



Noviembre 2017 - ISSN: 1989-4155

## **“DESARROLLO INSTITUCIONAL A TRAVÉS DEL MEJORAMIENTO Y PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO”**

**Ligia Ximena Tapia Hermida\***

[lxtapia@unach.edu.ec](mailto:lxtapia@unach.edu.ec)

**Juan Federico Villacis Uvidia\*\***

[jvillacis@unach.edu.ec](mailto:jvillacis@unach.edu.ec)

**Martha Romero Flores\*\*\***

[martha.romero@unach.edu.ec](mailto:martha.romero@unach.edu.ec)

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Ligia Ximena Tapia Hermida, Juan Federico Villacis Uvidia y Martha Romero Flores (2017): “Desarrollo institucional a través del mejoramiento y promoción de los servicios ofertados por la Universidad Nacional de Chimborazo”, Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (noviembre 2017). En línea:

<http://www.eumed.net/rev/atlante/2017/11/mejoramiento-servicios-universidad.html>

### **Resumen**

La pobreza en Ecuador es el resultado de una larga lista de carencias como son el escaso acceso a los factores de producción, a los servicios sociales básicos de educación, salud y saneamiento, a oportunidades de empleo agrícola y no agrícola; a la falta de inserción en el tejido económico y a una larga exclusión histórica por razones de género y etnia.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el año 2010 el Ecuador registró el 6.80% (Sistema Integrado de Conocimiento y Estadística Social del Ecuador, 2016) de analfabetismo, es decir, la población ecuatoriana que no saben leer ni escribir.

En una sociedad como la actual que se caracteriza por el conocimiento acumulado en la vida de los individuos, en la organización social y en la actividad económica, las universidades tienen que enfrentar varios pasos para contribuir al incremento de la productividad, mediante la difusión del conocimiento y la transferencia de tecnología hacia el sector productivo; desarrollar el trabajo en equipos inter y multidisciplinarios; mejorar las pertinencias de las ofertas académicas; incrementar

los aportes científicos e innovaciones tecnológicas; consolidar la práctica de la ética y de los valores humanos para lograr una verdadera transformación social.

Es así que la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) en los artículos 26 y 28 establece que la educación es un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, que responde al interés público y no al servicio de intereses individuales y corporativos.

La Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH) brinda varios servicios a la población estudiantil como son: transporte para giras de observación, Internet, atención médico–odontológico, seguro estudiantil, guardería, bibliotecas, bares y centro de perfeccionamiento docente e innovación pedagógica mismos que no son aprovechados por la comunidad educativa (Universidad Nacional de Chimborazo, 2012).

La investigación de mercado realizada a la comunidad universitaria refleja la carencia de un plan de marketing o mercadeo ya que la mayoría de la población estudiantil no tiene conocimiento de los servicios ofertados por la universidad.

\* Economista, Magíster en Administración Pública mención Desarrollo Institucional, Docente a Contrato de la Universidad Nacional de Chimborazo, en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas con las asignaturas de Microeconomía, Macroeconomía, Plan de Negocios, Negocios Internacionales, Marketing, Emprendimiento en las carreras de Ingeniería Comercial y Comunicación Social, Jefe de Recursos Humanos de Donoso Constructores Cía. Ltda.

\*\* Economista en Gestión Empresarial Mención en Finanzas, Magister en Pequeñas y Medianas y Empresas mención en Finanzas, Docente a Contrato de la Universidad Técnica de Ambato de la Unidad de Nivelación y Admisión.

**Palabras Claves:** Desarrollo institucional, promoción, servicios, administración pública.

## **ABSTRACT**

### **TITLE:**

"INSTITUTIONAL DEVELOPMENT THROUGH THE IMPROVEMENT AND PROMOTION OF SERVICES OFFERED BY THE NATIONAL UNIVERSITY OF CHIMBORAZO"

Poverty in Ecuador is the result of a long list of shortcomings such as poor access to production factors, basic social services for education, health and sanitation, and agricultural and non-agricultural employment opportunities; to the lack of insertion in the economic fabric and to a long historical exclusion for reasons of gender and ethnicity.

According to the National Institute of Statistics and Censuses (INEC), in 2010 Ecuador registered 6.80% (Integrated System of Knowledge and Social Statistics of Ecuador, 2016) of illiteracy, that is, the Ecuadorian population that can not read or write .

In a society like the present one that is characterized by the accumulated knowledge in the life of the individuals, in the social organization and in the economic activity, the universities have to face several steps to contribute to the increase of the productivity, by means of the diffusion of the knowledge and the transfer of technology to the productive sector; develop work in inter and multidisciplinary teams; improve the relevance of academic offers; increase scientific contributions and technological innovations; consolidate the practice of ethics and human values to achieve a true social transformation.

Thus, the (Constitution of the Republic of Ecuador, 2008) in articles 26 and 28 states that education is a priority area of public policy and state investment, which responds to the public interest and not the service of individual interests and corporate.

The National University of Chimborazo (UNACH) provides various services to the student population such as: transport for observation tours, Internet, medical-dental care, student insurance, daycare, libraries, bars and teacher training center and pedagogical innovation themselves that do not they are used by the educational community.

The market research done to the university community reflects the lack of a marketing or marketing plan since the majority of the student population is not aware of the services offered by the university.

**Key Words:** Institutional development, promotion, services, public administration

## INTRODUCCIÓN

El tema desarrollado en la presente investigación permite mejorar la difusión de los servicios que oferta la Universidad Nacional de Chimborazo y vincular a la población universitaria en el desarrollo de la institución.

En el presente estudio se propició una investigación exploratoria a través de encuestas a estudiantes, personal administrativo y de servicios y al personal docente de la Institución, quienes emitieron sus criterios sobre realidad en la que se encuentra la difusión de los servicios educativos, sobre cuya base entre otros aspectos propositivos, se fortalece y desarrolla la institución.

En la investigación se ha determinado que la UNACH no cuenta con un adecuado programa o plan de promoción y difusión de los servicios ofertados para la comunidad universitaria. Sin embargo del objetivo principal de (SUBSECRETARÍA DE APOYO, SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN, 2013) que es “Mejorar el desarrollo de los procesos educativos vinculados con la organización estratégica, la planificación, la implementación curricular, la motivación y formación del personal docente y directivo, la gestión y evaluación del sistema educativo, ajustados a los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional”.

Adicionalmente se ha visto la necesidad de implementar nuevos servicios para beneficio de la comunidad universitaria como: comedor universitario, librería universitaria, residencia, guardería en los dos campus universitarios y el almacén universitario.

La promoción o también conocido como marketing indica lo que se va a lograr en el tiempo planificado y con el cronograma de actividades detalladas, el mismo que debe ser específico, claro, detallado y medible (Kloter & Armstrong, 2001).

El posicionamiento en el mercado de un producto o servicio significa el lugar que ocupa en la mente de los clientes en relación con los productos de la competencia (Bradley & Calderón, 2005). El posicionamiento es de mucha importancia ya que se busca crear una imagen de los servicios ofertados en los consumidores.

## DESARROLLO

La (Constitución de la República del Ecuador, 2008), en su Artículo 227 define a la administración pública en los siguientes términos:

**Art. 227.-** “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Por tanto, la administración pública está representada por la eficiencia, eficacia, efectividad y calidad con que se desarrollan las actividades para obtener un beneficio común.

### Análisis macroambiente

Ecuador es inequitativo en la medida que la distribución del ingreso se concentra en pocas manos en desmedro de la gran mayoría de la población, incidiendo en la violación generalizada de sus derechos a la salud, alimentación, educación, vivienda, trabajo, seguridad, acceso a servicios básicos.

Ecuador en el transcurso de los años ha sido considerado como un país con ingresos bajos. La desigualdad social es un signo distintivo del Ecuador.

En promedio, la situación de la salud, educación y vivienda puede ser comparable con países que poseen el mismo nivel de ingreso. Sin embargo, estas características varían significativamente entre los distintos estratos socioeconómicos.

En una sociedad como la actual que se caracteriza por la importancia del conocimiento acumulado en la vida de los individuos, en la organización social y en la actividad económica, las universidades tienen que enfrentar los retos como son: contribuir al incremento de la productividad, mediante la difusión del conocimiento y la transferencia de tecnología hacia el sector productivo; desarrollar el trabajo en equipos inter y multidisciplinarios; mejorar las pertinencias de las ofertas académicas; incrementar los aportes científicos e innovaciones tecnológicas; consolidar la práctica de la ética y de los valores humanos para lograr una verdadera transformación social.

## **Análisis PEST**

### ***Factores Políticos***

Los cambios en el entorno económico y social avanzan a un ritmo más acelerado que las adecuaciones implementadas por las universidades para ponerse de acuerdo con la demanda de nuevos profesionales generada, sobre todo, por el cambio en la orientación del aparato productivo. En la actualidad las entidades de educación superior cuentan con la (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010).

Adicionalmente las entidades de educación superior del sector público cuentan con la (Ley Orgánica del Servicio Público, 2010) conjuntamente con el Reglamento a la Ley Orgánica del Sector Público.

### ***FACTORES ECONÓMICOS***

Los factores económicos son importantes dentro de la presente investigación para conocer los el entorno externo en el tema económico.

#### **➤ Producto Interno Bruto**

En el Ecuador una de las características principales es la exportación de materia prima e importación de productos terminados, lo que ha sido un limitante para el crecimiento económico; con la política del cambio de matriz productiva a partir del año 2013 en del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 el objetivo 10: Impulsar la transformación de la matriz productiva (SENPLADES, 2013), en la que su conceptualización era la de conformar nuevas industrias y la promoción de sectores con elevada productividad y que sean competitivos a nivel nacional e internacional; y, dentro del actual Plan Nacional del Buen Vivir lo que respecta al Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida, objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas (SENPLADES, 2017).

**Tabla 1: PIB real (miles de dólares año 2007)**

<b>Año</b>	<b>PIB REAL</b>
2010	56.481.055
2011	60.925.064
2012	64.362.433
2013	67.546.128
2014	70.243.048
2015	70.353.852
2016	69.321.410

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2017)  
Elaborado por: Autores

### ***FACTORES SOCIALES***

#### **➤ Población económicamente activa (PEA)**

Según el (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2017) la PEA está compuesta por el número de personas de 15 años y más que trabajaron al menos una hora en la semana de referencia, o aunque no trabajaron, tuvieron trabajo (personas con empleo), o bien aquellas personas que no tenían empleo pero estaban disponibles para trabajar (desempleados). Se compone de las personas con empleo (empleo adecuado, subempleo por insuficiencia de tiempo de trabajo, subempleo por insuficiencia de ingresos, otro empleo inadecuado, empleo no remunerado, empleo no clasificado) y, de las personas desempleadas (desempleo abierto y desempleo oculto).

**Tabla 2: Estructura de la Población Económicamente Activa**

PEA	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
Empleo adecuado	2.875.533	44,7	2.996.566	45,5	3.118.174	46,5	3.328.048	47,9	3.545.802	49,3	3.487.110	46,5	3.243.293	41,2
Subempleo por insuficiencia de tiempo de trabajo	673.317	10,5	560.164	8,5	485.512	7,2	654.05	9,4	759.651	10,6	848.626	11,3	1.253.264	15,9
Subempleo por insuficiencia de ingresos	215.939	3,4	146.294	2,2	118.378	1,8	155.219	2,2	166.123	2,3	202.02	2,7	311.561	4
Otro empleo inadecuado	1.765.688	27,4	2.056.875	31,3	2.018.582	30,1	2.019.279	29,9	1.924.634	26,8	1.981.205	26,4	1.978.071	25,1
Empleo no remunerado	528.991	8,2	505.484	7,7	537.431	8	493.182	7,1	508.476	7,1	574.061	7,7	660.893	8,4
Empleo no clasificado	53.763	0,8	39.451	0,6	146.763	2,2	14.463	0,2	16.421	0,2	47.614	0,6	16.497	0,2
Desempleo abierto	224.553	3,5	196.178	3	210.173	3,1	205.127	3	216.941	3	274.939	3,7	321.582	4,1
Desempleo oculto	98.474	1,5	80.609	1,2	66.001	1	83.618	1,2	56.472	0,8	82.953	1,1	88.86	1,1
Población Económicamente Activa (PEA)	6.436.258	100	6.581.621	100	6.701.014	100	6.952.986	100	7.194.520	100	7.498.528	100	7.874.021	100

Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE), Boletín Anuario No. 39, Quito, 2017

Elaborado por: Autores

### ➤ Secundaria Completa

En el siguiente cuadro se puede observar la población de 18 años y más que cursan o cursaron uno o más años de estudios de nivel superior. Ecuador cuenta con un total de 7.360.977 de personas de 18 años o más de los cuales 1.662.835 han concluido la secundaria, representando el 22.59% de la población (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2017).



**Tabla 3: Secundaria completa**

REGIÓN	Población de 18 años o más	Población que han concluido la secundaria	Porcentaje
COSTA	3.723.121	803.576	21,58
SIERRA	3.299.920	812.792	24,63
AMAZONÍA	285.548	38.620	13,52
INSULAR	12.514	4.259	34,03
NO DETERMINADAS	39.874	3.588	9,00
<b>TOTAL PAÍS</b>	<b>7.360.977</b>	<b>1.662.835</b>	<b>22,59</b>

Fuente: SIISE- versión 4.5.

Elaborado por: Autores

➤ **Instrucción superior**

En el Ecuador existe un total de 1.071.328 habitantes con instrucción superior, lo que representa el 18% de la población de 24 años y más que poseen instrucción superior, en el área rural se encuentran 134.729 personas y en el área urbana se localizan un total de 936.599 habitantes (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2017).

**Tabla 4: Instrucción superior**

REGIÓN	Población de 24 años o más	Personas que han cursado la instrucción superior	Porcentaje
COSTA	3.003.308	510.393	16,99
SIERRA	2.654.095	530.982	20,01
AMAZONÍA	222.854	24.967	11,20
INSULAR	10.248	3.019	29,46
NO DETERMINADAS	31.655	1.968	6,22
<b>TOTAL PAÍS</b>	<b>5.922.160</b>	<b>1.071.329</b>	<b>18,09</b>

Fuente: SIISE- versión 4.5.

Elaborado por: Autores

➤ **Analfabetismo**

Según el VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010 determinó que el 6,8% de personas de entre 15 y más años no sabe leer ni escribir. Ese porcentaje representa a 984.878 habitantes de los 14'483.499 con los que cuenta el país. En 1990, la cifra de analfabetismo fue del 11,7% y en el 2001 fue del 9.01%, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2017). Cabe resaltar que en el área rural es donde existe mayor porcentaje de analfabetismo.

Se considera analfabetos a aquellas personas que no saben leer y escribir o que solo leen o solo escriben. El número de analfabetos es un indicador del nivel de retraso en el desarrollo educativo de una sociedad. Es muy importante para detectar las desigualdades en la expansión del sistema educativo, en especial en el caso de los grupos más vulnerables de la población; de ahí la importancia de asociar este indicador con variables como residencia, etnia, grupo de edad y sexo.

El analfabetismo es una muestra de las deficiencias, históricas y actuales, del sistema educativo en cuanto a garantizar una mínima educación a la población; es también un indicador de los retos que enfrenta un país en el desarrollo de su capital humano. Sirve especialmente para visualizar las diferencias generacionales en las oportunidades de educación. En países como el Ecuador, la proporción más alta de analfabetos se observa entre los mayores de 65 años y las más bajas entre los menores de 24 años.

## ***FACTORES TECNOLÓGICOS***

### **➤ Las TICs en la Educación**

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se convierten en un instrumento indispensable en la sociedad y más en las instituciones de educación superior para mejorar los diferentes procesos que son llevados a cabo por las Instituciones.

## **DISCUSIÓN**

Después de realizar el proceso de recolección de datos y tabulación se obtuvieron los resultados detallados a continuación:

La valoración del tamaño de la muestra se ha realizado con la población universitaria en su totalidad. La muestra se tomó de un universo de 8.352 personas. Las encuestas se realizaron a 382 personas pertenecientes a la UNACH.

**1. Servicios ofertados por la Universidad Nacional de Chimborazo.** – Los servicios ofertados por la UNACH en el año 2012 son los siguientes: Transporte, departamento médico odontológico, seguro estudiantil, guardería, departamento de bienestar estudiantil, internet, biblioteca, bares.

Tabla 5.- Servicios ofertados por la UNACH

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRANSPORTE	144	8,61
ALMACÉN UNIVERSITARIO	17	1,02
MÉDICO ODONTOLÓGICO	218	13,03
SEGURO ESTUDIANTEL	148	8,85
GUARDERÍA	143	8,55
DPTO. BIENESTAR ESTUDIANTEL	148	8,85
INTERNET	278	16,62
BIBLIOTECA	281	16,80
BARES	238	14,23
NO CONTESTA	58	3,47
<b>TOTAL</b>	<b>1673</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autores

Los resultados obtenidos en base a las encuestas que se realizó a la población estudiantil son: el 71% de la población conoce los servicios ofertados por la UNACH y el 29% restante menciona que no conoce los servicios.

## 2. Frecuencia de uso de los servicios ofertado por la UNACH, en el año académico 2012

Tabla 6: Frecuencia de uso de los servicios - año 2012

SERVICIOS	0-4.	5-9.	10-15.	Más de 15
Transporte	113	27	11	
Internet	120	62	47	24
Médico – odontológico	187	18		
Seguro Estudiantil	122	11		
Guardería	117	13	2	
Biblioteca	178	30	14	
Bares	119	69	51	36
Dpto. Bienestar Estudiantil	98	16	8	3

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autores

En la tabla se observa que los servicios que han sido utilizados por la población estudiantil más de 15 veces son: bares, internet y por último el departamento de Bienestar Estudiantil. Los servicios que han sido utilizados entre 10 a 15 veces son: en primer lugar con un total de 51 personas se

encuentran los bares, seguido por el uso del internet (47 personas); seguido por el uso de las bibliotecas, transporte, Departamento de Bienestar Estudiantil y guardería.

Los servicios más utilizados entre 5 a 9 veces son los bares y el internet. El servicio más utilizado entre 0 a 4 veces es el Departamento Médico – Odontológico.

**3. SERVICIOS DIFUNDIDOS:** El 77% de la población estudiantil encuestada respondió que los servicios ofertados por la Universidad Nacional de Chimborazo no han sido difundidos correctamente y el restante 23% de la población mencionó que si han sido difundidos correctamente los servicios.

**4. Calidad de los servicios ofertados por la UNACH:** La tabla muestra las respuestas de los estudiantes en cuanto a la calidad de los servicios ofertados por la Universidad Nacional de Chimborazo, se puede mencionar que para la mayoría de los estudiantes los servicios son buenos, sin embargo, los servicios de transporte y de guardería son malos para varios estudiantes.

**Tabla 7: Calidad de los servicios – año 2012**

SERVICIOS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
Transporte	5	13	32	14	52
Internet	15	43	86	6	3
Médico - odontológico	2	5	69	12	7
Seguro Estudiantil	5	16	72	23	
Guardería		2	23	78	57
Biblioteca	9	45	78	27	11
Bares	6	48	68	32	16
Dpto. Bienestar Estudiantil	3	27	82	24	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autores

**5. Servicios adicionales:** El 30% de la población estudiantil respondió que el comedor universitario debería incrementarse como servicio adicional para los estudiantes, seguido con el 21% por la librería universitaria, el 19% residencia universitaria, el 18% la creación de la guardería en el campus norte y el 12% la creación del almacén universitario.

**Tabla 8: Servicios adicionales – año 2012**

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------	------------	------------

COMEDOR UNIVERSITARIO	257	30,16
LIBRERÍA UNIVERSITARIA	178	20,89
RESIDENCIA UNIVERSITARIA	166	19,48
ALMACÉN UNIVERSITARIO	101	11,85
GUARDERÍA CAMPUS NORTE	150	17,61
<b>TOTAL</b>	<b>852</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autores

## 6. Programa de promoción de los servicios:

**Tabla 9: Programa de promoción de los servicios**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	13,17
NO	310	86,83
<b>TOTAL</b>	<b>357</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Autores

## CONCLUSIONES.

- La presente investigación apoya la misión de la Institución la misma que es: *“Formar profesionales críticos a nivel superior, comprometidos con los valores humanísticos, morales y culturales, que fundamentados en la ciencia, la tecnología y la cultura, constituyan un aporte para el desarrollo sostenible de nuestra provincia y país, con calidad y reconocimiento social”*, puesto que brinda la posibilidad de que la comunidad universitaria tenga mayor conocimiento de los servicios ofertados y puedan acceder a los mismos con mayor facilidad y a la vez sean los estudiantes quienes participen en la promoción de los servicios.
- El presente trabajo de investigación determinó que la Universidad Nacional de Chimborazo no cuenta con un adecuado programa o plan de promoción y difusión de los servicios ofertados para la comunidad universitaria; de ello se desprende la falta de conocimiento de dichos servicios del personal docente, administrativo, código de trabajo y de los estudiantes.
- La UNACH cuenta con los factores claves de éxito que son: planta docente calificada, adecuado eje de gestión y administración y un correcto eje de docencia y formación de recursos humanos
- A pesar que la UNACH cuenta con varios servicios, mismos que están ofertados a la población universitaria; no han sido aprovechados en su totalidad.

- La carencia de difusión hace que la población no conozca sobre dichos servicios y los beneficios que tienen.
- En base a las encuestas se determinó la necesidad de implementar nuevos servicios para beneficio de la comunidad universitaria como son: el comedor universitario, la librería universitaria, la residencia para los estudiantes, la guardería en el campus norte “Msc. Edison Riera Rodríguez” y el almacén universitario.
- La investigación exploratoria ha permitido determinar que los servicios ofertados por la UNACH no son aprovechados al máximo por estudiantes, docentes, administrativos y trabajadores.

## BIBLIOGRAFÍA

Banco Central del Ecuador. (2017). *Boletín Anuario No. 39*. Quito.

Bradley, F., & Calderón, H. (2005). *Marketing Internacional*. Madrid: Pearson - Prentice Hall.

Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.

Kloter, P., & Armstrong, G. (2001). *Marketing*. México: Pearson - Prentice Hall.

Ley Orgánica de Educación Superior . (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior* . Quito.

Ley Orgánica del Servicio Público. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Quito.

Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (6 de Noviembre de 2017). Sistema Integrado de Indicadores Sociales. Quito, Pichincha, Ecuador.

Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (8 de Noviembre de 2017). Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador.

Ministerio Cordinador de Desarrollo Social. (27 de Octubre de 2017). *Sistema Integrado de Conocimiento y Estadística Social del Ecuador*. Obtenido de SICES: <http://www.conocimientosocial.gob.ec/pages/EstadisticaSocial/herramientas.jsf>

SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Quito.

SENPLADES. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito.

Senplades. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021*. Quito.

Sistema Integrado de Conocimiento y Estadística Social del Ecuador . (2016). *SICES*. Obtenido de SICES: <http://www.conocimientosocial.gob.ec/>

SUBSECRETARÍA DE APOYO, SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN. (2013). *Modelo nacional de apoyo y seguimiento a la gestión educativa*. Quito: Ministerio de Educación del Ecuador.

