, la participación de un grupo focal integrado por cinco estudiantes que han sido beneficiados por el proceso que ofrece la Dirección mencionada.

Resultados Obtenidos

En estudio de caso se emplearon técnicas de recolección de información como la observación no participante, entrevista, análisis documental y grupo focal; las cuales facilitaron el análisis de la información recogida y permitieron una comprensión más completa del proceso de becas por situación socioeconómica que lleva a cabo el Área de Becas y Ayudas Económicas de la Dirección de Bienestar Universitario de la ULEAM, ejecutado en el período 2024.

Los resultados obtenidos a partir de la observación no participante aplicada al Área de Becas y Ayudas Económicas, permitió identificar que la metodología para recopilar la información social de los postulantes se da a través de un sistema digital donde cada estudiante al postularse completa una ficha socioeconómica, como instrumento de recolección, con la información que el área considera pertinentes para evaluar su situación. Dicho sistema, según lo observado, se encuentra automatizado para que una vez se haya guardado la información, este ya no permita realizar modificaciones. Se constató además que la actualización de la información se efectúa anualmente, dado que el proceso de postulación de becas por situación socioeconómica se habilita una sola vez por año, lo que limita la posibilidad de reflejar variaciones o cambios en la situación económica de los postulantes durante ese período.

Al respecto de la validación de la información recopilada se determinó que existen mecanismos de verificación para los datos e información de los postulantes que se basa en la generación de una segunda ficha socioeconómica realizada por la trabajadora social, así como el cruce de información de la base de datos que posee el sistema de gestión académico y una data general que el Estado le facilita a la institución. Sin embargo, se comprobó que esta área no utiliza fuentes externas para validar la información recopilada dado que trabajan de acuerdo a lo que indica la normativa establecida y aprobada por el Órgano Colegiado

Superior.

En cuanto a los criterios de priorización para tomar decisiones adecuadas, se verificó que la información que se recibe guarda lógica y coherencia con la decisión final de asignación, debido a que factores socioeconómicos son considerados en las fichas de recolección que evalúan la situación de los estudiantes postulantes, favoreciendo la transparencia y cierta objetividad en el proceso o la etapa de tomar decisiones.

Al respecto de la transparencia del proceso, se logró concretar que la documentación solicitada permite validar la veracidad de la información presentada por los postulantes. Sin embargo, se comprobó que la comunicación de los resultados se da a través del correo institucional, pero, únicamente a quienes logran obtener el beneficio, dejando como resultado a la comunidad no favorecida con total desconocimiento de los motivos por los cuales no fueron seleccionados.

De la misma manera, se comprobó la existencia de un proceso formal aprobado en la normativa que concede a los estudiantes la posibilidad de apelar o desistir del proceso de asignación de becas. Este elemento representa un aspecto positivo al proceso dado que aporta a los principios de justicia y transparencia en el mismo.

En consideración de lo revisado y analizado, se pudo comprobar que el proceso estudiado posee una base normativa que determina los criterios de elección, requisitos para postulación y así mismo el procedimiento a seguir en caso de apelación. A pesar de ello, se evidenció también que existe documentación carente de actualización lo que afecta visualizar la dinámica real del proceso o gestión, generando inconsistencias a los postulantes sobre lo que establece la normativa y la práctica real del área. Por otra parte, la información registrada, aunque es fundamental para tomar las decisiones, no cuenta con la verificación de una fuente externa por lo cual no refuerza la validez de la misma.

La técnica del grupo focal se aplicó con participación de un grupo reducido de cinco estudiantes beneficiarios durante el proceso dado en el período 2024. El intercambio de ideas permitió conocer la percepción de cada participante sobre la objetividad, transparencia y equidad que tuvo el proceso de asignación de becas.

Existió mucha coincidencia entre los participantes sobre el fácil manejo del sistema que recopila sus datos, pero, también expresaron inconformidad dado que ellos afirmaron que su información no es validada por la Dirección de Bienestar Universitario. Indicaron la falta de organización del proceso, manifestando la necesidad de que el sistema permita actualizar la información en cualquier momento y no solo una vez al año, así mismo la evaluación correspondiente y real de la trabajadora social. Por otra parte, resaltaron la comunicación a detalle, consideran que sería factible dar conocimiento de la cantidad de cupos de asignación de becas disponibles puesto que, sin evaluar las condiciones de cada estudiante han sido beneficiados todos los postulantes lo que les conlleva a entender que quizá existe un número inagotable de cupos.

Finalmente, para garantizar la validez de los resultados obtenidos, se desarrolló la triangulación de la información recopilada a través de la entrevista a miembros responsables del proceso, concretando sus respuestas con fundamentos teóricos para enriquecer la interpretación de los hallazgos.

Triangulación de la Información

Tabla 1. Triangulación de la Información de la Entrevista

Preguntas	Participante 1	Participante 2	Definición/Autor	Análisis comparativo e interpretación
¿Qué tipo de instrumentos o formatos utilizan actualmente para recopilar la información socioeconómica de los postulantes a becas? ¿Con qué frecuencia se actualiza esa información? ¿Quién se encarga de esa tarea?	Se ha desarrollado un sistema digital en el cual se realizan las convocatorias para otorgar el acceso a becas o ayudas económicas; a través de este sistema, se realiza la recolección de información de cada estudiante postulante mediante el llenado de una ficha socioeconómica digital. La actualización de esta información recogida se genera al inicio de cada año fiscal a través de una encuesta de factores asociados dirigida a toda la comunidad universitaria y está a cargo de la Dirección de Bienestar en conjunto de Secretaría General y la DIIT.	Como instrumento para la recopilación de información social utilizamos un sistema digital, en donde los estudiantes que desean aplicar al proceso de becas realizan el llenado de su información en una ficha socioeconómica que el sistema genera. Cada vez que se habilita este proceso, se obtiene actualización de la información, es decir, cada año fiscal, y se obtiene a través del mismo sistema en donde se da inicio a todo el proceso de registro y postulación.	Hernández et al. (2017, como se citó en Acosta, 2023) “Al seleccionar las técnicas e instrumentos, es importante considerar los objetivos del estudio, la población, muestra, naturaleza de los datos, disponibilidad de recursos para realizar la investigación y la experiencia del investigador en el uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos” (p. 66).	Los participantes coinciden en que la recolección de información socioeconómica se da mediante un sistema digital, el cual genera fichas con la información brindada por los postulantes. Las opiniones de los participantes otorgan razón a Hernández et al. (2017, como se citó en Acosta, 2023), quien señala la importancia de tener conocimiento y seleccionar los instrumentos de recolección adecuados al objetivo de estudio.
¿Considera que las fichas socioeconómicas y entrevistas, como instrumentos, recogen de forma adecuada la realidad de los estudiantes? ¿Por qué?	No puedo dar un testimonio final de la realidad puesto que, muchos ciudadanos no son objetivos al momento de responder preguntas. Existe un sesgo que dificulta la objetividad de	No se tiene certeza de la realidad de cada estudiante que se inscribe, por lo que no podemos asegurar aquello. Sin embargo, al realizar un cruce de información del sistema de	Bravo (2022) establece que la “Entrevista no estructurada. Son usuales en contactos directos con sujetos en sus comunidades donde la interacción es espontánea y poco planeada.	La coincidencia de ambos determina que las fichas socioeconómicas no garantizan la realidad exacta de los estudiantes debido a la falta de objetividad de la información brindada por los mismos. No obstante, reconocen

	los resultados que se plantean obtener en la recopilación, esto conlleva a que el margen de respuestas tenga una situación de dificultad entre un 15% y 20% de la realidad en las respuestas brindadas.	gestión académica y la información facilitada en las fichas llenadas por los estudiantes podemos determinar la precisión de la información.	Grupos focales. Garantiza la interacción entre los participantes y sirve para contrastar los criterios de las personas inmersas en la actividad.”	un cruce de información que otorga una pequeña mejora en la precisión. Son palabras coherentes con lo que establece Bravo (2022) en cuanto al uso de instrumentos adecuados que permitan recaudar información más cercana a la realidad de los postulantes.
¿Qué mecanismos de validación existen para verificar la veracidad de los datos proporcionados por los estudiantes?	Se realiza una entrevista personal con la trabajadora social, luego se levanta una ficha socioeconómica donde se entrelaza la información recopilada de los estudiantes con la información que tiene el sistema de gestión académico y una data general que nos facilita el Estado de cuando han accedido a un cupo en la institución. Es decir, existe un cruce de información recopilada en el sistema de gestión académico, la data general del Estado y, la información de las fichas socioeconómicas.	Mi responsabilidad se basa en verificar la información de las fichas socioeconómicas de los estudiantes a través de entrevistas que, dependiendo las circunstancias se dan de manera presencial o virtual. Teniendo un diagnóstico inicial a partir de la entrevista, realizo un levantamiento de ficha socioeconómica evaluado por mí. De esta manera, es como nuestra área certifica la veracidad de la información que ingresa.	Medina y Verdejo (2020) la validez de la información “abarca un juicio acerca de la interpretación de las puntuaciones o de la información obtenida con un instrumento, a la luz de la evidencia de distintas fuentes que le sirven de sostén.”	Los participantes coinciden en que el mecanismo para verificar la información son las entrevistas y cruce de información, considerando la precisión y confiabilidad de los hallazgos obtenidos. Es decir, que la institución utiliza únicamente fuentes internas para constatar la información. Sin embargo, uno de los participantes hace énfasis en incorporar mecanismos para mejorar el uso de fuentes. Esto se relaciona con Medina y Verdejo (2020) quienes comparten que la validez de la información se debe basar en evidencias procedentes de distintas fuentes.
¿Se utilizan fuentes externas para constatar la información?	No definiría como una fuente externa, dado que manejamos información únicamente interna porque el externo no está dentro de la situación de la variable	Nuestras fuentes y recursos son todos internos, nos regimos a lo que nos indica la normativa aprobada por el Órgano Colegiado Superior. No podemos		

	con la que trabajamos, no obstante, trabajamos con recursos y mecanismos propios porque la institución es quien debe responder académica y socialmente sobre la pertinencia del buen uso de los recursos con el fin de favorecer a la muestra universitaria que necesita el apoyo de la institución. Actualmente, estamos trabajando en plantear un nuevo mecanismo para que, en este caso el proceso de becas, se vuelva dinámico y activo en cuanto a la pertinencia del otorgamiento de becas.	realizar actos o tomar decisiones que van en contra de lo que establece esta normativa dado que, la institución es quien responde y manifiesta una rendición de cuentas de los procesos habilitados en cada período académico y año fiscal. En lo personal, considero que las fuentes necesarias para conocer de nuestra comunidad universitaria están dentro de la institución, por lo tanto, no puedo afirmar el uso de fuentes externas.		
¿Qué criterios son prioritarios al momento de asignar las becas por situación socioeconómica?	Todo lo que sea prioritario y relevante a necesidad primaria de un estudiante, es decir aquellos que tengan la necesidad y requieran del servicio bajo la situación de condición, ya sea por política de acción afirmativa, en el aspecto socioeconómico, que tengan a su cargo protección de padres o algún otro familiar de la tercera edad o con discapacidad.	Influye mucho la información que el estudiante nos provea. Entre la información que se solicita está la composición familiar, situación económica del estudiante y los antecedentes económicos actuales. Son criterios prioritarios que determinarán al analizar el informe si el estudiante que ha postulado realmente necesita el otorgamiento del beneficio que se ofrece.	Adam et al. (2021) los criterios de priorización se dan de dos maneras: “objetivo, que se refiere a las cuestiones visibles, objetivables y evidentes como las necesidades básicas; o subjetiva, que toma en cuenta más las cuestiones, los intereses y necesidades que son complejos de determinar” (p. 118).	Ambos coinciden en que los criterios de prioridad se basan en las necesidades básicas, situación familiar y económica de los postulantes. Esto coincide también con lo que Adam et al. (2021) define en los dos tipos de criterios de priorización; los objetivos, vinculados a necesidades visibles, y subjetivos, relacionados con condiciones personales complicadas de cuantificar.

¿Cómo se evalúa la situación social de los postulantes para la asignación de becas por situación socioeconómica?	Es un trabajo organizado por la trabajadora social. Una vez que solicitas participar en el proceso o postularte al mismo, la trabajadora social se encarga de realizar entrevistas presenciales o virtuales y a partir de su diagnóstico se determina si la variable es o no favorable para el estudiante.	Como lo mencioné hace un momento, soy la encargada de llevar a cabo dicha evaluación, es en este punto en donde se realiza la aplicación de entrevistas, ya sea virtual o presencial y ya obteniendo el análisis o diagnóstico se realiza el listado con los estudiantes que aplican al beneficio.	Saltos (2012) afirma que “la toma de decisiones es un proceso por el cual se elige una vía de acción como solución de un problema específico.”	Las respuestas revelan que la evaluación socioeconómica se da a través de entrevistas realizadas con la persona responsable, que a su vez es quien analiza y emite un diagnóstico de los casos evaluados para respaldar las decisiones que se tomen a partir de ello. Este proceso se ve reflejado con lo que indica Saltos (2012) sobre la selección de la mejor alternativa para resolver una situación específica.
¿Cómo se evalúa la coherencia entre la información presentada y la decisión tomada?	La considero pertinente porque el estudiante que viene por sus requisitos viene así mismo porque tiene una necesidad y ante esta situación, ellos apuestan a conseguir el beneficio del servicio ofertado. Considerando las justificaciones de su necesidad, se lleva a cabo la toma de decisión.	Cuando ya hemos realizado el proceso de verificación o validación de la información recopilada, procedemos a continuar el proceso con cada una de las consideraciones que debemos tener en cuenta para llevar a cabo un proceso de toma de decisiones correcto y transparente.	Barzaga et al. (2019) afirma que “la toma de decisiones transforma la información en conocimiento, donde la información y el conocimiento tienen un rol vital para la gestión organizacional educativa”.	Las respuestas encajan en que la coherencia entre la información presentada y la decisión tomada depende de la correcta verificación y veracidad de los datos, además, de la necesidad diagnosticada previamente. Así lo plantea Barzaga et al. (2019) quien sostiene que para tomar decisiones hay que transformar la información en conocimiento útil.
¿Qué documentación debe presentar el estudiante durante el proceso de postulación?	Dependiendo el tipo de beca o ayuda económica, se solicitan los documentos. En el caso de las becas por situación socioeconómica, no es necesario que presenten físicamente documentación dado que, al momento de postularse se lleva a cabo el registro de	La documentación siempre va a ser digital debido a que, lo que se solicita en el proceso se debe subir en el sistema. La documentación es facilitada por esta IES dado a que se trata de récord académico, certificación de ser estudiante regular, por otra	Vidal y Andre (2016) “La toma de decisiones en las universidades es un proceso complejo que está relacionado con diversas dimensiones como la estructura, la lógica, los procesos, los datos y la información, la interacción y la comunicación.”	Los dos participantes indican que la documentación requerida es digital y es facilitada por el sistema institucional. Esto muestra coincidencia con lo que indican Vidal y Andre (2016) en el ámbito universitario la toma de decisiones depende completamente del manejo correcto de la información.

	información personal, núcleo familiar, información laboral e ingresos. Con esto, se lleva a cabo el cruce de información que mencioné anteriormente y así, se puede verificar y continuar el proceso.	parte, lo único que deben subir por su propia cuenta los postulantes es certificación de no estar afiliado al IESS, y un comprobante digital que indique la cuenta bancaria del estudiante en donde se le pueda acreditar en caso de obtener el beneficio.		
¿Cómo se comunican los resultados a los postulantes?	El mismo sistema automáticamente, a través de una felicitación o un correo formal indicará si el estudiante es beneficiario o no en el proceso. Sin embargo, continuamos realizando mejoras en el nuevo sistema.	Cuando el proceso llega a su etapa final, se les comunica a los postulantes a través de un correo institucional si han sido favorecidos en el otorgamiento de becas y el uso inmediato que pueden darle al mismo.	Gamero et al. (2023) “La transparencia y la rendición de cuentas son aspectos que deben considerarse de una manera u otra en el proceso de toma de decisiones.”	En coincidencia de los participantes, la comunicación de los resultados del proceso se da a través de un correo formal notificado por la institución. Se relaciona con lo que establecen Gamero et al. (2023) quienes indican la transparencia y la rendición de cuentas como principios fundamentales en el proceso de toma de decisiones.
¿Existe un proceso formal por el que los estudiantes puedan apelar o solicitar revisión de su caso? ¿Cómo funciona?	Sí, a través de una solicitud dirigida a la comisión especializada o asignada por el Órgano Colegiado para que se pueda evaluar el caso. Así mismo, si el estudiante desea rechazar el beneficio otorgado por razones justificadas de igual manera se les permite.	Sí, y así lo determina la normativa. Mediante una solicitud dirigida, de acuerdo a lo que establece la norma, al director de la Dirección de Bienestar Universitario indicando el motivo para que posterior a esto, la Comisión de Becas y Ayudas Económicas pueda analizarlo y cancelarlo.	Gamero et al. (2023) establece que el principio de justicia “solamente se cumple cuando los profesionales efectúan las prácticas en contribución al bienestar de una determinada sociedad en base a una ordenada organización institucional y cumpliendo las normativas.”	Los dos participantes mencionan que sí existe un proceso formal establecido en la normativa del proceso de becas, por el cual mediante una solicitud los postulantes puedan apelar o desistir de su beneficio obtenido. Como lo exponen Gamero et al. (2023) el principio de justicia se cumple cuando se actúa conforme a lo que indica la normativa.

Análisis de Resultados

Observación

A partir de la observación no participante aplicada en el Área de Becas y Ayudas Económicas se identificó la forma en que se desarrolla la recopilación de información socioeconómica tanto en el área estudiada como en la Dirección de Bienestar Universitario. Se evidenció que el procedimiento se ejecuta con el apoyo de un sistema digital institucional, mediante el cual los estudiantes registran sus datos e información al momento de postularse.

Desde la perspectiva teórica, la recopilación de información socioeconómica representa un elemento fundamental para la toma de decisiones basada en evidencia, la cual, según la Escuela Europea de Excelencia (2020), debe sustentarse en datos confiables y correctamente validados.

Por otra parte, los hallazgos observacionales mostraron que la validación de la información se realiza únicamente por revisiones internas, sin la aplicación de mecanismos complementarios que no estén aprobados por el Órgano Colegiado Superior. Aunque se identificaron aspectos positivos relacionados con la organización del proceso, también se hallaron vacíos en el procedimiento de recopilación y validación de la información, lo que limita la credibilidad y transparencia del proceso de asignación de becas.

En este contexto, se manifiesta la necesidad de optimizar los procedimientos de validación de la información socioeconómica complementándolos a través de la triangulación de fuentes o visitas domiciliarias que garanticen la transparencia del proceso.

Análisis Documental

El análisis realizado permitió indagar en la normativa vigente, los informes elaborados por el área y los procedimientos actuales que se llevan a cabo para el proceso de postulación a beneficios socioeconómicos estudiantiles y el proceso de apelación del mismo.

Aunque la institución cumple con los lineamientos generales en cuanto a la

elegibilidad y cada etapa del proceso, se reveló que existe documentación que no detalla de manera específica los mecanismos utilizados para evaluar la veracidad de los datos e información proporcionada por los estudiantes. Asimismo, al comparar la ejecución del proceso se denota la brecha existente entre lo que se ha establecido en la normativa y lo que se realiza cotidianamente en el proceso, lo cual representa una debilidad en la gestión del proceso.

Desde el enfoque teórico, de acuerdo con Robbins y Coulter (2025), la toma de decisiones debe seguir correctamente cada etapa que resulte necesaria para encontrar una solución, por lo que el proceso debe alinearse con lo planificado y establecido en la normativa institucional; por otra parte, Guyat (2008, como se citó en Sánchez y Ponce, 2025) para tomar decisiones debe estar basada en evidencias que se encuentren integradas con mecanismos como la evidencia científica, la experiencia profesional y los valores de los usuarios que se estudian.

Desde la posición crítica del investigador, la ausencia de procedimientos documentados para validar la información, la poca coherencia entre lo que indica la normativa y lo que se realiza en la práctica constituye riesgos para la toma de decisiones. Por ende, la necesidad de estandarizar la documentación que se requiere del proceso mediante mecanismos de verificación es de gran relevancia para fortalecer la gestión y garantía del cumplimiento de la normativa institucional.

Grupo Focal

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del grupo focal permitieron entender de qué manera se ha llevado a cabo el proceso de postulación a becas por situación socioeconómica desde la perspectiva de los estudiantes favorecidos.

A partir de las opiniones recolectadas, los participantes señalaron que el sistema digital utilizado facilita el registro de la información solicitada, lo que hace que el proceso de

postulación resulte más sencillo, accesible y satisfactorio. Sin embargo, la falta de mecanismos de validación de la información, así como la falta de organización del proceso son inquietudes que generan preocupación en la comunidad universitaria.

Estas observaciones basadas en la experiencia de los participantes, causan cuestionamientos respecto a la precisión del procedimiento y la forma en que se evalúan las condiciones socioeconómicas de los postulantes.

Adicionalmente, la comunicación institucional de los resultados del proceso fue identificada como otro aspecto negativo, ya que manifiestan el desconocimiento de la cantidad real de los cupos disponibles para las becas debido a que, en su experiencia como beneficiarios, todos los postulantes han sido favorecidos. En estos casos ha generado percepciones de inconsistencias sobre la aplicación de los criterios de evaluación en la toma de decisiones.

En consideración a lo anterior, Gamero et al. (2023) hace énfasis en que la toma de decisiones debe recurrir a consideraciones éticas, en donde los principios de beneficencia y justicia prevalecen puesto que, el tomador de decisiones debe mirar por el bienestar de la sociedad más no por el beneficio propio; y el sentido de justicia solo se cumple cuando los profesionales mantienen una ordenada organización institucional y velan por el cumplimiento de las normativas.

En este contexto, aunque la utilización de un sistema digital para recopilar la información de los postulantes sea un aspecto clave, aún persisten limitaciones relacionadas con la estandarización de criterios, la validación de información y la comunicación institucional. Esto solo demuestra la exigencia de fortalecer los mecanismos de validación y optimizar la comunicación institucional con el fin de certificar un proceso de toma de decisiones equitativo, confiable y concordante con los principios de beneficencia, justicia y transparencia.

Entrevista Semiestructurada

La entrevista semiestructurada aplicada a dos colaboradores del Área de Becas y Ayudas Económicas, permitió obtener información relevante del proceso, la cual fue analizada a partir de las subcategorías definidas en la tabla de triangulación:

Técnicas de Recopilación

En el análisis realizado a partir de la triangulación permitió determinar que el Área de Becas y Ayudas Económicas utiliza un sistema digital institucional como instrumento principal para la recopilación de información social. A través del sistema digital institucional, los estudiantes completan una ficha socioeconómica que, por lo general, se actualiza una vez por año fiscal, específicamente cuando se habilita el proceso de postulación a becas.

Los resultados obtenidos permiten relacionar esta práctica con los planteamientos teóricos expuestos por Hernández et al. (2017, como se citó en Acosta, 2023), quienes destacan la importancia de seleccionar instrumentos de recolección que se ajusten al objetivo del estudio y al tipo de información que se requiere. Sin embargo, al examinar las fichas socioeconómicas y las entrevistas aplicadas se evidenciaron ciertas limitaciones, como la presentación de sesgos en la información recogida, lo cual entorpece el diagnóstico real de la situación socioeconómica de los estudiantes.

Aunque el cruce de información con el sistema de gestión académica aporta a mejorar el nivel de precisión de la información, aún se continúa presentando un margen de error. Esta situación coincide con lo señalado por Bravo (2022), quien acentúa la importancia de complementar los instrumentos de recolección con el objetivo de tener una comprensión más cercana a la realidad social estudiada.

Validación de Información

En relación con la validación de la información, la triangulación evidenció que el proceso se sustentó principalmente en entrevistas realizadas por la trabajadora social y en el

cruce de información con el sistema de gestión académica y bases de datos institucionales. A partir de las declaraciones recogidas, los participantes señalaron que la entrevista constituye una herramienta clave para comprender con mayor profundidad la situación real de los estudiantes, lo que facilita la emisión de un diagnóstico que respalde la evaluación socioeconómica.

Este planteamiento guarda relación con lo expuesto por Medina y Verdejo (2020), quienes señalan que la validez de la información se enriquece cuando se fundamenta de diversas fuentes. En el marco del presente estudio, el análisis realizado demostró que el Área de Becas y Ayudas Económicas no opta por fuentes externas para validar la información socioeconómica, debido a que el proceso se apega a la normativa institucional actualmente aprobada.

Criterios de Priorización

Los participantes coincidieron en que los criterios de priorización utilizados para la asignación de becas se basan en las necesidades básicas de los postulantes, su nivel de ingresos, la composición de su núcleo familiar y presencia de condiciones de vulnerabilidad social. Para ellos, estos factores son determinantes para establecer la prioridad en el otorgamiento de los beneficios, en concordancia con lo que indican Adam et al. (2021) sobre combinar criterios objetivos y subjetivos en los procesos de priorización social.

Asimismo, se evidenció que la evaluación socioeconómica se realiza principalmente por entrevistas ya sea en modalidad presencial o virtual, a cargo de la trabajadora social, quien tiene la responsabilidad de analizar la información recopilada y emitir un diagnóstico que sustente la decisión final del proceso. Este procedimiento se relaciona con lo planteado por Saltos (2012), quien señala que el proceso de toma de decisiones implica seleccionar la alternativa más adecuada a partir del análisis de la información disponible.

No obstante, se evidencia que este proceso depende en gran medida del juicio

profesional de la trabajadora social, lo que puede generar variaciones en la interpretación de los casos. En coherencia con lo planteado por Barzaga et al. (2019), esta situación pone de manifiesto la necesidad de contar con parámetros más estandarizados que respalden la toma de decisiones.

Transparencia del Proceso

Finalmente, el análisis evidenció que la documentación solicitada para acceder al proceso es gestionada de manera digital a través del sistema institucional y a su vez, es facilitada por la propia institución lo que simplifica el proceso para los postulantes. Este manejo de la información se relaciona con lo expuesto por Vidal y Andre (2016), quienes destacan que una adecuada toma de decisiones en las instituciones de educación superior depende del correcto manejo de los datos, información y los procesos administrativos.

Por otra parte, el proceso de postulación y asignación de becas cuenta con mecanismos formales de comunicación de resultados y procedimientos de apelación establecidos en la normativa institucional lo que refleja el cumplimiento de principios de transparencia y rendición de cuentas, tal como lo plantean Gamero et al. (2023).

La comunicación se dirige principalmente a los beneficiarios, esto genera una brecha informativa para los postulantes no favorecidos en el proceso y provoca que la transparencia del mismo no sea percibida adecuadamente.

Conclusiones

A continuación, se exponen las principales conclusiones obtenidas a partir del análisis de los resultados.

O.E.1 Caracterizar el objeto y campo desde los sustentos teóricos de esta investigación.

La revisión teórica permitió caracterizar de manera clara el objeto y el campo de este estudio, destacando el papel que cumple la información social en los procesos de toma de decisiones institucionales. La teoría revisada señala coincidencia en que la recopilación de información social debe llevarse a cabo a través de procesos organizados y criterios estandarizados definidos, con la finalidad de que los datos obtenidos resulten confiables y válidos para el análisis. Gracias a las diferentes perspectivas obtenidas, fue posible entender cómo la recopilación de la información social impacta de manera directa en las decisiones adoptadas en el proceso de asignación de becas socioeconómicas.

O.E.2 Describir la metodología para la recopilación de información social utilizada y diagnosticar la transparencia en la toma de decisiones del proceso de postulación a becas por situación socioeconómica.

Los resultados obtenidos del estudio permitieron describir cómo se ejecuta la metodología aplicada para recopilar la información social durante el proceso de postulación a becas por situación socioeconómica en el período 2024. Dentro de la práctica, el proceso se apoya en el uso de un sistema digital institucional que se complementa con el cruce de información con bases de datos internas y, además, con entrevistas semiestructuradas. Sin embargo, durante el análisis se identificaron limitaciones con respecto a la validación de la información y el incumplimiento normativo de la comunicación de los resultados. Estas circunstancias provocan cuestionamientos respecto a la transparencia con la que se toman las decisiones vinculadas a la asignación de becas socioeconómicas.

O.E.3 Proponer una metodología para la recopilación de información social que se apoye a estándares y sea objetiva para la toma de decisiones en el proceso de postulación a becas por situación socioeconómica.

A partir del análisis desarrollado, se identificó que la metodología actualmente utilizada presenta características susceptibles de mejora, especialmente en aquellas relacionadas con la estandarización de los procedimientos y la objetividad de la información social recopilada. Asimismo, se identificaron limitaciones en los mecanismos de validación y en la aplicación de criterios, lo cual justifica la conveniencia de proponer una metodología apoyada en estándares, que optimice la recopilación de información social y aportar mayor claridad y respaldo al proceso de toma de decisiones en la asignación de becas.

Recomendaciones

A partir de las conclusiones obtenidas en este estudio, se plantean las siguientes recomendaciones:

- En relación con la fundamentación teórica del estudio, se recomienda fortalecer el conocimiento del personal del Área de Becas y Ayudas Económicas sobre la importancia que tiene la información social en la toma de decisiones institucionales. Para ello, podrían implementarse espacios de actualización y reflexión que faciliten un mejor entendimiento del papel que posee la información recopilada en la asignación de becas socioeconómicas. En base a esto, la aplicación de la metodología propuesta favorecería a una recopilación de información social más responsable y coherente, que se ajuste con los fundamentos teóricos tratados en el presente estudio.
- A partir del diagnóstico realizado sobre la metodología para recopilación de información social utilizada y el proceso de toma de decisiones, se sugiere el fortalecimiento de los mecanismos de validación de la información. Por lo que, resulta adecuado establecer más claridad en los procedimientos internos y determinar criterios de verificación que se orienten a la mejora del análisis de la información recopilada. Asimismo, se requiere mejorar la comunicación de los resultados del proceso de postulación, de manera que los postulantes tengan información clara sobre los criterios que han sido considerados y aplicados en las decisiones tomadas.
- En función de las limitaciones identificadas en el estudio, se recomienda la aplicación de la metodología propuesta para la recopilación de información social, basada en estándares y criterios previamente definidos, que contribuyan a reducir la subjetividad del proceso y a fortalecer la objetividad en la toma de decisiones, alineándola de manera más precisa con las condiciones reales de los estudiantes postulantes a becas por situación socioeconómica.

Referencias

- Acosta, S. (2023). Criterios para la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos en las investigaciones mixtas. *Revista Honoris Causa*, 15(2), 62-83.
- Adam, M., Añaños, F., García, M., Martín, J., Martín, P., Clemente, R., . . . Sánchez, J. (2021). Intervención socioeducativa en distintos contextos sociales. Procesos metodológicos. *Revista de Paz y Conflictos*, 14(2), 106-130.
<https://doi.org/10.30827/revpaz.v14i2.22793>
- Ángel, J. (2009). *La responsabilidad social y los principios del desarrollo sostenible como fundamentos teóricos de la información social de la empresa*. ESIC Editorial.
<https://doi.org/8473566084>
- Barzaga, O., Vélez, H., Nevárez, J., y Arroyo, M. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 25(2), 120-129. <https://doi.org/1315-9518>
- Bravo, J. (2022). Investigación social en Comunicación: Metodologías cuantitativa, cualitativa y participativa. Universidad Nacional de Chimborazo.
<https://doi.org/10.37135/u.editorial.05.57>
- Castillo, M. (2021). Técnicas e instrumentos para recoger datos del hecho social educativo. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 5(10).
<https://doi.org/10.53877/rc.5.10.20210101.05>
- Cedeño, R., Maldonado, I., y Vizcaíno, P. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9726-9729.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Chaverri, P., Barrantes, R., y Conejo, D. (2021). El test de la golosina en contexto: ¿cómo influye el entorno social en la toma de decisiones y el autocontrol? *Ciencias Psicológicas*, 15(2). <https://doi.org/10.22235/cp.v15i2.2486>

- Cisneros, A., Garcés, J., Guevara, A., y Urdánigo, J. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de pandemia. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 1165-11858. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Coacalla, C., Espinoza, J., Robles, A., Velásquez, A., y Escalante, Y. (2025). Pensamiento crítico en la toma de decisiones en el contexto universitario. *Revista Tribunal*, 5(12), 386-399. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i12.213>
- Cruz, P. (2025). La toma de decisiones de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador a través de un plan estratégico integral desde un enfoque prospectivo y retrospectivo. *Dominio De Las Ciencias*, 11(2), 766-783. <https://doi.org/10.23857/dc.v11i2.4354>
- Escuela Europea de Excelencia. (1 de Diciembre de 2020). *Toma de decisiones basada en evidencia en ISO 9001: cómo usar el seguimiento y la medición*. Escuela Europea de Excelencia: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/12/toma-de-decisiones-basada-en-evidencia-en-iso-9001-como-usar-el-seguimiento-y-la-medicion/>
- Gamero, V., Yépez, M., y Cornejo, M. (2023). Importancia de la ética, valores y principios en la formación universitaria: Breve reflexión. *Yachay*, 12(2), 119-126. <https://doi.org/2520-9051>
- Gutiérrez, D., y Barandica, D. (2020). *Toma de decisiones en la empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias - Departamento de Bolívar*. Universidad de la Costa.
- Medina, M., y Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270-283. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Ordoñez, Á. (2025). Metodología académica con aplicación a las investigaciones sociales: enfoques, tipos, métodos y diseños. *Revista Científica Sociedad & Tecnología*, 8(2), 335-357. <https://doi.org/10.51247/st.v8i2.484>

- Páramo, P. (2017). *La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de información*. Universidad Piloto de Colombia.
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la Investigación Científica*. Page Publishing Inc.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Salto, G. (9 de Agosto de 2012). *Herramientas para la toma de decisiones*.
<https://elbuendecidir.blogspot.com/>
- Sánchez, M., y Ponce, A. (2025). Educación basada en la evidencia: adaptando conceptos de la medicina a la educación. *Bordón, Revista de Pedagogía*, 77(2), 111-126.
<https://doi.org/10.13042/Bordon.2025.108136>
- Toursinov, A. (2023). *Principios de la metodología de la investigación y redacción de tesis en las ciencias sociales*. Episteme.
- Useche, M., Pereira, M., y Artigas, W. (2023). Investigación académica: Recolección de datos, tecnologización y pandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 210-227. <https://doi.org/1315-9984>
- Vidal, J., y Andre, C. (2016). Toma de decisiones en instituciones de educación superior en la Amazonía: Hacia una síntesis de racionalidades. *Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública*(27), 143-171. <https://doi.org/0717-6759>

Anexos

Anexo 1. Propuesta de Solución

Nombre de la Propuesta

Metodología ETV (Estandarización, Triangulación y Validación) para la recopilación de la información social y la toma de decisiones en el proceso de postulación a becas por situación socioeconómica.

Introducción

El proceso de postulación a becas por situación socioeconómica es un elemento clave en la Dirección de Bienestar Universitario, que permite garantizar la permanencia de los estudiantes con condiciones vulnerables en la educación superior. Durante el desarrollo de esta investigación se pudo identificar limitaciones en la metodología utilizada, principalmente en matices sobre la validación de la información, la estandarización de criterios, la comunicación institucional y la transparencia del proceso.

Estas barreras, no solo afectan en la calidad de la información recopilada, también incide en la objetividad de la toma de decisiones que se llevan a cabo en la institución. Considerando esta situación, la cual afecta en una problemática real, se propone la aplicación de una metodología ETV (Estandarización, Triangulación y Validación) que busca fortalecer y mejorar la recopilación de la información social integrando criterios estandarizados y mecanismos de análisis y validación de la información que permitan respaldar coherentemente el proceso de toma de decisiones.

Justificación

La propuesta de la metodología ETV se justifica a partir de las limitaciones encontradas en el proceso actual de recopilación de información social y toma de decisiones para la asignación de becas por situación socioeconómica. Aunque los resultados del estudio evidenciaron que la institución cuenta con un sistema digital y lineamientos normativos

vigentes, persisten vacíos en la estandarización de criterios, validación de la información y la comunicación de los resultados del proceso, lo cual incide en la percepción de la transparencia y objetividad del mismo.

Esta propuesta es pertinente de aplicar en el proceso de postulación a becas por situación socioeconómica porque permitirá que las decisiones tomadas sean más conscientes y responsables, apoyadas en información confiable, verificable y ajustada al estudio de la necesidad real del postulante.

Dado este contexto, la aplicación de la metodología ETV permitirá utilizar la información social recopilada, verificada, confiable y validada como el elemento principal dentro del proceso de toma de decisiones, impulsando la mejora de los procedimientos internos y consolidar la transparencia institucional.

La metodología ETV se enfoca en la mejora de la calidad de la información que se recopila y a respaldar de manera más precisa el diagnóstico socioeconómico.

Con este fin, la propuesta es posible dado que se apoya en recursos y herramientas existentes dentro de la institución, optimizando su uso sin necesidad de inversiones complejas.

Objetivo General

Aplicar una metodología ETV que fortalezca y mejore la recopilación de la información social basada en estándares que respalde la toma de decisiones del proceso de postulación a becas por situación socioeconómica.

Objetivos Específicos

- Estandarizar los criterios y mecanismos de validación para la recopilación de información social en el proceso de postulación a becas por situación socioeconómica.
- Fortalecer la triangulación de la información social, mediante el cruce sistemático de la ficha socioeconómica, las entrevistas y las bases de datos institucionales para

mejorar la confiabilidad de los datos.

Descripción de la Propuesta

La metodología ETV incorpora tres componentes principales; la estandarización, la cual se orienta a establecer de manera clara los criterios y los instrumentos empleados para la recopilación de la información social. De la misma manera, se contempla la triangulación para el contraste de la información obtenida a partir de distintas fuentes institucionales. Por último, la validación interna que permita identificar la información recopilada y respaldar de forma sólida el diagnóstico socioeconómico y la toma de decisiones.

La metodología propuesta no reemplaza los procedimientos actuales; por el contrario, plantea mejorar la organización del proceso a partir de una aplicación más coherente.

Fases de la Metodología ETV

La metodología propuesta se basa en una secuencia de tres fases que se orientan a fortalecer la gestión de la información social recopilada y la toma de decisiones:

Fase 1. Estandarización de la Información Social

Consiste en la revisión y organización de la ficha socioeconómica institucional, estableciendo criterios claros para el registro de la información, tales como ingresos, composición del núcleo familiar y condiciones de vulnerabilidad. Esta fase inicial, busca que la información recopilada sea completa y precisa.

Fase 2. Triangulación de la Información

En esta fase siguiente se lleva a cabo el contraste de la información ingresada por los postulantes con entrevistas semiestructuradas y el cruce de datos con los sistemas de gestión académica y bases de datos institucionales disponibles. La triangulación de la información permite distinguir inconsistencias y reducir posible presentación de sesgos.

Fase 3. Validación y Respaldo Para la Toma de Decisiones

Una vez que la información triangulada es analizada, el personal responsable elabora

un informe socioeconómico que recopila un diagnóstico mejor sustentado. En esta última etapa, el diagnóstico emitido funciona como base principal para respaldar la decisión final, consolidando de manera positiva la transparencia del proceso de toma de decisiones.

Responsables de la Aplicación de la Propuesta

Los responsables de aplicar esta propuesta están definidos de la siguiente manera:

- Dirección de Bienestar Universitario,
- Área de Becas y Ayudas Económicas,
- Trabajadora social responsable de verificar el proceso, y;
- Personal administrativo relacionado con la gestión de información.

Recursos Necesarios

En primer lugar, la propuesta no requiere de recursos externos adicionales puesto que la institución cuenta con recursos propios que hacen viable la aplicación de la propuesta en el contexto actual. Por ello, los recursos necesarios únicamente son:

- Sistema digital institucional
- Ficha socioeconómica estructurada
- Bases de datos institucionales
- Talento Humano del área
- Normativa institucional vigente

Resultados Esperados

Los resultados esperados de la aplicación de la metodología ETV propuesta para el Área de Becas y Ayudas Económicas, consisten en mejorar la calidad y confiabilidad de la información social que ha sido recopilada, permitiendo reducir la subjetividad presente en la evaluación socioeconómica, lo que, al contar con criterios más claros y estandarizados, fortalecerá la transparencia en la toma de decisiones. De esta manera, las decisiones tomadas sobre la asignación de becas contarán con un respaldo informativo más coherente.

Anexo 2. Guía de Observación

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio Carrera de Gestión de la Información Gerencial			
Instrumento	Guía de Observación		
Objetivo	Identificar cómo se desarrollaron los procesos de recopilación, validación y uso de la información socioeconómica, los criterios de toma de decisiones y la transparencia en el Área de Becas y Ayudas Económicas de la ULEAM, durante el período 2024.		
Fecha:	21-10-2025	Hora:	15:10 PM
Observador:	Keyla Noemí Cevallos Párraga		

Subcategoría	Indicador	Ítem a observar	Sí	No	Observación
Técnicas de Recopilación	Aplicación de fichas socioeconómicas	¿Los formatos de fichas socioeconómicas utilizados se manejan únicamente de forma digital?			
	Frecuencia de actualización de la información recopilada	¿La información recopilada ha sido actualizada constantemente?			
Validación de Información	Verificación de datos o información	¿Existen mecanismos de verificación para datos o información de los postulantes?			
	Uso de fuentes documentales externas	¿Se utiliza fuentes documentales externas como respaldo para validar la información?			
Criterios de Prioridad	Coherencia de información recopilada	¿La información recibida es coherente con las decisiones tomadas?			
	Situación de los postulantes	¿La situación socioeconómica de los postulantes es determinada como un criterio de prioridad?			
	Existencia de criterios internos	¿Existen criterios internos establecidos que se aplican para tomar decisiones?			
Transparencia del Proceso	Documentación solicitada en el proceso	¿La documentación solicitada en el proceso es transparente y verídica?			
	Comunicación sobre resultados	¿Se comunica claramente el resultado del proceso a los postulantes?			
	Posibilidad de apelación	¿Se les permite a los estudiantes apelar o solicitar revisar su caso?			

Anexo 3. Entrevista

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio Carrera de Gestión de la Información Gerencial	
Instrumento:	Entrevista Semiestructurada
Objetivo:	Obtener información sobre las prácticas aplicadas en la metodología de recopilación de la información socioeconómica en el proceso de asignación de becas por situación socioeconómica en el Área de Becas y Ayudas Económicas de la ULEAM, durante el período 2024.

Subcategoría	Preguntas
Técnicas de Recopilación	¿Qué tipo de instrumentos o formatos utilizan actualmente para recopilar la información socioeconómica de los postulantes? ¿Con qué frecuencia se actualiza esa información? ¿Quién se encarga de esa tarea?
	¿Considera que las fichas socioeconómicas recogen de forma adecuada la realidad de los estudiantes? ¿Por qué?
Validación de Información	¿Qué mecanismos de validación existen para verificar la veracidad de los datos proporcionados por los estudiantes?
	¿Se utilizan fuentes externas para constatar la información?
Criterios de Prioridad	¿Qué criterios son prioritarios al momento de asignar las becas por situación socioeconómica?
	¿Cómo se evalúa la situación social de los postulantes para la asignación de becas por situación socioeconómica?
	¿Cómo se evalúa la coherencia entre la información presentada y la decisión tomada?
Transparencia del Proceso	¿Qué documentación debe presentar el estudiante durante el proceso de postulación?
	¿Cómo se comunican los resultados a los postulantes?
	¿Existe un proceso formal por el que los estudiantes puedan apelar o solicitar revisión de su caso? ¿Cómo funciona?

Anexo 4. Ficha de Grupo Focal

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio Carrera de Gestión de la Información Gerencial	
Instrumento:	Grupo Focal
Objetivo:	Describir la percepción de los estudiantes beneficiarios sobre el proceso de asignación de becas, en relación con la metodología de recopilación de la información utilizada y la percepción del proceso de toma de decisiones.

Categoría	Subcategoría	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Participante 5
Metodología Para la Recopilación de Información Social	Técnicas de Recopilación					
	Validación de Información					
Toma de Decisiones	Criterios de Prioridad					
	Transparencia del Proceso					

Anexo 5. Evidencia Fotográfica



Entrevista con director de la Dirección de Bienestar Universitario



Orientaciones con el tutor