



**FORMATO DE PRESENTACION DE PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

Versión 1

15/06/2019

**PARTE I: INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito

**INVESTIGADOR PRINCIPAL:** Darwin Daniel Espín Salas

**CÉDULA:** 1804216495

**PROGRAMA ACADÉMICO:** Carrera de Administración de Empresas

**E-MAIL:**  
daniel\_espin87@hotmail.com

**DIRECCIÓN:** Av. Doce de Octubre y Mariscal Foch (Edificio Solaris)

**TELÉFONO:** 0984717378

**Proyecto Investigación del Instituto Japón:**

Proyecto aprobado por el Consejo Académico Superior :

SI

NO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Ciencias Administrativas,  
Tecnología  
Cultura y clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas.

**CO - INVESTIGADORES QUE PARTICIPAN EN EL PROYECTO:**

1.- Karina Elizabeth Jácome Pupiales

**DURACION DEL PROYECTO (EN MESES):**

6 meses

**AREAS ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES DEL PROYECTO**

Gestión del talento humano en pequeñas y medianas empresas	X	Gestión de la cultura organizacional al interior pymes.	X	Tecnología de información para el desarrollo e inclusión de grupos objetivos determinados	Software empresarial para el apoyo de microempresas de economía popular y solidaria	
Cultura y clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas.	X	El desarrollo de programas económicos para potencializar proyectos de economía popular y solidaria		Producción y sus formas de crecimiento de pymes como al desarrollo económico del país.	Gerencia Empresarial y Pública.	X

**PALABRAS CLAVES**

Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Educación Superior, Estudiantes.

**Fecha de presentación:**

15/06/2019

**Recibido**

## PARTE II: CONTENIDO DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

### TITULO DEL PROYECTO

#### 1. RESUMEN EJECUTIVO

Según el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior (2016) , el sistema de educación superior en el país está conformado por 280 Institutos Tecnológicos Superiores entre estos Públicos, Cofinanciados y Particulares que fueron evaluados en el año 2014, de los cuales la mitad de ellos son de financiamiento particular; entre estas instituciones particulares evaluadas, 45 de ellas fueron acreditadas, 5 en proceso de acreditación, 31 en proceso de acreditación condicionado, 22 en proceso de acreditación fuertemente condicionados, 21 No acreditados y 16 No fueron evaluados.

Las Instituciones de Educación Superior (IES) se encuentran normadas por leyes, reglamentos normativas de la educación superior en el mismo régimen que se encuentran las Universidades y Escuelas Politécnicas. En este sentido las Universidades e Institutos de nivel Tecnológico se han enfrentado al proceso de evaluación de Educación Superior, siendo esto un requisito que deben cumplir los establecimientos para garantizar la calidad superior desde las instituciones que ofertan sus carreras y de esta manera garantizar su funcionamiento y permanencia en el sistema educativo.

La presente investigación tiene la finalidad de conocer el servicio que realmente estas instituciones brindan, más allá de la pertinencia de la oferta académica, la parte técnica de los componentes de formación, es decir se involucra a conocer el proceso interno que se ejecutan dentro de ellos con la intención de dar un servicio eficiente y de calidad a sus estudiante; por tanto, se vuelve imprescindible conocer sus particularidades e identificar la relación existente entre la gestión interna y su relación con la calidad de servicio; para lo cual se propone como establecimientos de análisis a los Institutos Superiores Particulares localizado en el Norte del Distrito Metropolitano de Quito.

El desarrollo de esta investigación estará respaldada por metodologías y modelos estadísticos en los que se puede evidenciar los problemas internos que se generan dentro de cada organización. Por otra parte, de acuerdo a los problemas encontrados, mediante esta investigación se propone establecer propuestas de mejora en la institución que más problemas refleje, de para futuras cohortes pueda garantizar la calidad del servicio.

#### 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad se evidencia la preocupación del sistema de educación en evaluar los componentes de la formación ejecutados por la gestión realizada por las autoridades de los establecimientos educativos; sin embargo, se va de las manos, el sustentar el servicio que cada uno de ellos brinda. Por tanto, es imprescindible conocer de qué forma la gestión interna está anclada en garantizar un servicio eficiente y de calidad en beneficio de los estudiantes, sectores productivos y de la sociedad en general.

A esto es importante partir de la formulación del problema:

¿Cómo incurre la gestión Administrativa en la calidad del servicio en los establecimientos de Educación Superior de nivel técnico y Tecnológico Particular?

A través de esta pregunta incurre ampliar dos interrogantes a las cuales se debe buscar respuesta:

¿De qué forma se relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio en la educación superior particular?

¿Al evaluar la calidad del servicio existiría una mejoría en la gestión Administrativa de los IST particulares?

Estas interrogantes permitirán analizar de mejor manera el problema e identificar posibles soluciones con la intención de ejecutar eficientemente las actividades para satisfacer las necesidades de la sociedad.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación dirigida a los Instituto de Educación Superior, tienen como principal objetivo, contribuir a estas instituciones, mediante el planteamiento de estrategias que conlleven a identificar la percepción de los servicios educativos de los establecimientos particulares, dando paso a identificar propuestas que permitan mejorar el desenvolvimiento interno de la organización.

El desarrollo que ha tenido el país, se ha visto revalorizada la educación, por tanto se le atribuye que la mejora continua en la educación superior, se ha transformado en la parte medular del crecimiento económico, cultural, humanística y social; es por esto que no es suficiente con regirse al mejorar la calidad de la educación sino también al servicio que se brinda al interno y al externo, en beneficio de la

población.

#### 4. HIPÓTESIS O PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cómo beneficia la Gestión Administrativa para garantizar la calidad del servicio educativo particular superior?

A esto con la finalidad de conocer de una forma clara la investigación, partiremos del desglose de las variables:

- **Variable Independiente:** Gestión Administrativa
- **Variable Dependiente:** Calidad de Servicio

#### 5. OBJETIVOS

##### Objetivo General:

- Identificar la correspondencia entre la gestión administrativa particular con la calidad del servicio.

##### Objetivos Específicos:

- Establecer los elementos que se relacionan a la gestión administrativa que aporte con pautas para evaluar la calidad del servicio en la educación superior que brindan las IST Particulares del norte del Distrito Metropolitano de Quito.
- Evaluar la calidad de servicio que sirven las IES, en relación a la apreciación de sus estudiantes.
- Plantear mecanismos de mejora administrativa en beneficio de la calidad del servicio.

#### 6. MARCO TEÓRICO

Para hablar de Gestión Administrativa, partimos de la premisa de proceso administrativo como los pasos a seguir como flujo continuo e interrelación de las actividades de planeación, organización, ejecución y control que se emplean con la finalidad de cumplir un objetivo común, aprovechando los recursos tecnológicos, técnicos, materiales, financieros y de talento humano, con los que cuenta la empresa,

organización o institución para hacerla efectiva.

### **Planeación**

Como en toda empresa o institución, este proceso no es ajeno al hablar de gestión; es decir, es el primer paso a seguir en la gestión administrativa debido a que se refleja la parte mecánica (teórica) de un plan como se puede ver reflejado en la "planificación estratégica de la empresa" o en el caso de instituciones de educación superior en el "Plan Estratégico de Desarrollo Institucional - PEDI", la misma que tiene una vigencia de mediano plazo (4 años) y que puede ser flexible a los cambios, modificada, ajustada o actualizada dependiendo las necesidades de la institución y de las políticas gubernamentales establecidas.

En este punto se define la visión, misión, objetivos, estrategias, políticas, planes, programas, reglas, etc. que ayudan a establecer decisiones con ellas una evaluación del desempeño y la retroalimentación hará un nuevo ciclo de planeación en el proceso administrativo.

Algunos puntos de vista de la Planificación:

- Según Acosta (2017), en su aporte sobre la Planificación menciona a George Terry "La planificación es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales"

De la misma manera la misma autora hace referencia a Idalberto, Chiavenato quien describe "La planificación es una técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de la empresa."

Y de la misma forma logra el acople de David, Ewing al describir que "La planificación es en gran medida la tarea de hacer que sucedan cosas que de otro Modo no sucederían"

A nivel andragógico, se habla de planificación didáctica la que realiza el docente pues está relacionada con las decisiones de política educativa, nacionales y jurisdiccionales, y con la contextualización institucional, de este modo que el diseño y programación de su práctica docente no sea un elemento aislado, pero respetando al mismo tiempo la independencia y autonomía profesional, necesarias para el desarrollo de su actividad.

### **Organización**

Este paso es el segundo a considerarse dentro del proceso administrativo, puesto que señala a la

organización como la asignación de recursos (materiales, tecnológicos, económicos y talento humano) y tareas a la planificación previamente elaborada. Ésta fase también es mecánica (teórica) debido a que no se lleva todavía a la práctica, pero evidencia todos los factores necesarios para llevar a cabo los objetivos establecidos.

De acuerdo al aporte de Reyes, (2017), menciona que La Organización es la estructuración de la relación que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. Y para Munch Galindo es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

### **Ejecución**

Esta fase corresponde a la dinámica (práctica); es decir, a la dirección o también conocida como ejecución debido a que es el tercer tercer paso del proceso administrativo, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización. Los elementos del concepto son:

1. Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
2. Motivación.
3. Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
4. Comunicación.
5. Supervisión.
6. Alcanzar las metas de la organización.

### **Control**

En ésta fase prevalece la dinámica (práctica), debido a que según Henry Fayol: El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Según Moreno (2016), Controlar se relaciona a:

- Comprobar o verificar;

- Regular;
- Comparar con un patrón;
- Ejercer autoridad sobre alguien (dirigir o mandar);
- Frenar o impedir.

### **Principios de Gestión Administrativa**

- **Orden**

El orden es una manera de mantener las herramientas de trabajo en su lugar o las actividades o acciones a cumplir en secuencia que evitan las pérdida de tiempo y tareas innecesarias o banales que no aportan al desarrollo de la institución; por ello, es importante colocar todas las cosas en su lugar para cumplir con agilidad lo encomendado.

En este sentido según Quiroga (2019) El orden material y el orden social son necesarios. El primero disminuye la pérdida de tiempo y la manipulación innecesaria de materiales. El segundo se logra con la organización y la selección.

- **Disciplina**

La disciplina consiste en obedecer o respetar las reglas, políticas, principios y demás de acuerdo al reglamento de trabajo; es decir, tomar hábito tanto en el comportamiento en acatar disposiciones como en el comportamiento del individuo dentro de la institución con la finalidad de mantener orden y un buen ambiente laboral.

- **Unidad de Mando**

Se establece porque un colaborador dentro de la institución no deberá recibir órdenes de más de un superior; es decir, se mantendría el desorden y la confusión si dos personas o más dan disposiciones en ejecutar un trabajo.

- **Iniciativa**

La iniciativa parte de la forma como una persona realiza una propuesta o un aporte sin necesidad de que haya existido ordenes por parte de los jefes y sobre todo resalta la contribución al desarrollo institucional y a las nuevas ideas o iniciar soluciones a alguna problemática y como característica principal es algo que nace de uno mismo y que no hay algo externo que motive o impulse a lograr el objetivo.

## **Administración**

La administración como tal se considera una ciencia social que estudia a las instituciones, organizaciones u empresas y donde el proceso básico consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos que ésta posee como pueden ser: materiales, tecnológicos, económicos, talento humano con la finalidad de aportar y obtener los mejores resultados en cuanto al beneficio social, económico, al desarrollo empresarial, etc.

Según Velasco (2018), en su trabajo Introducción a la Administración, menciona a Stephen Robbins "La administración es el proceso de llevar a cabo actividades eficientemente con personas y por medio de ellas".

## **Gestión**

Corresponde a una acción; es decir, es un conjunto de operaciones o de prácticas que llevan a cabo una diligencia. En administración, la gestión se relaciona con la dirección u ejecución.

## **Gestión Administrativa**

La Gestión administrativa por tanto responde a la forma de direccionar y ejecutar lo antes planificado y organizado dentro de la institución utilizando los recursos disponibles como son: recursos materiales, tecnológicos, económicos y talento humano para alcanzar los objetivos deseados y posteriormente ser controlados y evaluados para tomar las mejores decisiones en el nuevo ciclo administrativo.

## **Calidad**

Al hablar de calidad de acuerdo al enfoque que se desea plasmar al presente proyecto de investigación, decimos que corresponde a un conjunto de características que miden y evalúan parámetros establecidos en la planificación de una institución.

Según Gestipolis (2011), menciona a Philip Crosby quien afirma que "Calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento".

## **Satisfacción**

Es una manera de brindar bienestar o placer a quienes poseen una necesidad específica que se tiene



cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

En instituciones de educación superior la satisfacción va enfocada a estudiantes y es uno de los objetivos básicos de las mismas que logra integrar todas las áreas funcionales que se deben orientar al marketing de acuerdo a expectativas que pueden ser emocionales como el hecho de sentir experiencias o estructurales.

Por otro lado, hay que identificar que la institución se encuentra integrada por personas, las mismas que de alguna manera deben experimentar la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes ante el aspecto productivo el mismo que refleja la mejor satisfacción y placer en las actividades y funciones, haciendo que reflejen esa buena actitud, sentimientos, buena vibra y mejor ambiente organizacional.

### **Calidad de servicio**

De acuerdo a lo definido anteriormente, se puede identificar que la calidad de servicio consiste en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente cumpliendo a cabalidad ciertos parámetros medibles relacionados a un servicios; es decir, a algo intangible que las personas tendrán la oportunidad de experimentarlo, compararlo, aprovecharlo, disfrutarlo, asegurarlo y sobre todo no dudar en percibirlo nuevamente.

Éste sin duda puede volver a un ciclo de mejora continua y de retroalimentación en base a los resultados obtenidos que de ser positivos se mantendrán y caso contrario servirán de punto de partida para establecer o modificar nuevos parámetros de medición, siempre en busca de mejorar consecuentemente un proceso de calidad de servicio.

Por otra parte, Alvarez, Chaparro, Bernal (2014), menciona en su cita a Juran (citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio, 2009) calidad en el servicio se define como: "La capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio".

De la misma forma Alvarez, Chaparro, Bernal (2014), señala a Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009, p. 460) "la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio".

El mismo autor, describe la explicación de Zeithaml (citado por Duque y Chaparro, 2012, p. 164) "la

calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”.

### **Fundamentación Legal**

El presente estudio se fundamenta en leyes, reglamentos, normativas y documentos que amparen a la educación superior, entre estos:

- Constitución de la República del Ecuador (2018).
- Ley Orgánica de Educación Superior (2018)
- Reglamento de los Institutos de Educación Superior de Formación Técnica y Tecnológica ( 2019)
- Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017-2021)
- Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Distrito Metropolitano de Quito (2015)
- Otros

## **7. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA**

### **Nivel o tipo de Investigación:**

El presente estudio cuenta con un enfoque cualitativo y cuantitativo, siendo estos los que permiten identificar la calidad de los servicios en los Institutos Superiores Tecnológicos, según la apreciación de sus alumnos.

A través del uso del enfoque cualitativo permitirá conocer la gestión administrativa adecuada que debe realizar dentro de cada uno de los establecimientos; mientras que la parte cuantitativa, implica la ejecución de modelos estadísticos para identificar variables que permita conocer la percepción de los estudiantes sobre el servicio que reciben.

La interacción de lo cualitativo y cuantitativo, permitirá conocer de manera más claro la problemática; en tal virtud, permitirá generar propuestas sustentables en beneficio del servicio y de los alumnos.

La modalidad de esta investigación se efectuará mediante levantamiento de Información en campo y un

sustento bibliográfico documental, a fin de robustecer la investigación y permita identificar de una manera más clara la problemática en estudio.

La investigación será exploratoria, en la que la interacción de las variables, permitirá llegar a conclusiones relacionales entre las variables dependientes e independientes, esto mediante la utilización de metodologías y métodos estadísticos.

**Modalidad de Campo:**

La ejecución de la investigación dentro del levantamiento de información se verá como puntos de análisis las opiniones de los expertos que dirigen los Institutos de Educación Superior Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito y los estudiantes provenientes de dichas instituciones, buscando conclusiones y propuestas a través de la compatibilidad de estos resultados.

**Población y Muestra:**

En este estudio como población estudiantil, se ha considerado a los alumnos provenientes de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito.

Por otra parte a fin de conocer la compatibilidad entre la percepción y ejecución de la gestión administrativa, se toma como referencia la opinión de las autoridades de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito.

**Técnica e instrumentos de recolección de información:**

**Revisión Documental:** se hace referencia a la identificación geográfica de los Institutos Superiores Tecnológicos localizados en el sector del Norte del Distrito Metropolitano de Quito y a sus estudiantes provenientes de dichos establecimientos.

**Instrumentos:**

Los instrumentos que se utilizarán en el presente estudio son las encuestas y entrevistas que permita conocer la realidad de la gestión administrativa vista desde la dirigencia y lo que su percepción en los estudiantes.

## 8. RESULTADOS ESPERADOS

El Instituto Superior Tecnológico Japón, con la intención de conocer la realidad de la gestión administrativa que se realiza dentro de cada una de las Instituciones de Educación Superior Particulares del norte del Distrito Metropolitano de Quito, mismas que se encuentren alineados al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida y sea un aporte a la Matriz productiva, requiere conocer resultados positivos o negativos procedentes de la aplicación de las metodologías y modelos estadísticos; dichos resultados permitirán implementar estrategias que viabilicen las gestiones internas en beneficio de la calidad del servicio de estos establecimientos.

### GENERACIÓN DE NUEVO CONOCIMIENTO

TIPO DE PRODUCTO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO E INDICADOR VERIFICABLE
Nuevos mecanismos en mejora de la calidad de servicios	Se logrará guiar de mejor manera los procesos internos que se realizan dentro de la organización, identificando los responsables en cada una de las áreas	Indicadores de eficacia y pronta respuesta.	Los indicadores identificados deben, cumplir con las consideraciones de mejorar continuamente con la calidad del servicio.

### APROPIACIÓN ACADÉMICA, SOCIAL Y PRODUCTIVA DEL NUEVO CONOCIMIENTO

TIPO DE PRODUCTO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADOR	RESULTADO ESPERADO E INDICADOR VERIFICABLE
Mecanismos para mejorar la calidad de servicios.	Ejecución de propuesta para mejorar la calidad de servicios	Socialización de propuestas para mejorar la calidad de servicio	Comprensión por parte de la comunidad de los nuevos cambios internos.

## 9. PLAN DE TRABAJO

### CRONOGRAMA

<b>Númer o</b>	<b>Actividad / Responsable</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Tiempo</b>	
1	Levantamiento de Información - Marco Teórico (Daniel Espín y Karina Jácome)	15/07/2019	02/08/2019	75 horas	
2	Elaboración del marco muestral e instrumentos para la aplicación de encuestas y entrevistas (Daniel Espín y Karina Jácome)	05/08/2019	09/08/2019	25 horas	
3	Capacitación a los encuestadores y entrevistadores (Daniel Espín y Karina Jácome)	12/08/2019	16/08/2019	25 horas	
4	Pruebas piloto (Aplicación de encuestas y Entrevistas-previas)/ (Daniel Espín, Karina Jácome y aplicadores de encuestas)	19/08/2019	23/08/2019	25 horas	
5	Grupos de discusión y corrección de instrumentos (Daniel Espín, Karina Jácome y aplicadores de encuestas)	26/08/2019	30/08/2019	25 horas	
6	Levantamiento de información (final)/ (Daniel Espín, Karina Jácome y aplicadores de encuestas)	02/09/2019	13/09/2019	50 horas	
7	Informe de levantamiento de información - avance de resultados (Daniel Espín y Karina Jácome)	16/09/2019	20/09/2019	25 horas	
8	Análisis de calidad de datos (encuestas y entrevistas)	23/09/2019	27/09/2019	25 horas	
9	Tabulación de encuestas y entrevistas (Daniel Espín y Karina Jácome)	30/09/2019	04/10/2019	25 horas	
10	Análisis e interpretación de resultados, encuestas - entrevistas (Daniel Espín y Karina Jácome)	07/10/2019	11/10/2019	25 horas	
11	Elaboración de propuesta para solucionar problemáticas (Daniel Espín y Karina Jácome)	14/10/2019	25/10/2019	40 horas	
12	Presentación de propuesta para solucionar problemáticas (Daniel Espín y Karina Jácome)	14/10/2019	25/10/2019	10 horas	
13	Implementación de propuesta (Daniel Espín y Karina Jácome)	28/10/2019	15/11/2019	75 horas	
14	Seguimiento de la propuesta	18/11/2019	06/12/2019	75 horas	
15	Elaboración de informe final del proyecto (Daniel Espín y Karina Jácome)	09/12/2019	13/12/2019	25 horas	
16	Elaboración de ensayo para la difusión de los resultados encontrados en la revista científica del IST Japón (Daniel Espín y Karina Jácome)	16/12/2019	03/01/2020	40 horas	
17	Publicación de resultados en la página	06/01/2020	10/01/2020	10 horas	

	web (Daniel Espín y Karina Jácome)			

La información descrita en el cronograma comprenden los 6 meses que durará el proyecto de investigación.

## 10. PRESUPUESTO

NOTA: El formato de presupuesto es un archivo electrónico en Excel que se adjunta a este documento.

## 11. BENEFICIARIOS DIRECTOS E INDIRECTOS

Una vez que se cuente con los resultados identificados del estudio, se pretende proponer mecanismos que favorezcan el buen desarrollo de sus procesos internos de una de las instituciones que más necesite.

### Beneficiarios Directos:

- Instituto Superior Tecnológico que desee la implementación de nuevas propuestas estratégicas.
- Estudiantes

### Beneficiarios Indirectos:

- Sociedad
- Sectores productivos

## 12. IMPACTOS DE RESULTADOS

Trabajar en la calidad de servicios, es uno de los temas que antes no han sido analizados por el Sistema de Educación Superior. Por tanto, contar con información real sobre el estudio de los IST, permitirá que las entidades de control gubernamental vinculadas a la Educación Superior, consideren factores que en nuevos procesos impliquen ser evaluados; mismos que a partir de estos, serviría para conocer si realmente las instituciones que hasta la fecha han sido evaluadas, prestan servicios garantizando la inserción, igualdad de oportunidades e inclusión de los estudiantes, dejando de lado todo tipo de discriminación y garantizando los derechos que se establece en la Constitución de la República del Ecuador.

Por otra parte, mediante el mejoramiento de la calidad de servicio se desea aportar al Plan Estratégico de Desarrollo, según lo expuesto en el Plan de Ordenamiento Territorial de Desarrollo de la ciudad de Quito, a partir de la generación de oportunidades que dinamice el Desarrollo Económico, Productivo y

Competitividad.

Además, es importante recalcar que a través de la educación superior y su interacción con los sectores productivos, se busca robustecer lo estipulado en el Plan Nacional Toda una vida en el eje 2 de la Economía al Servicio de la Sociedad, al Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización; mediante el fortalecimiento de la capacidad del servicio institucional, con la finalidad de captar más estudiantes y la participación activa con los sectores productivos mediante firma de convenios de vinculación hacia la práctica para el desarrollo empresarial y social.

El desarrollo de las capacidades del capital humano, permiten su incorporación a nuevas oportunidades y contribuyen a la competitividad de las ramas económicas, aumentando las fronteras de transformación estructural de la economía, mediante el fortalecimiento de los actores productivos que diversifique la producción de manera sostenible en la ciudad.

### 13. FORMAS DE DIFUSIÓN

Los resultados se difundirán a través de la página web en publicaciones - proyectos de investigación y redes sociales.

### 14. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, S. (2017). *La planificación*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos35/la-planificacion/la-planificacion.shtml>
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Bernal, S. (2014). *Eumed*. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>
- CEAACES. (2016). *Informe General de Evaluación de los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos*. Quito.
- Consejo de Educación Superior CES. (2018). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito.
- Consejo de Educación Superior CES. (2019). *Reglamento de los Institutos de Educación Superior de Formación Técnica y Tecnológica*, Quito.
- Consejo Metropolitano de Quito. (13 de Febrero de 2015). *Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Recuperado el 12 de Junio de 2019, de Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial: <http://www.quito.gob.ec/documents/PMDOT.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2018). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Gestiopolis. (13 de Mayo de 2011). *Gestiopolis*. Recuperado el 14 de Junio de 2019, de Gestiopolis:

<https://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>

Moreno, J. (2016). *Monografias.com*. Recuperado el 13 de Junio de 2019, de Monografias.com:  
<https://www.monografias.com/trabajos81/el-control-administrativo/el-control-administrativo2.shtml>

Quiroga, F. (15 de Junio de 2019). *Tu Economía Fácil*. Recuperado el Junio de 2019, de Tu Economía Fácil: <https://tueconomiafacil.com/principios-de-la-administracion/>

Reyes Ponce, A. (2017). *La Organización*. Recuperado el Junio de 2019, de <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1231/docs/unidad4.pdf>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017-2021)*. Quito.

Velasco, O. (2018). *Quiero apuntes*. Recuperado el 12 de junio de 2019, de Quiero apuntes:  
[https://www.quieroapuntes.com/introduccion-a-la-administracion\\_1.html](https://www.quieroapuntes.com/introduccion-a-la-administracion_1.html)

#### PARTE IV: INFORMACION DE CONTACTO DE LOS INVESTIGADORES

##### INFORMACION DE CONTACTO

##### INVESTIGADOR PRINCIPAL/LIDER DE PROYECTO

<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b> Darwin Daniel Espín Salas	<b>CÉDULA:</b> 1804216495
<b>E-MAIL:</b> Daniel_espin87@hotmail.com	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b> 0984717378
<b>PREGRADO:</b> Economista	<b>NIVEL POSGRADO:</b> Maestría - MBA
<b>CARGO ACTUAL:</b> Docente de la carrera de Administración de Empresas.	<b>GRUPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Ciencias Administrativas

##### INFORMACION DE CONTACTO

##### CO - INVESTIGADOR

<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b> Karina Elizabeth Jácome Pupiales	<b>CÉDULA:</b> 1717205916
<b>E-MAIL:</b> karinaelizabethjacome@hotmail.com	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>



	0992818686
<b>PREGRADO:</b> Ing. en Administración de Empresas	<b>NIVEL POSGRADO:</b> -
<b>CARGO ACTUAL:</b> Coordinadora y Docente de la carrera de Administración de Empresas	<b>GRUPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Ciencias Administrativas

<b>INFORMACION DE CONTACTO</b>	
<b>CO - INVESTIGADOR</b>	
<b>NOMBRES Y APELLIDOS:</b>	<b>CÉDULA:</b>
<b>E-MAIL:</b>	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>
<b>PREGRADO:</b>	<b>NIVEL POSGRADO:</b>
<b>CARGO ACTUAL:</b>	<b>GRUPO DE INVESTIGACIÓN:</b>

**PARTE V: AVAL ACADEMICO DEL PROYECTO**

**APROBACIÓN DEL CONSEJO ACADÉMICOSUPERIOR**

**EL QUE SUSCRIBE**

**Mediante resolución OCS-ITSJ-SE-RO-No 0059-2019-ACTA-No. OCS-ITSJ-PDFI-No 0059-2019-DMQ 01 DE JULIO DEL 2019 PDFI EL HONORABLE ÓRGANO COLEGIADO SUPERIOR, se aprueba el proyecto denominado “La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito”, avalado por el Instituto Tecnológico Superior cuenta con la rigurosidad técnica necesaria y se enmarca dentro del Plan de Trabajo y de la línea de investigación aprobadas, perteneciente al Grupo de Investigación. El presente proyecto se encuentra a cargo del investigador principal Darwin Daniel Espín Salas, docente de la institución quien estará a cargo del desarrollo exitoso del proyecto. Áreas estratégicas de investigación Institucionales con las que se alinea el proyecto: La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito**

Es cuanto certifico en honor a la verdad.

**QUITO, 1 DE JULIO DEL 2019**

**FIRMA:**


**EL QUE SUSCRIBE**

**Milton Altamirano Pazmiño** con C.C: 1718006370, Vicerrector del Instituto Superior Tecnológico Japón certifica que el Proyecto de Investigación: “La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito” se enmarca dentro la línea de investigación aprobadas que impulsa y prioriza la Institución. El presente proyecto cuenta con la rigurosidad técnica necesaria para alcanzar los objetivos propuestos bajo el liderazgo del investigador principal docente Darwin Daniel Espín Salas, de la carrera de administración de empresas, quien cuenta con la autorización respectiva para liderar el presente proyecto. Áreas estratégicas de investigación Institucionales con las que se alinea el proyecto: Gestión del talento humano en pequeñas y medianas empresas, Gestión de la cultura organizacional al interior pymes, Cultura y clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas, y Gerencia Empresarial y Pública.

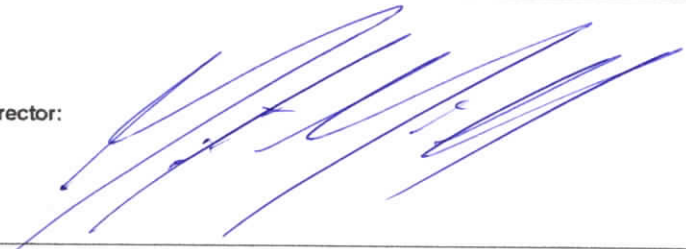
Es cuanto certifico en honor a la verdad.

Mgs. Milton Altamirano Pazmiño.

Vicerrector

**QUITO, 1 de julio del 2019**

FIRMA Vicerrector:



Metropolitano de Quito“ se enmarca dentro la línea de investigación aprobadas que impulsa y prioriza la Institución. El presente proyecto cuenta con la rigurosidad técnica necesaria para alcanzar los objetivos propuestos bajo el liderazgo del investigador principal Darwin Daniel Espín Salas, docente de la carrera de Administración de Empresas, quien cuenta con la autorización respectiva para liderar el presente proyecto. Áreas estratégicas de investigación Institucionales con las que se alinea el proyecto: Gestión del talento humano en pequeñas y medianas empresas, Gestión de la cultura organizacional al interior pymes, Cultura y clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas, y Gerencia Empresarial y Pública.

Es cuanto certifico en honor a la verdad.

QUITO,

FIRMA DIRECTOR ACADÉMICO:



## DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

### EL QUE SUSCRIBE

**Lucia Begnini Domínguez** con C.C. 17112622798, Directora del Departamento de Investigación, certifica que el Proyecto de Investigación denominado “La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito”, cuenta con un componente técnico riguroso que se enmarca dentro la línea de investigación aprobadas, que impulsa el Departamento, el cual garantiza que los compromisos planteados se materialicen. El presente proyecto se encuentra a cargo del investigador principal Darwin Daniel Espín Salas, docente de la carrera de Administración de Empresas. Áreas estratégicas de investigación Institucionales con las que se alinea el proyecto: Gestión del talento humano en pequeñas y medianas empresas, Gestión de la cultura organizacional al interior pymes, Cultura y clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas, y Gerencia Empresarial y Pública.

Es cuanto certifico en honor a la verdad

**QUITO, 1 DE JULIO DEL 2019**



**FIRMA DEL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN:**

**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN**

## DIRECCIÓN ACADÉMICA

### EL QUE SUSCRIBE

**Alexis Benavides Vinuesa** con C.C. No. 1716917181, Director Académico del Instituto Tecnológico Superior Japón certifica que el Proyecto de Investigación “La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito

**PARTE VI: LISTA DE CHEQUEO PARA PRESENTAR UNA PROPUESTA**

<b>Parte No.</b>	<b>TITULO DEL PROYECTO</b>	<b>SI</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b>	
1.	INFORMACION GENERAL DE PROYECTO	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
3.	PRESUPUESTO EN EXCEL	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
4.	INFORMACION DE CONTACTO DE LOS INVESTIGADORES	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
5.	AVAL ACADEMICO DEL PROYECTO	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
6.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	