



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

## **La acreditación y su aporte a la satisfacción estudiantil de las Universidades Públicas de la provincia de Manabí - Ecuador**

### **TESIS**

Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias  
Administrativas

### **AUTOR**

Rafer Henry CRUZ MERA

### **ASESOR**

Mg. Edgar VICENTE ARMAS

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Cruz, R. (2024). *La acreditación y su aporte a la satisfacción estudiantil de las Universidades Públicas de la provincia de Manabí - Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---

## Metadatos complementarios

<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	<b>Rafer Henry Cruz mera</b>
Tipo de documento de identidad	<b>Cédula</b>
Número de documento de identidad	<b>0922028709</b>
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-8469-9239">https://orcid.org/0000-0002-8469-9239</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	<b>Edgar Vicente Armas</b>
Tipo de documento de identidad	<b>DNI</b>
Número de documento de identidad	<b>06003952</b>
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-5503-8239">https://orcid.org/0000-0002-5503-8239</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	<b>Augusto Hidalgo Sánchez</b>
Tipo de documento	<b>DNI</b>
Número de documento de identidad	<b>17852545</b>
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	<b>Edgar Vicente Armas</b>
Tipo de documento	<b>DNI</b>
Número de documento de identidad	<b>06003952</b>
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	<b>Ebor Fairlie Frisancho</b>
Tipo de documento	<b>DNI</b>
Número de documento de identidad	<b>09434940</b>
<b>Miembro del jurado 3</b>	
Nombres y apellidos	<b>Juan Victoriano Castillo Maza</b>
Tipo de documento	<b>DNI</b>
Número de documento de identidad	<b>07196790</b>

<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	No Aplica
Grupo de investigación	No Aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Ecuador Provincia: Manabí Cantón: Manta Latitud: -1.286257980 Longitud: -80.417991640
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2020 - 2021
<i>URL de disciplinas OCDE</i>	2.02.04 - <i>Negocios, Administración</i> <b>URIS:</b> <a href="http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0026-V-UPG-FCA-2024  
PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

En la Ciudad Universitaria, a los quince días del mes de marzo del año dos mil veinticuatro, siendo las diecisiete horas, en el enlace: <https://zoom.us/j/99502925861?pwd=ZnRLb1RVY1F5UkN2NUljNjBFbS9QZz09> emitido por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **PRESIDIDO** por el **DR. AUGUSTO HIDALGO SÁNCHEZ**, e integrado por los miembros: **DR. EDGAR VICENTE ARMAS (Asesor)**, **DR. JUAN VICTORIANO CASTILLO MAZA (Jurado)**, **DR. EBOR FAIRLIE FRISANCHO (Jurado)**; el postulante al Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, don **RAFER HENRY CRUZ MERA**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **“LA ACREDITACIÓN Y SU APORTE A LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LAS UNIVERSIDADES PUBLICAS DE LA PROVINCIA DE MANABÍ - ECUADOR”**, con el propósito de optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

**17 [DIECISIETE] – MUY BUENO**

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas **OTORGAR** el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, a don **RAFER HENRY CRUZ MERA**. Se extiende la presente Acta siendo las **18:15** se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.



**DR. AUGUSTO HIDALGO SÁNCHEZ  
PRESIDENTE**



**DR. EDGAR VICENTE ARMAS  
ASESOR**



**DR. EBOR FAIRLIE FRISANCHO  
JURADO**



**DR. JUAN VICTORIANO CASTILLO MAZA  
JURADO**



### CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Edgar Vicente Armas** en mi condición de Asesor de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas acreditado con el Dictamen N° 0772-2018-UPG-FCA/UNMSM de la tesis cuyo título es “La acreditación y su aporte a la satisfacción estudiantil de la Universidades Publicas de la provincia de Manabí - Ecuador”, presentado por el magister **Rafer Henry Cruz Mera**, para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas.

**CERTIFICO** que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de investigación y producción intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 17% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se remite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas correspondiente.

Edgar Vicente Armas

DNI: 06003952



## DEDICATORIA

*Dedico el presente trabajo a mi esposa por su amor y apoyo incondicional en el trayecto de este desafío hasta su culminación. A mis hijas (Rebeca y Elizabeth), que al igual que su mamá se volvieron mi inspiración y motivación para culminar este trabajo. A mis padres por darme el ejemplo de perseverancia y todo lo necesario en cada etapa de mi vida. A mi segunda madre “mi tía” Mónica, quien ha sido un ángel que Dios envió del cielo para bendecirme de muchas maneras en mi vida personal y profesional. A mis compañeros del doctorado, en especial a aquellos que partieron tempranamente en la pandemia y no pudieron culminar su proceso. Y finalmente al ser más importante de mi vida... a mi Dios, pues, como dice Juan 15:5b **“separados de mí, no pueden hacer nada”**.*



## AGRADECIMIENTO

*Mi agradecimiento especial a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por acogernos como sus compatriotas (aun siendo extranjeros) y estar siempre atentos a través de sus directivos en nuestro desarrollo académico y profesional. A todo el equipo de dirección de posgrado de la facultad de ciencias administrativas, por brindarnos su apoyo permanente y desinteresado, Así mismo al Dr. Augusto Hidalgo por sus consejos y orientaciones conceptuales y técnicas.*

*A mi asesor de tesis el Dr. Edgar Vicente Armas, por su valiosa contribución a través de su experiencia para la culminación del presente trabajo de investigación.*

*También agradezco a mi esposa Yajaira Vera, mis padres, mis hermanos, mis suegros y a mi tía Mónica.*

*A mis amigos y compañeros, en especial a Johnny Ponce y Evelyn Cano por sus aportes y sugerencias valiosas. Al Dr. Juan Carlos Lara, Dr. Mario Moreira y Dra. Guadalupe Tóala, por ser pioneros en la promoción de este programa doctoral en nuestra universidad. Finalmente, a nuestro rector y vicerrector académico de mi querida universidad (ULEAM), por su patrocinio en su calidad máximas autoridades.*



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
Lista de cuadros .....	VIII
Lista de figuras .....	XII
<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Situación problemática .....	15
1.2. Formulación del problema .....	24
1.2.1. Problema general .....	24
1.2.2. Problemas específicos .....	24
1.3. Justificación teórica .....	25
1.4. Justificación práctica .....	26
1.5. Objetivos .....	27
1.5.1. Objetivo general .....	27
1.5.2. Objetivos específicos.....	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.6.1. Hipótesis general.....	28
1.6.2. Hipótesis específicas.....	28
1.7. Variable e indicadores .....	29
<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>30</b>
2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación .....	30
2.2. Antecedentes de la investigación .....	43
2.2.1 Antecedentes nacionales.....	43
2.2.1.1. Acreditación .....	43
2.2.1.2. Satisfacción Estudiantil .....	47
2.2.2 Antecedentes internacionales.....	51

2.2.2.1. Acreditación .....	51
2.2.2.2. Satisfacción .....	53
2.3. Bases teóricas .....	58
2.3.1. Acreditación.....	58
2.3.2 Evaluación y aseguramiento de la calidad .....	63
2.3.3 Modelos de acreditación .....	71
2.3.3.1. Modelos de la evaluación de la acreditación .....	71
2.3.4. Carácter axiológico de la evaluación.....	72
2.3.4 El modelo ecuatoriano .....	92
2.3.5 Satisfacción estudiantil .....	112
2.3.6 Teoría de la satisfacción estudiantil .....	114
2.3.7 Características de los servicios de satisfacción estudiantil .....	116
2.3.8 Proceso de la satisfacción estudiantil .....	117
2.3.9 Medición de la satisfacción de los estudiantes.....	121
2.3.10 Servicio al cliente y su enfoque a la calidad .....	126
2.3.11 Percepciones y expectativas.....	129
2.4. Glosario de términos .....	130
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	131
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	131
3.2. Población de estudio .....	132
3.3. Tamaño y composición de la muestra .....	133
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	134
3.4.1. Técnicas .....	134
3.4.2. Instrumentos de recolección de información.....	135
3.4.3. Descripción del instrumento utilizado.....	135
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	137
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	137

4.1.1. Fiabilidad del instrumento.....	137
4.1.2 Análisis de los resultados de las encuestas .....	138
4.2. Prueba de hipótesis .....	161
Hipótesis general .....	161
Hipótesis específicas .....	163
4.3 Presentación de los resultados .....	172
CAPÍTULO 5: IMPACTOS .....	176
5.1 Propuesta para la solución del problema.....	176
5.2 Costos de implementación de la propuesta .....	186
5.3 Beneficios que aporta la propuesta.....	186
CONCLUSIONES .....	187
RECOMENDACIONES.....	189
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	191
ANEXOS .....	212
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	213
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos .....	215
Experto 1:.....	218
Experto 2:.....	219
Experto 3:.....	222
Anexo 3: Relación “Causa – Efecto” de las variables X y Y con sus respectivas dimensiones .....	223
Glosario.....	225

## Lista de cuadros

<b>Cuadro 1.-</b> Listado de universidades del Ecuador cerradas por no cumplir estándares mínimos de calidad .....	16
<b>Cuadro 2.</b> Acreditación y categorización de las universidades públicas de Manabí. ....	19
<b>Cuadro 3.</b> Categorización y ponderaciones por criterio de las de las universidades públicas de Manabí.....	20
<b>Cuadro 4.</b> Características de las universidades públicas de Manabí.....	23
<b>Cuadro 5.</b> Teóricos contemporáneos de la ciencia administrativa pública en la historia por países Europeos .....	34
<b>Cuadro 6.</b> Filósofos alemanes y sus obras en temas de educación superior. ....	39
<b>Cuadro 7.</b> Agencias acreditadoras regionales de Estados Unidos .....	84
<b>Cuadro 8.</b> Modelo de acreditación institucional de universidades en el Perú – Dimensiones y Factores .....	87
<b>Cuadro 9.</b> Organismos de acreditación institucional del Sistema de Educación Superior Mexicano.....	91
<b>Cuadro 10.</b> Lista de los criterios del modelo de evaluación y acreditación institucional del modelo ecuatoriano .....	92
<b>Cuadro 11.</b> Resumen general de criterios, subcriterios e indicadores.....	94
<b>Cuadro 12.-</b> Resumen de los componentes del Criterio de Organización (Subcriterios e indicadores) .....	96
<b>Cuadro 13.</b> Resumen de los componentes del Criterio Academia (Subcriterios e indicadores) .....	97
<b>Cuadro 14.</b> Resumen de los componentes del Criterio Investigación (Subcriterios e indicadores) .....	98
<b>Cuadro 15.</b> Resumen de los componentes del Criterio vinculación (Subcriterios e indicadores) .....	99
<b>Cuadro 16.</b> <i>Resumen de los componentes del criterio de recursos e infraestructura. (Subcriterios e indicadores).....</i>	99
<b>Cuadro 17.</b> Resumen de los componentes del criterio de estudiantes (Subcriterios e indicadores) .....	100

<b>Cuadro 18.</b> Ponderaciones y especificaciones del modelo de Evaluación y Acreditación de Universidades y Escuelas Politécnicas.....	101
<b>Cuadro 19.-</b> Inversión en el Ecuador en Educación Superior 2010 - 2020	110
<b>Cuadro 20.</b> Dimensiones de calidad percibida en el servicio de la educación superior .....	123
<b>Cuadro 21.</b> Número de estudiantes de las universidades públicas de Manabí, matriculados desde el sexto semestre .....	132
<b>Cuadro 22.</b> Muestra no probabilística estratificada de los estudiantes de las universidades públicas de Manabí. ....	134
<b>Cuadro 23.</b> Relación de variables, dimensiones y preguntas del cuestionario aplicado .....	135
<b>Cuadro 24.</b> Estadístico de Fiabilidad del instrumento de campo .....	137
<b>Cuadro 25.</b> Ítem 1.- Nivel de dominio y conocimiento de la cátedra por parte del docente .....	138
<b>Cuadro 26.</b> Ítem 2.- Cumplimiento del sílabo por parte del docente .....	139
<b>Cuadro 27.</b> Ítem 3.- Nivel de amabilidad y cordialidad del docente .....	139
<b>Cuadro 28.</b> Ítem 4.- Apertura al diálogo o debate fomentado por el docente .....	140
<b>Cuadro 29.</b> Ítem 5.- Cumplimiento de las horas clase del docente .....	140
<b>Cuadro 30.</b> Ítem 6.- Desarrollo de tutorías académicas por parte del docente .....	141
<b>Cuadro 31.</b> Ítem 7.- Fomento de la investigación en temas de la profesión .....	141
<b>Cuadro 32.</b> Ítem 8.- Claridad de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación.....	142
<b>Cuadro 33.</b> Ítem 9.- Logro o cumplimiento de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación en los que he participado .....	142
<b>Cuadro 34.</b> Ítem 10.- Facilitación de recursos materiales y de transporte para el desarrollo de los proyectos de vinculación en los que he participado ....	143
<b>Cuadro 35.</b> Ítem 11.- Climatización del aula.....	144
<b>Cuadro 36.</b> Ítem 12.- Disponibilidad de recursos tecnológicos (proyector, computador y parlantes) en el aula.....	144
<b>Cuadro 37.</b> Ítem 13.- Número adecuado de estudiantes por aula .....	145
<b>Cuadro 38.</b> Ítem 14.- Accesibilidad a internet.....	145

<b>Cuadro 39.</b> Ítem 15.- Eficiencia de la plataforma de gestión académica (aula virtual).....	146
<b>Cuadro 40.</b> Ítem 16.- Ambiente o facilidades de estudio en la biblioteca..	146
<b>Cuadro 41.</b> Ítem 17.- Suficiencia de libros para la consulta de investigaciones .....	147
<b>Cuadro 42.</b> Ítem 18.- Calidad y suficiencia de los servicios higiénicos (baños) .....	147
<b>Cuadro 43.</b> Ítem 19.- Estado físico de áreas recreativas (bares, áreas verdes y deportivas) .....	148
<b>Cuadro 44.</b> Ítem 20.- Facilidades de acceso a becas o ayudas económicas .....	148
<b>Cuadro 45.</b> Ítem 21.- Difusión y oferta de los beneficios estudiantiles (Servicio médico, odontología, laboratorio, nutrición, psicología, fisioterapia, otros).	149
<b>Cuadro 46.</b> Ítem 22.- Desempeño del personal administrativo .....	149
<b>Cuadro 47.</b> Ítem 23.- Grado o nivel de aprendizaje que recibe.....	150
<b>Cuadro 48.</b> Ítem 24.- Grado o nivel de habilidades y competencias profesionales desarrollados hasta el momento en su carrera .....	150
<b>Cuadro 49.</b> Ítem 25.- Grado o nivel de respeto generado por el docente en el aula de clase .....	151
<b>Cuadro 50.</b> Ítem 26.- Grado o nivel del desarrollo de sentido crítico .....	151
<b>Cuadro 51.</b> Ítem 27.- Grado o nivel de afinidad o correspondencia entre el docente y las asignaturas que imparte.....	152
<b>Cuadro 52.</b> Ítem 28.- Atención académica personalizada e individualizada de parte de los docentes .....	152
<b>Cuadro 53.</b> Ítem 29.- Grado o nivel del desarrollo de habilidades investigativas en la profesión.....	153
<b>Cuadro 54.</b> Ítem 30.- Nivel o Grado de acompañamiento y asistencia para mi desarrollo profesional .....	153
<b>Cuadro 55.</b> Ítem 31.- Grado o nivel de comodidad para la atención en clase .....	154
<b>Cuadro 56.</b> Ítem 32.- Fortalecimiento de material técnico y didáctico para el desarrollo de las clases .....	154
<b>Cuadro 57.</b> Ítem 33.- Facilidad para la movilidad o tránsito dentro del aula .....	155



<b>Cuadro 58.</b> Ítem 34.- Facilidad de consultas de tareas e investigación en línea .....	155
<b>Cuadro 59.</b> Ítem 35.- Agilidad de la información académica para los estudiantes .....	156
<b>Cuadro 60.</b> Ítem 36.- Fomento y desarrollo de debates conceptuales y teóricos .....	156
<b>Cuadro 61.</b> Ítem 37.- Aseguramiento de la salud e higiene .....	157
<b>Cuadro 62.</b> Ítem 38.- Nivel o Grado de orientación en el campo laboral de mi carrera .....	157
<b>Cuadro 63.</b> Ítem 39.- Nivel o Grado de proyección competitiva al culminar mi carrera .....	158
<b>Cuadro 64.</b> Ítem 40.- Motivación para el desarrollo de una cultura de investigación.....	158
<b>Cuadro 65.</b> Ítem 41.- Fomento de espacios para actividades recreativas y complementarias .....	159
<b>Cuadro 66.</b> Ítem 42.- Ejecución de programas de apoyos económicos ....	159
<b>Cuadro 67.</b> Ítem 43.- Calidad de servicios médicos dentro de la universidad .....	160
<b>Cuadro 68.</b> Ítem 44.- Agilidad administrativa para trámites de documentación .....	160
<b>Cuadro 69.</b> Tabla cruzada Acreditación *Satisfacción estudiantil .....	161
<b>Cuadro 70.</b> <i>Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis General</i> .....	162
<b>Cuadro 71.</b> Tabla de medidas simétricas de hipótesis general .....	163
<b>Cuadro 72.</b> Tabla cruzada Actividades de Academia e Investigación *Satisfacción estudiantil.....	164
<b>Cuadro 73.</b> Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis Específica 1 .....	164
<b>Cuadro 74.</b> Tabla de medidas simétricas de hipótesis específica 1 .....	165
<b>Cuadro 75.</b> Tabla cruzada Actividades de Vinculación *Satisfacción estudiantil .....	166
<b>Cuadro 76.</b> Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis Específica 2 .....	167
<b>Cuadro 77.</b> Tabla de medidas simétricas de hipótesis específica 2 .....	167
<b>Cuadro 78.</b> Tabla cruzada recursos e infraestructura *Satisfacción estudiantil .....	168
<b>Cuadro 79.</b> Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis específica 3 .....	169

<b>Cuadro 80.</b> Tabla de medidas simétricas de hipótesis específica 3 .....	170
<b>Cuadro 81.</b> Tabla Beneficios estudiantiles *Satisfacción estudiantil .....	171
<b>Cuadro 82.</b> Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis Específica 4 .....	171
<b>Cuadro 83.</b> Tabla de medidas simétricas de hipótesis específica 4 .....	172
<b>Cuadro 84.</b> Datos porcentuales de las distintas valoraciones de satisfacción estudiantil por dimensiones (de la variable independiente) .....	174
<b>Cuadro 80.-</b> Lista de actividades verificables del macro itinerario para valorar los servicios universitarios .....	179
<b>Cuadro 81.</b> Descripción de Sub-itinerarios estratégicos .....	182

### **Lista de figuras**

Figura 1.- Datos porcentuales de la variable independiente.....	173
Figura 2. Datos porcentuales de la variable dependiente .....	175
Figura 3.- Esquema del macro Itinerario estratégico con sus respectivos sub - itinerarios (academia e investigación, vinculación, recursos e infraestructura y beneficios estudiantiles).....	179

## RESUMEN

En los últimos años, la calidad de la educación superior en el Ecuador ha resultado un tema preponderante, direccionado como política de estado, con sentido estratégico y técnico a través de los procesos de acreditación institucional, liderados por el CEAACES y articulado en un marco legal como lo es la LOES. Los procesos de acreditación institucional se fundamentan en los principios de administración (procesos y gestión), de calidad (monitoreo, control y planes de mejoras) y de alto impacto en el servicio al cliente (satisfacción del colectivo estudiantil, mediante el desarrollo de sus habilidades y competencias profesionales) que se deben operativizar en las funciones sustantivas de las IES, a fin de asegurar o alcanzar los atributos de calidad que constituyen elementos estratégicos básicos para alcanzar niveles mínimos de satisfacción.

El presente trabajo planteó el objetivo de valorar cómo la acreditación institucional aporta a la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí, siendo una investigación de tipo descriptivo y correlacional, de metodología cuantitativa. Se realizó la aplicación de 373 encuestas a los estudiantes de las IES objeto de estudio, procesando los datos generados con el software estadístico SPSS 21 a fin de validar una hipótesis general y tres específicas. La prueba de Alfa de Cronbach para validar el instrumento (encuesta en escala de Likert) arrojó un 0.956, significando que existe un alto nivel de confiabilidad en los datos recabados; el Chi Cuadrado en la hipótesis general es de 375,248 mayor al Cuadrado Crítico de 26,2962 evidenciando que existe dependencia entre la acreditación y la satisfacción estudiantil.

El estudio además pudo establecer los principales factores que generan insatisfacción y evidenciar que el modelo de acreditación no considera o mide de forma directa las percepciones y expectativas del servicio que reciben los estudiantes de las IES.

**Palabras Claves:** Acreditación, satisfacción estudiantil, IES, calidad.

## ABSTRACT

In recent years, the quality of higher education in Ecuador has been a preponderant topic, focused as state policy, with a strategic and technical sense through the processes of institutional accreditation, led by CEAACES and articulated in a legal framework as is the LOES. The processes of institutional accreditation are based on the principles of administration (processes and management), quality (monitoring, control and improvement plans) and high impact on customer service (satisfaction of the student collective, through the development of their skills and professional competencies) that must be operationalized in the substantive functions of IES, in order to ensure or achieve the quality attributes that constitute basic strategic elements to achieve minimum levels of satisfaction.

The present work raised the objective of assessing how institutional accreditation contributes to the student satisfaction of the public universities of Manabí, being a descriptive and correlational type research, of quantitative methodology. The application of 373 surveys to the students of the IES under study was carried out, processing the data generated with the statistical software SPSS 21 in order to validate a general hypothesis and three specific hypotheses. The Cronbach's Alpha test to validate the instrument (survey on Likert scale) yielded a 0.956, meaning that there is a high level of reliability in the data collected; Chi-Squared in the general hypothesis is 375,248 higher than the Critic Chi-Squared of 26,2962, showing that dependence exists between accreditation and student satisfaction. The studio could stablish the main factors that generate dissatisfaction and evidence that the accreditation model doesn't consider the direct way of perceptions and expectative of service that receive the students of IES

**Key Words:** Accreditation, Student Satisfaction, IES, Quality.

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Situación problemática**

El concepto de “calidad universitaria” recibió un impulso dentro del marco legal, en lo que concierne a las reformas a la Carta Magna de 2008 en el Ecuador, específicamente en los artículos 27, 351 y 357, que fueron aprobadas en consulta popular e incorporadas a la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), volviendo a ser reconfigurados o rediseñados, tanto en el aspecto legal como administrativo de manera integral, de nuevas organizaciones, leyes y direcciones para realizar evaluaciones, alcanzar acreditación y clasificación de las universidades estatales para el fortalecimiento del rol que desempeñan diferentes instituciones educativas en la educación superior (IES) en el territorio ecuatoriano.

El proceso de acreditación de una universidad es la respuesta a la “acreditación” o “acreditación” de que la entidad tiene un título de calidad mediante una evaluación externa regular de una institución competente con poder legal asignado o conferido.

En el año 2009, a fin de dar ejecución al Mandato Constitucional N° 14, se desarrolló la aplicabilidad de la evaluación institucional, a fin de obtener un diagnóstico a lo que se refiere a calidad en la educación superior, mediante los grupos: A, B, C y D; afectando la reputación, imagen y prestigio de distintas universidades públicas como privadas, que fueron “categorizadas” en los niveles D y E, según los resultados de la evaluación aplicada, indicando “bajo rendimiento”, lo cual incidió en términos de competitividad y credibilidad. (Guerrón, 2012).

Posteriormente, en el año 2012, de las IES ubicadas en categoría E, 14 fueron cerradas como se detalla a continuación:

**Cuadro 1.- Listado de universidades del Ecuador cerradas por no cumplir estándares mínimos de calidad**

No	Institución de Educación Superior
1	Escuela Politécnica Javeriana
2	Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica
3	Escuela Superior Politécnica Ecológica Prof. Servio Tulio Montero Ludeña
4	Universidad Alfredo Pérez Guerrero
5	Universidad Og Mandino de Quito
6	Universidad Interamericana del Ecuador
7	Universidad Autónoma de Quito
8	Universidad Intercontinental
9	Universidad Cristiana Latinoamericana
10	Universidad Panamericana de Cuenca
11	Universidad Técnica Particular de Ciencias Ambientales José Peralta
12	Universidad Tecnológica América
13	Universidad Tecnológica San Antonio de Machala
14	Universitas Ecuatorialis

*Fuente.* CEAACES (2012)

*Elaboración.* Propia del autor

Con el cierre de estas 14 universidades, se vieron afectados dentro de su proceso académico y de titulación 38.000 estudiantes, siendo catalogadas por la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) como ejecutoras de estafa social y fraude académico, estableciendo procesos de mercantilización de la educación superior y la “titulocracia” (Ayala, 2012)

Además, que en las universidades del Ecuador se llevó a cabo poca participación proactiva en la gestión eficiente al nivel académico, de vinculación con su entorno e investigativo, omitiendo indicadores o referentes

de calidad en su accionar y por ende relegándola de internacionalización. Esto demuestra que algunas universidades no se encuentran cumpliendo de manera efectiva las actividades consideradas sustantivas para las que se crearon en primera instancia; además, por otro lado, no cuentan con procedimientos claros o establecidos para diagnosticar, monitorear y medir las necesidades y perspectivas de los estudiantes, de hecho, tampoco las interpretaciones de los servicios universitarios.

Dentro de las causas o los factores que generaron esta crisis podemos enunciar:

- Proliferación de universidades y mercantilización de la educación superior: Debido a las limitadas exigencias y normativa para su creación, a acompañado de favores o coyunturas políticas que fomentaron la creación de nuevas universidades. Como lo expone Leonidas & Pacheco (2015) En menos de tres años, entre 1998 y 2000, se han establecido aproximadamente 13 universidades privadas y 2 universidades públicas. De hecho, para 2012, Ecuador contaba con un total de 71 universidades, 45 de las cuales se establecieron entre 1992 y 2006, un aumento del 273% en 14 años; donde, además, de las 45 universidades que se abrieron, 35 eran privadas (p. 7).
- Estructura docente y académica limitada: En algunas universidades se evidenciaron una carencia de carrera y escalafón docente, sin profesores a tiempo completo, con contratación eventual sin la aplicación de nombramientos, lo cual dificultaba su rol y disponibilidad para desarrollar las demás actividades sustantivas de la educación.
- Bajos estándares de calidad educativa: Dado al débil proceso de autorregulación internos en las universidades, sin agentes de control o acompañamiento externos (públicos o privados) y sin la estructura de procesos e indicadores de calidad a responder dentro

de su gestión académica y administrativa, volvía el enfoque de calidad educativa en una apreciación subjetiva, variada y dispersa.

Se puede puntualizar tomando de referencia a Minteguiaga (2012) que afirma: “Las IES presentaban un funcionamiento irregular, lo cual exigía hacer un examen detallado de su estatus legal, académico y de rendimiento institucional para mejorar la calidad del sistema” (p. 20), pues se identificaron limitaciones tanto en su diseño institucional con enfoque en intereses particulares y corporativos, en lugar de excelencia, pertinencia y democracia educativa.

En el Ecuador LOES (2010) en el artículo 95 establece:

La acreditación corresponde a ser la verificación para conocer si existe eficacia en una institución de educación, una profesión o en programas educativos con base en evaluaciones previas, y es el resultado de una rigurosa valoración respecto al desempeño de normas, estándares y lineamientos internacionales de calidad. (p.37)

El mayor impulso e impacto de dicho proceso fue a principios de 2009, cuando se dio a conocer una “deficiencia en la calidad académica” identificada por el Consejo para la Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) de las universidades públicas y privadas del país, pues para el año 2012, dispuso el cierre de 129 institutos técnicos, 15 universidades y aproximadamente 44 extensiones (Ramírez R. , 2016).

Debido a lo acontecido, “La administración pública y académica comprobó que muchas universidades ecuatorianas tenían una cultura de calidad académica e investigativa” muy limitada, además de procesos rigurosos, metas de autoevaluación e incluso “incumplimiento permanente” en materia de compromiso y consulta investigativa. con los estudiantes sobre políticas de mejora continua.



Fueron aproximadamente cuatro universidades públicas de Manabí acreditadas para mayo del 2017, de estas una en la categoría “B” y tres en la categoría “C”, como producto del proceso de evaluación externa realizado por el CEAACES y la emisión de sus respectivos informes.

**Cuadro 2.** *Acreditación y categorización de las universidades públicas de Manabí.*

Universidad	Categoría
Universidad Técnica de Manabí – UTM.	B
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí – ESPAM.	C
Universidad Estatal del Sur de Manabí - UNESUM.	C
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – ULEAM.	C

*Fuente.* CEAACES (2016)

*Elaboración.* Propia del autor

**Cuadro 3. Categorización y ponderaciones por criterio de las de las universidades públicas de Manabí**

Universidades		UTM		ULEAM		UNESUM		ESPAM	
Criterios	Peso	Valoración	Desempeño %	Valoración	Desempeño %	Valoración	Desempeño %	Valoración	Desempeño %
Organización	8	4,65	58%	1,50	18,72%	5,15	64,38%	0,00	0,00%
Academia	36	14,62	41%	17,49	48,58%	12,18	33,84%	13,03	36,20%
Investigación	21	2,80	13%	3,62	17,26%	0,17	0,81%	1,06	5,03%
Vinculación con la sociedad	3	2,75	92%	1,34	44,56%	2,77	92,19%	0,00	0,00%
Recursos e Infraestructura	20	16,97	85%	11,61	58,05%	14,85	74,26%	13,71	68,57%
Estudiantes	12	7,63	64%	4,18	34,84%	6,26	52,13%	7,34	61,19%
<b>Suman</b>	<b>100</b>	<b>51,12</b>	<b>Categoría: B</b>	<b>39,74</b>	<b>Categoría: C</b>	<b>41,37</b>	<b>Categoría: C</b>	<b>35,28</b>	<b>Categoría: C</b>

CATEGORIA	RANGO EN %
A	100,00% - 60,00%
B	59,99% - 45,00%
C	44,99% - 35,00%
D	34,99% - 00,00%

Fuente: CEAACES (2016)  
Elaboración: Propia del autor

Dado el contexto competitivo, donde la razón de ser de la existencia y permanencia de las instituciones son sus estudiantes, donde, además, los componentes de calidad y diversos aspectos de diferenciación constituyen los elementos estratégicos imprescindibles para alcanzar un nivel mínimo de "satisfacción".

La búsqueda y esfuerzos por mantener a los clientes "satisfechos" es una actividad compleja que abarca un sin número de actividades, procedimientos, políticas, estándares, cultura y filosofía institucional que pretenden crear aspectos altamente diferenciadores (ya sea en los productos o servicios ofertados) a fin de crear "lealtad" en los usuarios y cubrir en la medida posible sus distintas "expectativas".

La calidad del servicio (SENA, 2014) la define, como el conjunto de intangibles, acciones, interacciones y actitudes planificadas en una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes con calidad y excelencia.

Además, en lo que corresponde a la definición de la satisfacción del cliente incluye valoraciones emocionales después de compra o después de uso, que constituyen los efectos de procesos informativos importantes o relevantes y pueden incluir comparaciones entre la expectativa de cada sujeto y del desempeño que pueden percibir, de acuerdo a Oliver (1980) citado por (Morales & Hernández, 2004). Como podemos analizar la calidad de servicio y satisfacción están altamente relacionados.

Los servicios universitarios se especializan en un mercado único dada su alta satisfacción, al ser intangibles, heterogéneos y personalizados para cubrir las necesidades de los clientes. Los servicios se generan y entregan mediante una interacción con los estudiantes (Pombosa & García, 2015).

En las universidades públicas del país, la satisfacción que puede alcanzar el estudiantado es un tema que pocas veces ha sido analizado de manera directa o profunda en las diferentes instituciones de educación

superior (IES), ya que sus esfuerzos se han centrado en gran medida en el cumplimiento del proceso evaluador y acreditador del CEAACES. (semestre) y el seguimiento de egresados son las herramientas primordiales para determinar las expectativas y percepciones de estudiantes sobre los servicios recibidos.

De una encuesta preliminar a aproximadamente 400 estudiantes de la Universidad Pública de Manabí, se pudo determinar la siguiente información:

- Después de pasar por el proceso del análisis externo, el 32% no reportó alguna mejora.
- Cuando se les preguntó si la universidad a la que asistía un estudiante tenía un método o mecanismo para analizar la satisfacción de los estudiantes, el 48% dijo que no sabía y el 20% señaló que no existía.
- Mientras un 77% estaban satisfechos con los servicios que recibieron, no obstante, de ese porcentaje, el 46% señaló que tenía la intención de transferirse de escuela si tuviera los recursos financieros para obtener una mayor calidad de educación.

El estudio también permitió conocer por parte de los estudiantes que los 6 aspectos más importantes que deben mejorarse en la universidad para elevar la calidad del servicio o su grado de satisfacción son:

- Infraestructura
- Desempeño docente
- Laboratorios
- Climatización de aulas
- Transporte
- Conexión de internet

Además, cabe añadir que, a través de entrevistas a directores de departamentos de evaluación interna en instituciones de educación superior, se pudo determinar:

- Las universidades no tuvieron programas o tecnologías específica para monitorear o medir la satisfacción de los estudiantes, no obstante, los rectores lo vinculan a evaluaciones de desempeño docente (ULEAM) y (UTM), adherencia al plan de estudios o programa de aprendizaje (UNESUM) y Seguimiento de Egresados (ESPAM).
- La única herramienta de evaluación del servicio disponible para los estudiantes fue la evaluación del desempeño docente, definida como “evaluación heterogénea”, que correspondió al  $\leq 40\%$  de la calificación total asignada a un docente, que estaba alineada con los estándares de la Facultad en el modelo de acreditación, pero que se pudo demostrar que no tomaba en cuenta los criterios y aspectos de recursos e infraestructura, conexiones y el bienestar del estudiante.
- Los directores consideran que el modelo de acreditación evalúa la satisfacción estudiantil de manera indirecta.

**Cuadro 4.** *Características de las universidades públicas de Manabí.*

<b>Característica</b>	<b>Universidad</b>			
	<b>UTM</b>	<b>ULEAM</b>	<b>ESPAM</b>	<b>UNESUM</b>
<b>Año de creación</b>	1952	1985	1999	2001
<b>Categoría</b>	B	C	C	C
<b>Facultades</b>	10	20	4	4
<b>Estudiantes</b>	14,908	19,790	2,556	4,896
<b>Presupuesto 2016</b>	\$46.380.158,76	\$55.670.895,57	\$11.358.572,82	\$13.918.579,00

*Fuente.* Sitios webs oficiales de universidades  
*Elaboración.* Propia del autor

Según Campamá (2005), muchas organizaciones cometen el error de asumir y aceptar como correcta y adecuada la percepción que tienen de sí mismas por parte de sus clientes. Actúan en función de esta percepción sin cuestionar que sus decisiones se basan en datos no contrastados, lo que impide considerarlos como veraces o eficientes.

Como previamente expresó (Diago, 2005), el verdadero servicio hacia el cliente se consigue alineando con su necesidad, expectativa y percepción, que una organización está dispuesta a satisfacer, con el soporte o apoyo de las personas y estructuras operativas que tienen como finalidad satisfacer al cliente. Por tanto, se puede mencionar que el seguimiento del servicio o satisfacción es una herramienta que logra que cualquier institución se ajuste o mejore desde la perspectiva o percepción de su personal.

Con todo lo expuesto, se puede aseverar que el desarrollo de la investigación de la presente tesis tiene un elevado nivel de importancia, novedad, interés y vialidad.

## **1.2. Formulación del problema**

De acuerdo a la presente problemática, se presenta el siguiente problema general de investigación seguido de sus problemas específicos:

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cómo aporta la acreditación en la de la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera contribuyen las actividades de academia e investigación sobre la satisfacción estudiantil en las universidades públicas ubicadas en Manabí-Ecuador?

- ¿De qué modo las actividades de vinculación contribuyen en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas ubicadas en Manabí-Ecuador?
- ¿De qué forma los recursos e infraestructura contribuyen en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas ubicadas en Manabí-Ecuador?
- ¿Cómo los beneficios estudiantiles logran su aporte en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas ubicadas en Manabí-Ecuador?

### **1.3. Justificación teórica**

Este trabajo se justifica debido a la necesidad de exponer los procesos de acreditación en el contexto de las universidades ecuatorianas, particularmente de la provincia de Manabí y su repercusión en la satisfacción de sus estudiantes desde un debate teórico, considerando la evolución teórica de los principios de acreditación desde distintos enfoques, la calidad, el enfoque al cliente y la satisfacción del estudiante en el cumplimiento de los principios de calidad establecidos en la LOES, a fin de plantear soluciones que puedan atender de forma pertinente y responsable las necesidades de los actores que integran la comunidad universitaria y la sociedad.

González (2003) citado por (Olea, 2009) sostiene que la satisfacción de la comunidad estudiantil universitaria, indica la calidad de la institución. Además, la satisfacción de los estudiantes está relacionada con si existen suficientes recursos y servicios para realizar sus acciones dentro del campus universitario. Finalmente, la satisfacción se demuestra cuando el representante educativo atiende las deficiencias identificadas y logra alcanzar la satisfacción deseada por el estudiante.

Es imperante resaltar que mediante la fundamentación teórica se pretende dar a conocer las dimensiones e indicadores de las variables a fin de identificar su esencia estratégica en la búsqueda permanente de la calidad en los servicios universitarios y la satisfacción estudiantil.

#### **1.4. Justificación práctica**

Esta investigación en un orden de justificación práctica, donde pretende ofrecer a las universidades públicas de Manabí, dos enfoques estratégicos operativos.

En primer lugar, está la implicación estratégica que tiene la acreditación en las actividades sustantivas de la universidad y, por otro lado, la inclusión de los estudiantes en el proceso evaluativo y acreditador para el fortalecimiento y fomento del compromiso estudiantil. La concreción de los derechos expresados en el artículo 5 de la LOES (2010), donde el objetivo es verificar y asegurar que la comunidad estudiantil dispone de los medios y recursos necesarios para su formación, promover su participación en la evaluación y certificación de sus carreras, y participar en procesos constructivos, difusivos y aplicativos del conocimiento.

Cabe mencionar que, dentro de los principios a nivel mundial está gestionar la calidad, siendo uno de los más significativos es la orientación al cliente, por lo que la evaluación de los programas universitarios de calidad se optimiza cuando incluyen algunos indicadores de satisfacción de la comunidad estudiantil.

Lograr la satisfacción plena del usuario es uno de los objetivos más importante de toda institución, en especial el de las IES, pues juegan un papel estratégico en el desarrollo social y económico del país, viéndose involucradas en la última década en un proceso evolutivo de transformación en lo administrativo y académico.



Y el segundo, la incorporación de una herramienta estratégica definida y estructurada desde diversas experiencias universitarias y contextos, expuestas por varios autores en el mundo, considerando claramente los criterios e indicadores definidos en el modelo de evaluación y acreditación vigente en nuestro país y aplicado por el CEAACES, para la identificación y aplicación de medidas y actividades correctivas que promuevan una educación superior de calidad con un alto impacto en la satisfacción estudiantil y fundamentada en una “cultura de servicio”.

Es pertinente que las universidades puedan incluir dentro de sus procesos de evaluación y acreditación, un instrumento que ayude a medir el grado de satisfacción en sus estudiantes, el cual podrá mostrar las debilidades y fortalezas de los distintos servicios que ofertan, el aprovechamiento y eficiencia de las inversiones, usabilidad el equipamiento, infraestructura y demás recursos que se implementen.

Se hace indispensable destacar tres puntos. El primero es la caracterización de los estudiantes como seres dinámicos y cambiantes, el segundo el papel innovador de las universidades en todas sus funciones y áreas y el tercero que representa los procesos de acreditación como búsqueda continua de la calidad en la educación superior, es decir, que estos tres elementos exigen y expresan cambios permanentes que deben ser monitoreados o medidos.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo general***

- Establecer cómo la acreditación aporta a la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

### ***1.5.2. Objetivos específicos***

- Determinar cómo aportan las actividades de academia e investigación en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.
  
- Establecer cómo aportan las actividades de vinculación en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.
  
- Analizar cómo aportan los recursos e infraestructura en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.
  
- Determinar cómo aportan los beneficios estudiantiles en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

## **1.6. Hipótesis**

### ***1.6.1. Hipótesis general***

- La acreditación aporta en la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

### ***1.6.2. Hipótesis específicas***

- Las actividades de academia e investigación aportan la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

- Las actividades de vinculación aportan en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.
- Los recursos e infraestructura aportan en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.
- Los beneficios estudiantiles aportan en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

## **1.7. Variable e indicadores**

### **Variable X: Acreditación**

#### **Dimensiones:**

Academia e investigación

Vinculación con la sociedad

Recursos e Infraestructura

Beneficios estudiantiles

### **Variable Y: Satisfacción estudiantil**

#### **Dimensiones**

Percepciones

Expectativas

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación**

La acreditación universitaria es un tema que invita a una reflexión profunda sobre la naturaleza misma de la educación y la búsqueda del conocimiento, excelencia y calidad en sus procesos. Desde una perspectiva filosófica, podemos indagar y analizar los fundamentos, los propósitos y las implicaciones de la acreditación en la educación superior.

Con ello podemos plantearnos ¿Es la acreditación simplemente un reconocimiento externo de cumplimiento de estándares establecidos o es un proceso que impulsa y fortalece la cultura de calidad en las universidades?, ¿La acreditación realmente garantiza la calidad de los servicios estudiantiles o es solo un enfoque de moda para el sistema universitario?, en este contexto podemos afirmar que la acreditación es un instrumento para mejorar la educación, “en este camino se amplían los actores reguladores, los enfoques de calidad y las áreas de evaluación”. (Rama, 2009, pág. 293)

El tema de acreditación superior tiene su fundamentación y antecedentes, en donde el término acreditación ha sido asociado regularmente con la evaluación y calidad, como se evidencia en la declaración del 9 de octubre de 1998 por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el artículo 11 literal a) que expresa:

“La calidad de la educación superior abarca aspectos como la enseñanza, la investigación, el personal, los estudiantes, los edificios, las instalaciones, el equipamiento y los servicios. Una autoevaluación del interior y un examen del exterior que sean ejecutados con fluidez por especialistas no relacionados entre sí, y que sean posible que se especialicen en lo internacional, son fundamentales para el perfeccionamiento de la calidad. Donde debería establecerse un sistema de instancia nacional independiente y se definiera una norma

de comparación de calidad que sería reconocida a nivel mundial”.  
(UNESCO, 1998)

También (Machado, 2007) menciona de manera específica, se afirma la educación de buena calidad se basa en un concepto de derechos humanos, manifestando que, a nivel global, se reconoce que el acceso al conocimiento es un bien público y un derecho fundamental que los estados deben proteger y promover, garantizando la igualdad de oportunidades para todos.

Es esencial entender que los procedimientos de acreditación de las universidades se fundan en principios administrativos (gestión y procedimiento), de calidad y de importancia del servicio recibido por el cliente (satisfacción del conjunto de estudiantes, por medio de desarrollar habilidades y competitividad que se implementan en las labores sustantivas de las universidades.

Debido a eso en el sentido de la administración se resaltan los conceptos teóricos de Frederick Taylor, el cual a través de su interés por reducir los tiempos de espera y las equivocaciones en la producción de productos creó los fundamentos de la administración científica con el fin de fomentar la efectividad de la empresa.

Dentro de los postulados de Taylor se resalta la importancia a la formación y capacitación del personal, al estímulo de sus iniciativas, la relación entre empresario y trabajador, entre otros (Blanco, Boland, & Cabrera, 2012), están contemplados a partir de las bases de la organización del trabajo, la selección de los trabajadores y su entrenamiento, el alcance del cooperar entre los individuos, así como el rendimiento, responsabilidad y la capacidad de especialización de miembros importantes en la planeación de los trabajos (Erra, 2001).

También debemos mencionar los aportes teóricos de Henry Fayol (1900), pues el a diferencia de Taylor se enfocó o centro en la estructura de las empresas, pues citando a (Marín, 2006) “Fayol atribuía los problemas de

eficiencia a una distribución inadecuada de recursos y operaciones, por lo tanto, ofrecía recomendaciones para establecer la forma óptima de la organización formal” (pág.145). Además, de agregar el proceso de planificar, organizar, dirigir, controlar y prever, las funciones de la administración (técnicas, comerciales, financieras, contables de seguridad y administrativas) y 14 principios publicados en su obra *Administration industrielle et générale* (1916).

Con los aportes teóricos podemos definir a la administración citando a (Reyes , 1992) y (Valeriano, 2008), quienes la ven como un conjunto acumulado de conocimientos y reglas sistematizados y validados, (Ramirez C. , 2010, pág. 5) como “la actividad humana para el logro de resultados ejecutando las funciones de planificación, organización, dirección, coordinación y control” y (Chiavenato, 2014) “consiste en lograr metas organizativas de forma eficiente y eficaz, siendo la responsabilidad del administrador cuidar de toda o parte de la organización”.

Es así, que la administración está fundamentada en principios, procesos y conocimientos “probados” a fin de alcanzar objetivos colectivos, basada en la interacción de individuos o “grupos” liderados por un “director o administrador” que dependiendo del contexto social y económico expresa un grado de complejidad.

Como lo afirma (Gutierrez, 2007):

“La dirección de la administración está a cargo de planificar y direccionar los trabajos individuales y colectivos con algunos objetivos, pues en el momento en que la comunidad, empezó a precisar más y más grupos organizados, la labor de los administrados se hizo más importante” (pág.1)

Con esta aseveración hay que destacar las teorías y fundamentos de la administración en el sector público y campo educativo.

Citando a (Gonzales, 1983) expresa que “Recientemente la administración pública está íntimamente ligada a la enseñanza, sin embargo, no existe aspecto administrativo que exhiba cosas diferentes y progreso que la enseñanza, además, en la última década, la educación se ha ido asentando cada vez más”

Siendo así que “La Administración Pública se encarga de estudiar la labor del gobierno en el momento en que se trata de la creación o prestar los servicios a la colectividad” (Galindo, 2000), “considerando en la actividad organizada del estado como único objeto de estudio... y puede orientarse en aspectos puntuales como la burocracia, teoría organizacional, management y políticas públicas” (Sánchez, 2001).

Es decir, que la administración pública, dentro de sus principales funciones se encuentra la investigación de la distribución equitativa de la riqueza, mejora de la calidad de vida, fomento y acceso a la educación y la salud, garantía de derechos, crecimiento y desarrollo tanto social y económico, otros, apoyados en modelos administrativos flexibles, descentralizados y sin carga burocrática.

Así, los estados de cada país, mediante la gestión pública eficiente, buscan garantizar el acceso a la educación superior, asegurando los niveles mínimos de calidad mediante los procesos de acreditación para fortalecer el sistema universitario de sus países, y poder articular algunos de sus objetivos económicos y sociales.

Esto evidencia el rol preponderante de la universidad como organismo estratégico del estado, a fin de generar e impulsar la ciencia, innovación y tecnología que generan desarrollo y beneficios socio económico desde una gestión y administración pública comprometida con las necesidades de la sociedad.

A continuación (cuadro 5) exponemos algunos teóricos por países y sus distintos aportes sobre administración pública.

**Cuadro 5. Teóricos contemporáneos de la ciencia administrativa pública en la historia por países Europeos**

<b>País</b>	<b>Teóricos</b>	<b>Aporte al pensamiento administrativo público</b>
Francia	Carlos Luis de Secondat, Barón de Montesquieu (1689 - 1755)	Visualiza la separación de poderes igual que como concibe un sistema complejo de equilibrios y contramedidas que, al indicar el mandato de cada poder, se restringen entre sí para el beneficio inmediato de los que son dirigidos y así salvaguardan su libertad.
	Anne Roberto Jacobo Turgot (1727 - 1781)	Superar los argumentos tradicionales del autoritarismo y estructurar las actividades de gobierno a la luz de opiniones de mejora que brindará por su parte la administración tipo pública.
	Carlos Juan Bautista Bonnin (1772 - 1834)	Habló sobre puntos relevantes de la cultura que mostraban su constante preocupación por dar una opinión relevante sobre actividades provenientes de los órganos ejecutivos que estaban representados por la administración tipo pública.
	Alexis de Tocqueville (1805 - 1859)	Principal historiador de la administración pública absolutista francesa, destacando como figura del intendente.
Alemania	Henry Fayol (1841-1925)	En su escrito titulado "El Despertar del Espíritu del Estado" se advertía su propósito de "convertir al Estado en una máquina más eficaz"..
	Juan Enrique von Justi (1717 - 1771)	Su creación " Elementos generales de policía", de 1756 sentó las bases para el estudio de la administración pública.



Alemania	El Barón, Enrique Federico Carlos van Stein (1757-1831)	Como ministro de economía y siendo un financiero, él suprimió los puestos de control en los interiores de la nación, privatizó ciertas empresas del estado, planificó el programa para desarrollar la industria y dio paso al libre desempeño de oficios manuales.
	Lorenzo von Stein (1815 - 1890)	En Alemania, transformó la vieja ciencia interior de las ideas autocráticas en administración pública y logró importantes contribuciones en la política, la economía y las finanzas.
	Roberto von Mohl (1799 - 1875)	Señaló al Estado como algo capaz de subsumir toda la vida del hombre, ya que concierne a su personalidad física y moral, a su patrimonio ya todo lo relacionado con su vida, al ser responsable de la satisfacción de las personas.
	Gaspar Bluntsch li (1808 -	Distingue eficientemente entre gestión pública y privada.
	Carlos Marx (1818 - 1883)	Señaló el capital, la nación y el derecho, como herramientas de la clase oprimida se desvanecerían en la sociedad comunista, dando lugar a una simple administración de los bienes. Además, el régimen capital se ha ubicado en la oposición entre lo público y lo privado, de modo que la administración se extiende solo hasta donde empieza la vida privada.

	Max Weber (1864 - 1920)	Hace referencia a la manera de exaltación correspondiente a la burocracia que se evidencia particularmente en las agrupaciones grandes y complicadas, como es el caso, del Estado, dentro del ámbito de la gestión pública, y de la organización capitalista, dentro del ámbito de la gestión privada. El rol de la burocracia dentro de las organizaciones que denomina su dominación legal, se basa en seis normas de conducta.
España	Francisco Javier de Burgos y Olmo (1778 - 1848)	Ha revisado los problemas de su nación y ha sugerido que son las maneras de solucionarlos y ha contribuido con los primeros métodos de alejamiento de los poderes del gobierno.
	Pedro Sáinz de Andino (1786 - 1863)	Sostenía que los cuerpos legislativos, se forman, se desarrollan y mueren, sin embargo, la ciencia de la administración se saca beneficio para conservar la vida, la fuerza y la solidez de los Estados.
Italia	Carlo Ferraris (1850 - 1924)	Señala que la ciencia administrativa tiene como sujeto al país. Segmenta la sociedad en tres entidades: Económico, material y el intelectual.
	Wautrain-Cavagnari	La gestión económica se lleva a cabo a través de tres formas de actividad estatal, a saber: la producción de riqueza, la circulación de riqueza y la distribución y consumo de riqueza. La administración estudia el comportamiento social del país, donde hace referencia al cambio de las clases de nivel social, en aspectos importantes inteligencia y moralidad, es una ciencia que los servidores públicos deben aprender.
Gran Bretaña	W H. Moreland (1868 - 1938)	Separó la gestión pública de la privada, diciendo que la primera es difusa y la segunda es concentrada.

	E: N. Cladden	La administración pública se liga a trabajos de administración gubernamental, lo que significa que, las actividades que realiza el órgano administrativo del Estado, y se diferencia de la administración pública no sólo por su relación con las políticas, sino también por su vínculo con la legislación y la administración de la justicia.
	F F Ridley	Señaló que en la administración pública existe una estrecha relación con el gobierno y todo lo relacionado con él, enseñando aspectos importantes como qué usar y cómo usarlo a través de las áreas sustantivas del comportamiento del gobierno y el procedimiento administrativo.
EEUU	Woodrow Wilson (1856 - 1924)	La administración pública requiere práctica en el enfoque político y público, ya que es la ejecución sistemática y detallada del derecho público, y todo acto administrativo es una aplicación definida del derecho.
	Francisco Goodnow (1859 - 1939)	Sostenía que las dificultades del derecho público moderno se encuentran principalmente en la administración, donde se distinguen tres tipos diferentes de actividad gubernamental.
EEUU	Guillermo Willoughby (1867 - 1960)	Indica que el servicio público sea subsumido en el campo de la administración pública y que los miembros del campo sean tratados de manera más estricta para que brinden los mismos servicios que los empleados administrativos privados, haciendo énfasis que esta distinción se debe a que el primero se basa en el trabajo por motivos políticos y a la habilidad técnica.

Fuente: Datos tomados de Galindo (2000)

Elaboración: Propia del autor

Tal es el caso específico del Ecuador, pues los principios de la acreditación y calidad de la educación superior toma un mayor impulso desde

la concepción del poder ejecutivo, el poder legislativo y la participación del pueblo en la reforma de la constitución del país, mediante la convocatoria a consulta popular que dio origen a una nueva constitución a partir del 2008 y además vincular las actividades sustantivas de la universidad ecuatoriana al logro de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017).

Cabe aclarar los conceptos y principios de administración pública, tienen sus antecedentes en la administración y organización política de la antigua Grecia y expuestas por sus grandes filósofos, como Sócrates, Platón y Aristóteles y en la antigua Roma con Polibio, Séneca y Marco Tulio Cicerón, quienes además de promover y reconocer el rol del Estado para el desarrollo socio-económico del pueblo fomentaron el conocimiento, la educación y la ciencia.

Aunque las primeras universidades (*studium generales* o *universitas magistrorum et scholarium*) se constituyeron fuera de la influencia de los poderes eclesiásticos y seculares (Claramunt, 2002), su impulso, como centros donde se agrupaban maestros y estudiantes, se dio por la estrecha conformación de los reinados o imperios y la iglesia, que en la época medieval representaban el "Estado" o el máximo del poder en la estructura feudalista, como lo afirma (Moncada, 2008):

"La universidad se originó y desarrolló debido a factores políticos, sociales, culturales y religiosos. La nobleza y la burguesía comenzaron a valorar la importancia cultural que antes habían subestimado. A partir del año 800, se estableció una estrecha relación entre las estructuras políticas del reino y las estructuras eclesiásticas, lo que llevó a que la estabilidad del feudalismo dependiera del Estado Imperial y la Iglesia". (pág.5)

El despertar filosófico y científico de la universidad fue "débil y deficiente" en la Edad Media debido a la excesiva influencia de la iglesia y al dominio cultural de la superstición, pero su "despertar" científico comenzó hasta finales del siglo dieciocho, como lo sostiene (Buchbinder, 2015):

“La producción científica pasaba por academias y círculos privados directamente dependientes del Estado y los príncipes...Las universidades sufrieron un proceso de transformación a finales del siglo dieciocho y principios del siglo diecinueve. A partir de entonces, comenzaron a separarse por completo de la influencia de la iglesia, obedecían a las autoridades del estado y se adaptaban a las modificaciones provocadas por el desarrollo de la ciencia y las necesidades del estado”.

Gracias a la reforma protestante impulsada por Lutero (1517) marcó la etapa de la Universidad Renacentista (Mitad del siglo XV) que sirvió a la universidad para desvincular progresivamente del clero, continuando hasta la etapa de la “*Universidad Moderna*” que inicia con la apertura de la Universidad de Berlín (1810) cuyo fin era demostrar y validar el conocimiento aceptado, acogiendo en su seno, a los más sobresalientes filósofos y pioneros en las direcciones de calidad universitaria, base y horizonte filosófico de la fundación de la Universidad de Berlín, según se describe a continuación.

**Cuadro 6. Filósofos alemanes y sus obras en temas de educación superior.**

<b>Filósofo Alemán</b>	<b>Obra</b>
	Teoría de la educación del hombre Año – 1793
Wilhelm von Humboldt (1767 - 1835)	Organizaciones internas y externas de las instituciones científicas superiores de Berlín Año – 1810
F.W Joseph Schelling (1775 - 1854)	Lecciones sobre el método del estudio académico Año – 1803
Johann Gottlieb Fichte (1762 - 1814)	Plan razonado para erigir en Berlín un establecimiento de enseñanza superior que esté en conexión adecuada con una Academia de Ciencias Año – 1807
Friedrich Schleiermacher	Pensamientos ocasionales sobre universidades en sentido alemán

---

(1768 - 1834)

Año – 1808

---

*Fuente.* Datos tomados de Moncada (2008)

*Elaboración.* Propia del autor

El proceso educativo se enfoca en el ser humano caracterizado como un ser social, pues se educa para formar ciudadanos responsables. De manera que según el pensamiento pedagógico de Aristóteles es importante “formar buenos ciudadanos al preparar a los jóvenes para liderar en el estado y la sociedad”. (Díaz D. , 2016, pág. 5)

Esto ha llevado a reflexionar sobre la calidad en el proceso educativo para llegar a los niveles de satisfacción del individuo, donde el servicio que brindan las instituciones debe ser una calidad de excelencia.

Edward Deming, a quién se identifica como uno de los grandes contribuidores de los principios de la calidad, ofrece un gran aporte sobre la importancia de mejorar los servicios y productos mediante un control estadístico de la realidad de la organización. Ya que, cada institución independientemente de su modalidad, tiene una esencia, es decir, aquello que lo hace ser única:

“Al igual que los seres humanos, cada organización posee su propia personalidad, ideales y propósito en este mundo. La única distinción es que fueron creados por sus autores o miembros para establecer las bases hacia el éxito”. (García, 2017, pág. 3)

Por su parte el siguiente filósofo Philip Crosby nacido en Virginia en 1926, su contribución busca mejorar las expectativas de la gestión y motivar a los empleados por la calidad, basándose en hacer las cosas bien desde el principio y utilizar la satisfacción del consumidor como medida para garantizar la eficacia. (Tovar, s.f.)

De esta manera, Phillip Crosby plantea un seguimiento del proceso de la organización, corrigiendo los problemas que se identifican.

Por otro lado, el filósofo José M. Juran, señala sobre la trilogía de la calidad, la cual afirma sobre la satisfacción del cliente, es decir, “evaluar las demandas y preferencias de los clientes y mejorar las características del producto/servicio para satisfacer las necesidades de los clientes y alcanzar los objetivos de la empresa”. (Remondegui, 2013, pág. 22)

Velásquez (2015, pág. 3) señala que desde la posición de Juran, la trilogía de calidad consistía en:

- Determinar quién es el cliente.
- Identificar las necesidades del cliente.
- Necesidades lingüísticas de las empresas de traducción.

Estos lineamientos permiten analizar, la noción de calidad donde involucra un conjunto de necesidades de las personas, donde es importante el compromiso de la organización. Es muy necesario evaluar el procedimiento educacional desde la visión y misión de la institución, específicamente con el fin de conseguir el triunfo de los siguientes profesionales, pues, la primordial función de un instituto educativo es atender las necesidades del alumno”. (Bullón, 2007, pág. 2)

No se puede hablar de calidad sin vincularla a lo que perciba el cliente, pues la calidad en los productos o servicios (aunque es muy subjetiva en su valoración) pretende generar valor, beneficios e impactos que conecten o fidelicen al público objetivo al mejorar su calidad de vida.

Otro de los grandes filósofos que realizó un gran aporte en la administración y al enfoque de mercado es Peter Drucker. Su análisis de la administración permite a los directivos de las organizaciones a evaluar su propio rendimiento, identificar sus propios errores y elevar la productividad personal y de la empresa, asegurando además el principal objetivo de las organizaciones, que es la de crear clientes.

“Peter Drucker tiene una relación emocionalmente intensa con sus clientes, pues debido a su éxito basadas en transformaciones gracias a la administración puede realizar sacar beneficio para así conservar tanto su lealtad como convicción”. (Puell, 2009).

La filosofía de la lealtad del cliente y la creación de valor por parte de las empresas se evidencia con la afirmación que hace (Kotler & Armstrong, 2007):

“Un consumidor compra de la compañía que ofrece la mayor valoración percibida por el consumidor. La comodidad del cliente está ligada al grado de percepción que tiene el producto en relación a las intenciones del comprador. Si la calidad del bien o servicio no corresponde a las expectativas del cliente, éste se sentirá desaprueba, además, si el resultado es igual al esperado, el cliente se sentirá contento, también, si el resultado es superior a lo esperado, el consumidor se sentirá muy contento”. (pág. 14)

Por todo ello, la acreditación reta a las instituciones educativas a desarrollar sus capacidades y la gestión eficiente de sus recursos, y cubrir las expectativas de sus usuarios o clientes, desde esta perspectiva debe regirse la evaluación, donde esa medida, controle y fortalezca toda la estructura universitaria, a fin de cumplir con los objetivos institucionales, sociales y de acreditación.

Esta investigación se basa en el paradigma del positivismo, pues busca la objetividad y la medición de resultados tangibles. En este sentido, la acreditación universitaria se concibe como un proceso riguroso de evaluación y verificación de estándares de calidad predefinidos.



## **2.2. Antecedentes de la investigación**

Se han analizado investigaciones de universidades nacionales y extranjeras sobre variables relacionadas a acreditación universitaria y satisfacción estudiantil, incluyendo artículos científicos de revistas indexadas. En este sentido, se muestran algunos estudios sobre el tema.

### **2.2.1 Antecedentes nacionales**

#### **2.2.1.1. Acreditación**

En su tesis de maestría (Guerrón, 2012) con el tema: Incidencia del proceso de evaluación institucional de la Universidad SEK en el nivel de satisfacción de los estudiantes en marzo y julio de 2012 buscó determinar cómo las mejoras en la gestión académica afectan la satisfacción de los estudiantes.

Mediante una investigación correlacional, se utilizó un muestreo aleatorio simple y se encuestaron alumnos de tercero, cuarto y quinto año debido a su criterio suficiente. Se usó una escala Likert para evaluar las respuestas. Se usó el programa SPSS para tabular y procesar los datos. Se empleó la prueba T para la prueba de hipótesis, revelando la relación entre la satisfacción estudiantil, la dedicación de profesores a tiempo completo y su nivel de formación en posgrado.

Los factores que se consideraron para el análisis de los resultados fueron aspectos ligados exclusivamente al ámbito de docencia como:

- Cantidad de profesores que laboran a tiempo completo
- El nivel de estudios de los docentes
- El peso de la academia en los profesores

- El procedimiento de selección, el procedimiento de contratación y la política de carrera docente
- El ingreso de los docentes y de los estudiantes en proyectos de colaboración con la comunidad.

Como conclusiones relevantes tenemos:

- La falta de profesores de tiempo completo para la tutoría académica y la baja calidad de la enseñanza contribuyeron a una disminución significativa en los niveles de satisfacción de los estudiantes.
- Los estudiantes están insatisfechos debido a la contratación de docentes a tiempo completo y la salida de los doctores especialistas, lo cual afectó negativamente las tutorías académicas y la calidad de la educación.

Naranjo (2016) propone un modelo de metaevaluación participativa para mejorar el sistema de acreditación del CEAACES y promover una gestión académica de alta calidad en las universidades ecuatorianas, basado en parámetros e indicadores internacionales.

La ejecución de este estudio fue de carácter cualitativo, y fue financiado por la investigación de campo, la cual se apoyaba en investigaciones documentales y en las técnicas de encuesta que eran predominantes en los informantes fundamentales. Se hace un uso del método hermenéutico-dialéctico para entender y explicar la realidad de la medición, la metaevaluación y gestión de la calidad.

Como conclusiones importantes encontramos, es posible perfeccionar significativamente el diseño del modelo de análisis de las universidades ecuatorianas, ya que se evidenció que la crítica de los exámenes de las universidades que se hizo en el 2013 por parte de CEAACES posee carencias

de importancia epistemológica, teológica, musical, política y legal que es necesario atender. En efecto, si cada institución de educación superior asume que cada uno de ellos construyen su propio modelo de enseñanza, entonces habría que admitir que los métodos de evaluación deberían ser diferentes para cada caso específico y que es necesario cambiar significativamente la manera en que se agrupan las universidades en función de su contexto.

Sevillano (2017) docente de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), en su artículo sobre: “El sistema de acreditación universitaria en el Perú: marco legal y experiencias recientes”, pretende establecer como meta la develación de un panorama general de la condición del sistema de acreditación de la educación superior en Perú, el régimen legal en vigor y una apreciación de sus resultados que se obtuvieron de la reforma de la Ley Universitaria y del sistema de verificación de la calidad de la educación superior.

En este estudio se presenta el modelo de acreditación universitaria del SINEACE 2016, que se caracteriza por tener una estructura de 4 dimensiones: Gestión estratégica, Formación Integral, Soporte Institucional y Resultados. Además, este modelo cuenta con 12 factores y 34 estándares de evaluación que permiten medir la calidad educativa de las instituciones universitarias.

A través de una revisión documental de normativa e informes de acreditación del sistema de educación superior del Perú, determina en su estudio las siguientes conclusiones: 1. La calidad universitaria en Perú se centra en el licenciamiento en lugar de la acreditación; 2. SINEACE ha otorgado acreditaciones extranjeras a algunas carreras profesionales, pero aún no se ve un número significativo; 3. Las instituciones que implementan la cultura de la calidad educativa generan cambios significativos (Sevillano, 2016).

La tesis doctoral de Segura (2017) Su propósito en la investigación fue develar la manera en la que la Autoevaluación por modelo de acreditación para los estudios de posgrado en la formación integral, el soporte institucional

y los resultados que ofrece el SINEACE, además de la percepción que tienen los estudiantes del décimo mes del 2016, según su nivel de formación.

Este estudio considero las 3 dimensiones anteriormente enunciados en el objetivo, así mismo 8 factores, 12 estándares 25 criterios de calidad expresados en el modelo de evaluación y acreditación del SINEACE del 2016.

Al aplicar una metodología cuantitativa por medio de la aplicación de cuestionarios y el proceso de los datos con el paquete computacional estadístico SPSS versión 24.0 para el análisis de las variables Segura (2017) establece las principales conclusiones:

- El Perfil Profesional fue bueno, pero no ideal, en las dimensiones Formación Integral, Soporte Institucional y Resultados.

- La formación integral tiene deficiencias en procesos docentes, gestión docente, investigación, seguimiento de alumnos, responsabilidad social, entre otros, especialmente en los estándares: currículo, gestión de competencias, movilidad, idoneidad docente y seguimiento de alumnos. Estudiantes, grados y títulos, responsabilidad social, política ambiental, perfil profesional.

- El apoyo institucional tiene limitaciones en servicios de bienestar, infraestructura y equipamiento, lo que afectará la calidad de los servicios brindados.

- Las dimensiones de resultado muestran limitaciones y brechas en los siguientes factores: Verificación de perfiles y estándares de egreso: Logro de competencias y seguimiento a las metas de egreso y educativas. (pag. 129).

Delgado , Villavicencio, & Hernández (2020) en su artículo científico con el tema: "Acreditación y resultados organizacionales: caso Universidad de Guayaquil" indicó los objetivos del proceso de evaluación y acreditación de la Universidad de Guayaquil. En este estudio se empleó un enfoque cualitativo

que permitió desarrollar la estructura y análisis del proceso de evaluación de la institución, llegando a las siguientes conclusiones:

- Los procedimientos de acreditación y evaluación han generado la consolidación de la unidad con el fin de garantizar la calidad del institución. Esto provocó transformaciones importantes que posibilitan una mayor categorización y competencia, siendo la base para la validación del futuro oficio que se ofrece (Delgado , Villavicencio, & Hernández , 2020, pág. 11).

### **2.2.1.2. Satisfacción Estudiantil**

En su tesis de maestría Iñiguez & Villacrés (2012) con el tema: Propuesta de mejora de gestión en universidades categoría “B” de Guayaquil a través de investigación cualitativa y cuantitativa, encuestas y entrevistas con expertos y docentes. Como conclusión la desigualdad entre la universidad pública y la privada fue evidente, ya que la Universidad de Guayaquil obtuvo las calificaciones más bajas en los criterios evaluados (infraestructura, política, comunicación y trato), especialmente en infraestructura y política interna. Sí, también se han observado diferencias en las universidades privadas, especialmente en infraestructura, con la excepción de la Universidad Politécnica Salesiana que tuvo una buena puntuación.

En otra tesis de maestría, con el propósito de Determinar la incidencia de la satisfacción estudiantil en el perfil de los egresados de la carrera de Marketing y Gestión de Negocios de la Facultad de Administración de la Universidad Técnica de Ambato, el investigador (Córdova, 2013) con la aplicación de una metodología mixta, de tipo correlacional, aplicando el estadístico de Chi Cuadrado se pudo aceptar la hipótesis general donde se afirmó que la satisfacción estudiantil incide en el perfil de los egresados del periodo académico febrero - julio del 2011. Para ello el investigador desarrollo un modelo de encuesta de escala, compuesto por 9 dimensiones y 57 ítems.

Las dimensiones propuestas fueron:

- a) Competencias profesionales

- b) Planta docente
- c) Aspectos académicos
- d) Servicio administrativo
- e) Ambiente de la universidad
- f) Biblioteca
- g) Centros de computo
- h) Cafetería
- i) Actitudes personales y sociales

Se concluye que existe insatisfacción estudiantil en algunos aspectos como la pedagogía de los docentes, eficiencia administrativa y limitaciones de equipamiento.

En la tesis desarrollada por (Chuquimarca, 2015), de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, realizó un análisis de satisfacción de los graduados de las Carreras del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la universidad a través de una encuesta basada en el modelo SERVQUAL, con 5 dimensiones y 34 ítems.

Los resultados del análisis indicaron que la hipótesis general fue rechazada porque los graduados y estudiantes del CEAC están insatisfechos en un 71,76% con los servicios brindados por la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, y se señalaron mejoras en todas las dimensiones, excepto en la de elementos intangibles (Chuquimarca, 2015)

En su tesis de maestría Cahuana (2016) con el tema: “Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción en los estudiantes mediante el desarrollo de una investigación de tipo descriptiva y correlacional, aplicando a 228 estudiantes encuestas, la cual obtuvo una confiabilidad del 0.78 y una validación del 0.82 alpha de Crombach.

La categoría de servicio del área de la academia tiene una correlación de 0,607 con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, según los resultados obtenidos. La satisfacción de los estudiantes se relaciona positivamente con la calidad de los servicios de bienestar de la institución (0,871) y la calidad de los servicios de investigación (0,817) (Cahuana, 2016).

En otra tesis de maestría desarrollada por Zárate (2016) con el tema: "Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú": Mediante la aplicación de encuestas y focus group y el análisis correlacional se segmentaron los servicios en 3 categorías para delimitar el alcance con los respectivos indicadores como se detalla a continuación:

**Desde la Universidad:** Actividades extracurriculares como deportes y cultura - Asistencia médica - Exámenes médicos obligatorios - Movilidad e intercambio estudiantil - Opciones de apoyo económico (préstamos, becas) - Biblioteca - Aulas - Instalaciones de confort - Cafetería - Infraestructura general de la Universidad.

**Desde la Escuela de Posgrado:** Presentación durante el proceso de admisión - Información general en páginas web - Horario de atención del personal administrativo - Horario de atención para trámites académicos - Lugares de acceso a normativa universitaria - Preferencia por sistemas de pago - Satisfacción con los servicios administrativos de la Escuela de Posgrado - Evaluación general de la red.

**Desde la maestría:** Arreglos de enseñanza para programas de maestría - Posicionamiento adecuado del personal de la maestría - Preferencias para la ubicación de cursos - Satisfacción con la ubicación de la maestría - Nivel académico de la maestría.

De este estudio y sus respectivos análisis Zárate (2016) establece las siguientes conclusiones:

- Se necesitan fortalecer los servicios complementarios (espacios de estudios y alimentación) así como los servicios administrativos, dado que el 37% de los estudiantes no se encuentran satisfechos con este último ítem.

- La Universidad ha descuidado las necesidades del estudiante de posgrado en cuanto a servicios complementarios para su vida académica, pues solo ha priorizado el componente académico.

En la tesis de doctorado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Basantes (2017) cuyo tema es: “Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba-Ecuador”, mediante la aplicación de la metodología cuali-cuantitativo o mixta cuyo fin fue encontrar las relaciones de las dimensiones de la calidad con la satisfacción mediante la aplicación de encuestas a la colectividad estudiantil.

Para ello estableció 5 variables de calidad de los servicios, segmentados en: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, siendo las principales conclusiones:

- El estudio muestra una alta relación en las variables, dado que a una mejor evaluación de la calidad de los servicios educativos se genera una mayor satisfacción.

- El ServQual Académico tiene cinco componentes, estos componentes se han agregado dos que posibilitan la incorporación de los requerimientos de la sociedad, las necesidades de los estudiantes y los parámetros de acreditación. Gracias a estos dos componentes del modelo es posible hallar 7 brechas y de esta manera la institución logra asegurar la calidad de la educación que imparte (Basantes, 2017, pág. 92).



## **2.2.2 Antecedentes internacionales**

### **2.2.2.1. Acreditación**

(García de Fanelli, 2012) en su investigación sobre Acreditación de la calidad y financiamiento: Potenciando el cambio universitario vía fondos no competitivos de mejora, analiza la política que vincula financiamiento público con acreditación de calidad en carreras de grado en Argentina desde 2004.

Se utiliza el método de estudios de caso para analizar esta política, eligiendo el Proyecto de Mejoramiento de la Enseñanza de las Ingenierías (PROMEI) por su gran presupuesto y la cantidad de carreras involucradas. Se examinaron documentos y datos cuantitativos y se entrevistó a informantes clave y autoridades académicas. La acreditación en la segunda fase se logró en la mayoría de las carreras que recibieron fondos del PROMEI, según los resultados. Las autoridades consideraron el proyecto como una solución positiva para las debilidades de las carreras de ingeniería detectadas durante la acreditación.

En su tesis, (Truque, y otros, 2015) se propusieron analizar el impacto de los programas de Administración de Empresas acreditados en la comunidad universitaria de las Universidades de Santiago de Cali. Mediante el diseño de una investigación de tipo descriptivo, con la aplicación de una encuesta de preguntas estructuradas, donde participaron, estudiantes, egresados, docentes y personal administrativo. Después de la tabulación y presentación de la información se concluye, que, el aseguramiento de la calidad universitaria es impulsada por obligatoriedad, y que existe resistencia al cambio o compromiso institucional, lo cual evidencia que aunque las universidades realizan actividades específicas en la acreditación institucional, hay deficiencias en la comunicación y publicación de los alcances y resultados hacia la comunidad universitaria y sociedad, afectando el empoderamiento hacia la cultura de calidad educativa.

(Martínez, Tobón, & Romero, 2017) En el estudio titulado “Temas relacionados con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina”, se pretende analizar algunos de los problemas que enfrenta la educación superior latinoamericana en el proceso de acreditación de la calidad. Para ello, se realizó un levantamiento bibliográfico, estableciendo cada pregunta como una categoría analítica.

Los principales hallazgos son: la existencia de modelos de acreditación que se enfocan en la gestión más que en el desempeño; pero la práctica educativa está basada en contenidos; falta una visión compartida de la acreditación como un proceso de innovación y transformación de las personas y las comunidades para enfrentar los desafíos de la sociedad del conocimiento. En conclusión, se sugiere una nueva investigación que profundice en el análisis de estos temas y ayude a cambiar el proceso de certificación actual.

(Romero, Casas, Cadenas, & Peña, 2016) realizaron una investigación sobre: Estrategia metodológica para la sostenibilidad de la acreditación en la Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey.

Se investigó una estrategia metodológica para garantizar la acreditación sostenible en la Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey en dos años. Se utilizaron métodos teóricos (hipotético deductivo y sistémico estructural) y métodos empíricos (encuesta, entrevista, criterio de especialistas, etc). La información se procesó automáticamente para calcular medidas de resumen en estadística descriptiva. Se lograron los fundamentos teóricos y metodológicos de la evaluación y acreditación universitaria como principales resultados. Los especialistas consideraron que la estrategia metodológica es válida, tiene un diseño adecuado y será útil para lograr la sostenibilidad de la acreditación institucional.

(Bernasconi & Rodríguez, 2018) desarrollaron un estudio sobre la importancia de la gestión institucional en la acreditación universitaria en Chile,

para analizar la relación entre la calidad de las universidades y las variables de la gestión institucional.

Se aplican los métodos de réplica teórica y literal en tres universidades: dos acreditadas de alto nivel y una de bajo nivel. Se consideran las siguientes dimensiones de la gestión: definición de misión y propósitos, estructura organizativa coherente, planificación e análisis institucional, gestión de recursos humanos, gestión de recursos materiales y gestión financiera. Los criterios de evaluación institucional no se correlacionan de manera consistente con el nivel de acreditación de las instituciones, según los resultados.

#### **2.2.2.2. Satisfacción**

(Pranedas, Casanova, Salas, & Varas, 2012) desarrollaron su investigación con el título: Medición del grado de satisfacción de los Estudiantes de pregrado de la UDEC. Diseñar e implementar un modelo de gestión para medir y mejorar la satisfacción de los estudiantes de pregrado de forma continua fue el objetivo planteado.

Una encuesta fue creada y validada por 3 expertos. Se seleccionó una muestra aleatoria estratificada sin reposición de 666 estudiantes de entre todas las asignaturas-sección dictadas por los Docentes. La investigación fue de tipo transversal, comparativa y no experimental. El análisis de fiabilidad se hizo usando el coeficiente alfa de Cronbach en las dimensiones y subdimensiones del instrumento: Proceso Formativo, Infraestructura, Servicios Generales y Gestión y Administración. STATA se utilizó para identificar las subdimensiones.

Dentro de las conclusiones más destacadas que se generaron con los resultados del estudio, fueron:

- El porcentaje de insatisfacción en el Ámbito Docente-Asignatura es un 20.6%, menor que el 24.6% del Ámbito General Universitario.

- Para la dimensión de campo docente-disciplina y proceso formativo, tanto el proceso docente como la evaluación reflejan cerca del 20% de insatisfacción, mientras que la insatisfacción relacionada con el aula supera el 30%.
- La insatisfacción se encuentra entre el 22% y el 23% para infraestructura y gestión y administración en general de toda la universidad, y el 27% para servicios generales.
- En cuanto al Plan de estudios, hay un 33% de insatisfacción con las asignaturas y un 27% de insatisfacción con los créditos y la estructura académica de las mallas.
- El principal motivo de insatisfacción en las Actividades extracurriculares es la falta de cupos (40%) y las instalaciones (24%) son motivo de insatisfacción para otro porcentaje.
- La insuficiente disponibilidad de espacios es la principal causa de insatisfacción en las actividades extraescolares (40%), seguida de cerca por los problemas relacionados con las instalaciones (24%).
- El 32% está insatisfecho con la disponibilidad de material en las Bibliotecas.
- La conectividad de redes inalámbricas es el mayor problema en cuanto a Recursos computacionales, con una insatisfacción de casi el 40%.
- El 26% de las personas no están satisfechas con el área de Bienestar social. El descontento respecto a las Becas es alto, un 33% debido a la falta de acceso y un 28% por la falta de información. Cerca del 30% de los estudiantes está insatisfecho con la calidad de los Hogares universitarios, y alrededor del 40% señala falta de cupos.

Pereira (2014) creó y probó una escala para medir la calidad percibida de los egresados de una universidad pública española (Universidad de A Coruña, UDC) en su tesis doctoral sobre educación superior: calidad percibida y satisfacción de los egresados.

Para ello se diseñó un cuestionario con preguntas de escala que fue aplicado a 744 estudiantes, aplicando el método de análisis factorial confirmatorio.

La escala muestra que el egresado relaciona la calidad general de la universidad de la que egresó con 6 características, las cuales están asociadas a las instalaciones y útiles, la calidad de la enseñanza brindada, el éxito del estudiante en el aprendizaje, la orientación brindada por el profesor respecto de las prácticas profesionales. y relaciones internacionales, la calidad de la investigación realizada por el personal docente e investigador (PDI), y el ritmo al que el estudiante debe afrontar. Se confirmó que existe una alta y positiva correlación entre la satisfacción y la calidad percibida (Pereira, 2014, pág. 29)

(Román, 2016) En su tesis doctoral con el tema Modelo de factores predictores de satisfacción estudiantil y lealtad institucional validado con estudiantes universitarios,

El estudio fue de carácter empírico, cuantitativo y explicativo. Se validaron los seis instrumentos utilizando análisis factorial y modelos de ecuaciones estructurales, obteniendo resultados satisfactorios en ambos casos. El procedimiento estadístico que involucró un estudio de los diagramas de secuencia utilizando modelos de relaciones entre variables, fue llevado a cabo en AMOS 22.0.

Como conclusiones se determinó que:

- Los modelos confirmatorio y alterno, evaluados mediante las dimensiones de los constructos, tuvieron una buena bondad de ajuste. Se decidió hacer esta conclusión final basándose en el modelo alterno,

que mostró una mayor varianza explicada en los constructos endógenos de satisfacción y lealtad institucional.

- La mejora de la gestión administrativa de los directivos afectará positivamente el desempeño docente, las buenas prácticas administrativas y la satisfacción de los estudiantes.

Vargas (2016) tesis de la Universidad Nacional de Colombia: “Medición de la percepción de la calidad en los servicios odontológicos en las clínicas odontológicas de Bogotá”. Se implementó un instrumento con seis dimensiones en las Clínicas Odontológicas de Bogotá (COIB): tangibles, accesibilidad, trato, comunicación, manejo del dolor y resultados. Se emplearon técnicas estadísticas de reducción de datos, como el Análisis Factorial Exploratorio, para el análisis de los resultados.

Los clientes perciben la calidad como la obtención de resultados en sus problemas de salud oral, el trato amable y respetuoso del personal, y la información clara y completa sobre diagnósticos, tratamientos y cuidados.

Espinoza, Gutierrez, & Rosario (2017) como personal docente de la Universidad Nacional Autónoma de México – UNAM, en su artículo científico con el título: “Estudiantes: sus percepciones sobre la calidad educativa y su importancia para el compromiso social universitario”, en esta investigación los autores reconocen que:

La universidad tiene como deber primordial y fundamental comprometerse con los estudiantes, y en el ámbito de la investigación, es crucial otorgarles la prioridad que merecen al conocer sus percepciones sobre la calidad educativa y los procesos de gestión relacionados con ella. Estos aspectos ocupan un lugar central en las políticas públicas mexicanas y deben abordarse mediante la implementación de líneas y proyectos de investigación...con el fin de obtener pruebas e información que se incorporen en la retroalimentación de las políticas institucionales y públicas para su mejora (Espinoza, Gutierrez, & Rosario, 2017).

En esta investigación se agruparon siete conceptos de calidad propuestos en tres componentes o dimensiones que se caracterizan por la forma de entender la calidad:

- Potencia transformadora de la educación superior (persona más educada): C1: La calidad se trata de desarrollar las habilidades del alumno y de dejarlo que influya en su transformación personal/C2: La calidad se trata de formar estudiantes que puedan comprometerse a nivel social.

- Expectativas de los participantes (satisfacción): C4: La calidad se trata de conseguir la aprobación de todos los partícipes de la educación superior. / C5: La calidad se define como la capacidad de atender las necesidades de las instituciones donde se forman los egresados.

- Consecución de las metas organizacionales (referidas a la eficacia y eficiencia en la consecución de las metas y misión de la universidad): C3: La calidad incluye la consecución de las metas educativas planteadas por la universidad. /C6: La calidad incluye el cumplimiento y la mejora de los estándares establecidos. / C7: La calidad incluye poder trabajar de manera eficiente: la Universidad realiza sus funciones al menor costo posible.

Se establece como conclusión de esta investigación que:

El alumnado muestra una insistencia en la calidad, sintiendo que las universidades ponen menos énfasis en conceptos con los que se identifican. Los estudiantes universitarios en México fueron más consistentes en sus percepciones sobre la calidad del personal docente que los gerentes o directores. Las universidades se conciben como medios para alcanzar objetivos de transformación, compromiso social y empleo, con expectativas cumplidas en términos de eficiencia y entrega. Sin embargo, los docentes están menos preocupados por satisfacer a los actores externos, las metas externas o la eficiencia económica (Espinoza, Gutierrez, & Rosario, 2017, pág. 12).

## **2.3. Bases teóricas**

### **2.3.1. Acreditación**

No es algo nuevo la evaluación, acreditación y distinción de instituciones y títulos de educación superior. La calidad es esencial en la creación de la universidad, la diferencia radica en las condiciones en las que actualmente opera esta instancia educativa. El desafío hoy es entregar estos valores de manera eficaz y eficiente a un gran número de personas, anticipándose a sus necesidades. integración en una sociedad ligada a los estados-nación y la transnacionalización mundo de la convivencia (Villanueva, 2011).

La noción de la universidad se genera junto a quienes conforman la cultura griega, vinculados únicamente por su pasión al conocimiento, al saber, la crítica y el análisis. Sus reflexiones acerca de la importancia de la época y además la manera en la que se fue construyendo la sociedad y el poder, los condujo a pensar que poseían una misión para con la comunidad y la sociedad (CINDA, 1993).

En lo que respecta a la Universidad, es valorada como el lugar social por excelso donde se mezclan los conceptos, los debates y la inteligencia, todos ellos contribuyen a cambiar la conducta y la forma de pensar de la sociedad. A partir de sus comienzos en el Medioevo europeo al inicio del siglo diecinueve, las universidades fueron valorados como santuarios de la inteligencia, una «torre de marfil» en los cuales la aristocracia de especialistas se preocupaba por preservar y distribuir el conocimiento, en reiterados momentos distantes de la sociedad (Martin, 2000) citado por (Palomares, García, & Castro, 2008).

Desde 1998, la UNESCO exige a los países miembros garantizar la calidad de la educación superior a través de la acreditación de las universidades (Cuenca , 2013).



Según la definición proporcionada por la Real Academia Española, la acreditación se define como el acto de dotar de credibilidad a algo, demostrar su certeza o existencia. Además, implica conferir renombre, reputación y confianza. En resumen, acreditar significa demostrar la veracidad o autenticidad de algo, especialmente al proporcionar evidencia documental que certifique su autenticidad o veracidad.

Para el término acreditación universitaria (Collado & Vázquez, 2001) se puede describir como una afirmación oficial emitida por una institución autorizada que certifica que una universidad cuenta con los conocimientos técnicos necesarios para otorgar un título en particular. Esta certificación implica que los estudiantes han alcanzado los niveles requeridos previamente establecidos y que la universidad cumple con los criterios específicos para impartir dicho programa, como la capacidad de su sistema (profesores, estudiantes, instalaciones, etc.).

El autor (Hernández, 2014) señala que es el proceso por el cual el público expresa su confianza en la calidad de los servicios prestados por las instituciones de educación superior. La acreditación es realizada por una agencia externa e independiente sobre la organización evaluada, con el fin de asegurar la imparcialidad de los juicios emitidos.

Evaluación y acreditación son términos que, si bien se encuentran relacionados, son diferentes entre sí, por lo cual (Días, 2015) determina sus distinciones y señala algunas cualidades significativas, tales como:

- La acreditación es limitada, pues se basa casi exclusivamente en resultados objetivos y comparables, pero no considera de manera efectiva el proceso, el contexto, los valores, las actitudes y las habilidades sociales dada la diversidad social y académica.
- El término evaluación se refiere a un proceso participativo de análisis, investigación y discusión de los méritos y valores de los sistemas, instituciones y programas, con un objetivo de mejora.

La esencia principal de la acreditación se basa en la regulación y autorregulación a fin de cumplir la promesa de calidad. Así, la evaluación está muy relacionada con lo racional o consecuente del progreso académico.

La diversidad de modos de autenticación es relativamente amplia. En la mayoría de los países, los organismos de acreditación son estatales, pero también existen instituciones sociales en la región y acreditación de organismos internacionales.

En general, las evaluaciones suelen tener como objetivo realizar un diagnóstico y ofrecen recomendaciones con la finalidad de mejorar la calidad de la institución y sus programas académicos. Esto se debe a que el proceso de acreditación consiste en comparar un programa académico o una institución de educación superior con estándares previamente establecidos por organizaciones externas autorizadas para otorgar la acreditación. La principal distinción que existe entre la evaluación y la acreditación se basa en el individuo encargado de llevar a cabo dicho proceso. Mientras que un evaluador puede ser tanto interno como externo, es imprescindible que el acreditador sea externo.

En Ecuador, “la acreditación corresponde a ser una verificación de validez de cinco años por parte del CEAACES para dar fe de la calidad de una institución de educación superior, ocupación o programa educativo, con base a evaluaciones previas” (LOES, 2010).

Cabe señalar que la acreditación es el resultado de un proceso sistemático de evaluación y reflexión que permite reconocer, interpretar, comprender e interpretar diferentes situaciones del “quehacer universitario” y en base a ello emitir juicios de valor educados y tomar decisiones orientadas. En cambiar y mejorar la organización, corrigiendo errores y construyendo sobre éxitos, superando debilidades y construyendo sobre fortalezas, construyendo y reforzando un programa de mejora continua consistente con los principios de calidad.

El objetivo principal de la acreditación es estimular y promover el continuo desarrollo y determinar si la IES tienen o no una buena calidad en general o respecto a algún curso o especialidad que tenga. Es el procedimiento mediante el que, el grupo de estudio establece y mantiene su control autorregulatorio, además de que garantiza la calidad, la importancia y la confianza de los usuarios finales, haciendo que sea merecedora de la admiración y el respeto de los presentes (Borroto & Salas, 2004).

Es así que los procesos de acreditación buscan evidenciar el cumplimiento de la triple misión de la universidad:

- Ser importante para la sociedad por su capacidad de creación, desarrollo científico y Tecnológico y formación de personas.
- Hacer que la totalidad de los conocimientos que se han generado y que se han acumulados en la institución se difundan y se comprenden por parte de sectores amplios de la sociedad.
- Garantizar la calidad por medio del cuidado de la misma, en los ámbitos de la enseñanza, la investigación y la extensión.

Es fundamental que una toma de decisión acerca de los procedimientos de acreditación se base en la diversidad que generalmente existe entre las diferentes universidades, escuelas o facultades que pertenecen a un mismo instituto, ya que es frecuente la existencia de distinciones en torno a las herramientas a disponibilidad, la disposición de recursos, la cultura de la organización y el grado de avance en la calidad de sus procedimientos. En la medida en la que los primeros 5 puntos sean valorados, es posible que se evite la simulación y búsqueda de la acreditación como un objetivo y no como un instrumento para alcanzar compromisos que posibiliten la mejoría continua. Además, es claro que el poder ejecutivo en la institución es importante, sin embargo, el procedimiento

debe ser participativo y objetivo para que el conjunto de la comunidad sea copartícipe de la misma (Castillo, Aragón, & Hernández, 2014).

Al analizar a los actores que participan en los procesos de acreditación pueden darse posturas, posiciones o enfoques que se deben evitar, a fin de garantizar su fiabilidad como se expone a continuación:

- **El gobierno:** Su intervención puede ser necesaria para garantizar la calidad de la educación superior, pero también puede tener el efecto de limitar la autonomía de las instituciones educativas, e incluso en ciertos casos politizar el proceso.
- **Las instituciones de educación superior:** Dado el grado de cultura de calidad educativa y exigencia de los modelos, pueden llevar a las instituciones a enfocarse en cumplir con los criterios de acreditación, en lugar de centrarse en su propia misión y objetivos educativos. Inclusive en no “permea” o “evidencia” la calidad en la calidad educativa.
- **Docentes:** Sus actividades y desempeño académico es uno de los tantos indicadores que se enmarcan en los modelos de acreditación, pero la resistencia al cambio puede ser un freno para el avance y articulación de los procesos.
- **Estudiantes:** Son los beneficiarios directos, pues experimentan los efectos del proceso de acreditación, pero en ciertos casos su voz y participación puede ser limitada y/o sesgada. Limitada, por la urgencia de respuesta que demandan ciertos subprocesos para alcanzar estándares o indicadores. Sesgada al percibir la acreditación como un fin que beneficie la reputación de su institución y no como un medio para elevar la calidad.

Es evidente que la acreditación, aunque es un instrumento útil para establecer y alcanzar niveles de calidad, no genera soluciones inmediatas y radicales en las instituciones de educación superior. Pues requiere el desarrollo y articulación de un sinfín de recursos sumando la integración de una cultura de calidad permanente y respuesta a un contexto específico (López, 2012).

### **2.3.2 Evaluación y aseguramiento de la calidad**

Calidad y evaluación son definiciones que están íntimamente relacionados y no pueden separarse. Cuando se habla de calidad, se hace referencia a una evaluación que se hace implícita o explícitamente, y si se hace, se hace contra algún estándar. En este sentido, es inconsistente hablar de calidad sin evaluación, ya que etiquetar algo como que tiene calidad requiere medirlo, compararlo con una referencia ideal y evaluar el objeto o la adecuación del sujeto hace juicios al marco de referencia utilizado (González 2004) citado por (Egido & Haug, 2006).

El término evaluación institucional de la calidad de la enseñanza superior se originó en Europa en los años 90 y está siendo revisado debido al nuevo Espacio europeo de educación superior y a las nuevas estructuras jurídicas de los organismos encargados de evaluar y certificar la calidad de los programas educativos ofrecidos. La evaluación o revisión de la calidad es propuesta como un término que carece de matices o especificaciones adicionales según cada país o sistema. Se considera que la evaluación institucional es parte de la gestión de la calidad, la cual abarca la determinación e implementación de la política de calidad (Rodríguez, y otros, 2005).

La evaluación institucional es una valoración de la calidad de un centro educativo, siendo esta también el objetivo y criterio de la evaluación, es decir, la calidad es el modelo organizacional de la propia evaluación.

Borroto & Salas (2004) exponen que dentro de este proceso evaluación institucional existen 2 dimensiones o enfoques de la calidad de la educación.

El primero considera la satisfacción del alumno y la familia, así como del personal educativo. El segundo método es a través de la evaluación de las características y el cumplimiento de criterios establecidos. La naturaleza de la educación, la plenitud de todos los elementos del desarrollo humano, el orden y coherencia de las relaciones lógicas entre los elementos que constituyen la educación y la eficacia con que cumple sus funciones en todo proceso colegiado, es decir, de qué modo y manera (indica buena educación).

Las Instituciones de Educación Superior enfatizan el desarrollo de competencias de estudiantes, que implica llevar a cabo actividades exitosamente de forma flexible, idónea, diversa, creativa y considerando diferentes contextos. Todos estos componentes unidos por la conciencia, compromiso y solidaridad hacia el entorno y el mundo (Juárez, 2012).

La calidad educativa se logra mediante una relación específica entre los elementos internos y externos del sistema o centro educativo.

Dentro de los procedimientos establecidos en las IES para determinar los niveles de "calidad" se encuentra la evaluación interna o autoevaluación y la evaluación externa.

En esta evaluación pueden participar la dirección, el personal académico o los estudiantes, además de expertos en materia de evaluación. En casi todos los países donde existe normativa al respecto se recomienda o es obligatoria la participación de los actores mencionados presididos por un departamento de evaluación dependerá de la política institucional y el proceso complementario de evaluación externa (Eurydice, 2007).

La evaluación externa es independiente, objetiva, tiene credibilidad, contexto y permite la comparación. La evaluación interna es enriquecedora y se basa en la percepción del personal de una IES específica (Mestres, 2015).

Obviamente, hay críticas importantes hacia la evaluación de sistemas y procesos educativos desde diferentes perspectivas. En resumen, hay dos tipos de argumentos que advierten sobre las limitaciones y riesgos de los procesos de evaluación de la calidad educativa. Ciertas críticas cuestionan la eficacia de las evaluaciones actuales, sugiriendo que no mejoran los procesos educativos debido a sus propias deficiencias. La segunda línea argumental plantea que las evaluaciones pueden tener funciones ocultas en nuestras sociedades, más allá de solo examinar las dificultades técnicas de los sistemas.

Según ciertas críticas, es difícil o incluso imposible evaluar de manera objetiva procesos intangibles como la educación. La evaluación a menudo parte del error de creer que la calidad puede ser objetiva y apreciada externamente, sin conocer los procesos internos. Las evaluaciones de instituciones o programas educativos se basan en fragmentar la realidad y separarla en variables aisladas, lo cual hace perder la coherencia entre ellas y afecta la calidad. Las instituciones educativas difieren en sus fines e identidad, a pesar de la posibilidad de generalización en las evaluaciones. Las evaluaciones estandarizadas ignoran la diversidad y no consideran la variabilidad existente. Los sistemas suelen basarse en una estructura preestablecida sin espacio para cambios, enfocada en resultados cuantificables del proceso educativo.

Por último, se parte del supuesto de la objetividad del evaluador, premisa que puede ser cuestionable en muchas ocasiones.

Si bien la introducción del término “calidad” es relativamente reciente, por su propia naturaleza la calidad nunca ha estado ausente en las universidades sino, por el contrario, ha sido la principal preocupación desde los tiempos de su fundación. En las universidades, se evaluó constantemente

la vida académica mediante concursos para docentes, evaluación de proyectos de investigación, concursos para obtener subsidios o contratos, otorgamiento de becas, revisión de trabajos para publicación y evaluación de aprendizajes de los estudiantes por parte de los docentes, entre otros (Giustiniani & Carbajal, 2008).

A continuación, se expone el desarrollo y evaluación de los procesos de mejoramiento y aseguramiento de la calidad de la educación universitaria como lo relata (Morales J. , 2008) en su investigación desde el periodo de 1995 al 2000:

El enfoque en elevar la calidad de las instituciones en Ecuador comenzó en 1995 con la iniciativa del Consejo Nacional de Universidades y Politécnicas (CONUEP) de establecer un sistema nacional de evaluación y acreditación. Propuestas del Proyecto Misión Siglo XXI de las Universidades del Ecuador en la sección general del PLANUEP.

Se llevaron a cabo estudios en 1996 y 1997 para evaluar y desarrollar sistemas de evaluación y acreditación, así como procedimientos de evaluación en la institución, relacionados con la calidad universitaria. La universidad fue verificada con expertos internacionales. Esto resulta relevante para sociedades que buscan educación de calidad. Según el artículo 79 de la Constitución Política de 1998, las universidades deben tener responsabilidades sociales y un sistema autónomo de evaluación y acreditación.

Cabe mencionar que, en 1998, la Constitución ecuatoriana estableció la Comisión Nacional para la Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (CONEA). Desde su creación en 2002, la Comisión ha llevado a cabo una serie de acciones encaminadas a construir un sistema de autoevaluación institucional. La evaluación externa y evaluación de instituciones de educación superior (IES) ecuatorianas certificadas.



La LOES del 2000 ordena la autoevaluación y acreditación de los centros de estudio superiores y técnicos en su artículo 90, lo cual debe verse cumplido por el CONEA.

La LOES establece que el CONEA se creó en el año 2000, siendo un organismo que tiene como objetivo principal la acreditación y la evaluación de los distintos sistemas de educación superior empieza en realidad sus actividades aproximadamente en el año 2002 y se proyecta en cinco años hacer una cobertura completa de los procedimientos de acreditación y evaluación de los distintos sistemas de educación superior (Apunte, 2007).

Durante el 2008, se ejecutó una transformación de la Constitución del Ecuador a través de una votación popular que manifestó los nuevos parámetros legales y jurídicas que definían el inicio de los primeros cambios en la educación superior del país (desde los artículos 343 al 357), esto fue dando paso a la creación de lo siguiente:

1. Una institución pública de diseño, creación y administración del sistema además de la manera en que interaccionan entre sí los distintos componentes con el poder ejecutivo, en este caso el Consejo de Educación Superior (CES), que se creó en el año 2011 del mes de septiembre.
2. Es una entidad pública que se encarga de acreditar y asegurar la calidad de los cursos, carreras y universidades. Se forma mediante un Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) conformado por representantes independientes. Inició sus actividades en 2011.

Durante ese exacto año el Congreso de la Asamblea Nacional el 22/07/08, aprobó el Mandato Constituyente No. 14, el cual establece que el CONEA tiene la obligación de emitir un diagnóstico técnico acerca del grado de funcionamiento de los establecimientos de educación superior, con el fin de garantizar su calidad, para luego depurarlo y perfeccionarlo.

En el 2009, durante su mandato como presidente, el Ing. Arturo Villavicencio, acatar del Mandato 14, fue la primera vez que se valoró, se acreditó y se clasificó a los integrantes del sistema de educación superior, fue en ese momento una cuestión debatida (Koppel, 2015), de lo que se generó un buen informe técnico.

Este importante documento presentó información detallada sobre un evento histórico en el ámbito de la educación superior en Ecuador. Mediante un análisis científico preciso, el informe reveló la verdadera condición de las universidades y escuelas politécnicas del país. Además, ofreció soluciones para mejorar estas instituciones. Cabe destacar que todas las universidades y escuelas politécnicas fueron clasificadas en cinco categorías (A, B, C, D y E) según su desempeño en relación a ciertos parámetros de evaluación. Una de las recomendaciones que hizo fue la idea de "realizar una evaluación exhaustiva del sistema universitario" que incluía a las 26 universidades clasificadas como "E". Estas universidades, después de dieciocho meses desde la promulgación de la ley CEAACES, debían ser evaluadas por el CONEA en lugar del CEAACES (Tafur, 2016).

Durante el décimo mes del 2010 se implementa una nueva Ley Ordinaria, y durante el segundo mes del 2012 se realiza el procedimiento de supresión o clausura de catorce universidades de las veinticuatro que se encuentran en la clase "E".

### ***2.3.2.1 Base legal***

Dentro del ámbito legal y judicial de la protección y garantía de la calidad de la educación de Ecuador, está escrita la creación de la República en los términos que se exponen a continuación:

Art. 27.- La capacitación priorizará el avance holístico de la humanidad en diversos aspectos, como los derechos humanos, el medio ambiente

sostenible y la democracia. Será inclusivo, obligatorio, participativo, intercultural, diverso, democrático, de calidad y acogedor. Abogará por la igualdad de género, el empleo productivo, el optimismo y la paz. Además, fomentará el pensamiento crítico, la expresión artística y física, la creatividad individual y colectiva, así como la adquisición y aplicación de habilidades y competencias.

Para conseguir aquello, además se establecieron los entes y la estructura en la que operará de la manera en que se lo expresa en:

El artículo 351 indica que la educación superior deberá estar enlazada con el sistema educativo nacional y con los planes nacionales de desarrollo, la ley establecerá una forma de coordinación entre la educación superior y el poder ejecutivo. El sistema operará bajo principios de autonomía, gobernanza, igualdad, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación, conocimiento universal y diálogo técnico global. producción científica. (Constitución, 2008).

La Constitución de 2008 establece que la educación superior debe responder al interés público, y no debe servir a intereses personales y corporativos, y no debe tener fines de lucro.

En este sentido, la Ley de Organización de la Educación Superior define los siguientes principios y términos:

Artículo 93.- Principios de calidad. - La búsqueda constante y sistemática de la excelencia, junto con la relevancia, la producción óptima, la difusión del conocimiento y el desarrollo de ideas, se basan en principios de calidad que promueven la autocrítica, la crítica externa y la mejora continua.

Artículo 94.- Evaluación de la calidad. - Evaluar la calidad implica recolectar datos cuantitativos y cualitativos sobre una institución, programa vocacional o académico, analizar sus componentes, funciones y procesos, para emitir un juicio y contribuir a su reforma y mejora.

La evaluación para lograr calidad consta de algunos pasos, dentro del cual implica un seguimiento continuo.

Artículo 96 - Aseguramiento de la Calidad - El Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior consiste en una serie de acciones tomadas por los organismos relacionados con el sector para asegurar la aplicabilidad a las ocupaciones, programas académicos, instituciones de educación superior y juntas u organismos de evaluación y acreditación.

El artículo 174 de la Ley Orgánica de la Educación Superior establece que el Consejo para la Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) será la entidad encargada de la valoración, clasificación y evaluación de todas las ocupaciones que ofrezcan las instituciones educativas. Alto Ecuador. En este sentido, CEAACES considera necesario contar en su personal con personas capacitadas que realicen las evaluaciones, las cuales deben satisfacer un perfil específico, a saber, expertos en la materia, con experiencia en cada área. (Malo Campoverde, 2015, pág. 20)

### ***2.3.2.2 Evaluación universitaria***

El Diccionario de la RAE brinda dos definiciones de la palabra evaluar: mostrar el valor de una cosa, estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa.

Para construir una nueva realidad se debe considerar el futuro, porque el pasado es importante para el presente, y ambos son factores importantes en la construcción del futuro. De acuerdo con esta forma de pensar, los autores de este artículo ven la necesidad de describir de manera muy completa algunos de los eventos que han dado forma a la historia en lo que respecta a sus evaluaciones.

De acuerdo a Iñigo y Rodríguez (2004):

“La evaluación viene a ser un proceso que se desarrolla en forma de ciclo, sistemática, integral y comunitaria, y que tiene como objetivo identificar una problemática al hallar fallas u omisiones, posibilitando un diagnóstico de la situación de la enseñanza, a través de la recolección, análisis, crítica y validación de una información importante, que apoya la siguiente decisión y hace que la calidad de la institución sea mejorada de manera permanente”.

Por lo tanto, la evaluación de la calidad es un proceso dinámico y sistemático centrado en el desempeño humano, a través del cual se verifican los logros con base en los objetivos y se realizan los cambios resultantes para mejorar la organización evaluada. (Terán Cano, 2015)

### **2.3.3 Modelos de acreditación**

#### ***2.3.3.1. Modelos de la evaluación de la acreditación***

Son varios los modelos de evaluación y acreditación, así mismo como las dimensiones, factores, criterios, indicadores y estándares que los integran dependerán del campo de la educación a evaluar y de la realidad de cada país o región. En un modelo se definen características generales, a partir de las cuales se emiten los juicios sobre la calidad de programas académicos y universidades.

Dentro de los modelos de acreditación tenemos:

#### ***Modelo basado en estándares:***

Este modelo se basa en un conjunto de estándares que la institución debe cumplir para obtener la acreditación. Los estándares suelen cubrir aspectos como la misión y el proyecto educativo de la institución, su gestión institucional, sus recursos humanos y financieros, y sus resultados académicos. El modelo chileno de acreditación universitaria se basa en un

conjunto de estándares que la institución debe cumplir para obtener la acreditación. Los estándares se agrupan en cinco dimensiones: gestión institucional, docencia, investigación, vinculación con el medio, y estudiantes.

### ***Modelo basados en resultados***

Este modelo se basa en la evaluación de los resultados que obtiene la institución, como por ejemplo la tasa de graduación, la empleabilidad de los egresados, y la satisfacción de los estudiantes. El modelo colombiano de acreditación universitaria se basa en la evaluación de los resultados que obtiene la institución. Los resultados se evalúan en cuatro áreas: formación integral, investigación, innovación y extensión, y gestión institucional.

### ***Modelo mixto***

Este modelo combina elementos de los dos modelos anteriores. El modelo mexicano de acreditación universitaria se basa en un modelo mixto que combina elementos de los dos modelos anteriores. El modelo mexicano evalúa la calidad de la institución en tres dimensiones: gestión institucional, formación integral de los estudiantes, e impacto social.

Así mismo estos modelos de evaluación y acreditación pueden aplicarse en cuatro enfoques como lo son: La acreditación institucional, la acreditación de carreras o programas, la acreditación de posgrados y la acreditación internacional (certificación de calidad educativa según estándares internacionales).

#### **2.3.4. Carácter axiológico de la evaluación**

El resaltar la esencia axiológica de la crítica se dirige a precisar las particularidades de la crítica en cuanto a entendimiento (teórico) y valorización (axiológica) Se trata del lazo que asegura la institución juzgadora durante el

procedimiento (Naranjo, Evaluación - acreditación de la educación superior en el Ecuador, metaevaluación y gestión académica de calidad., 2016).

El carácter axiológico de la crítica se relaciona además con el problema de la definición del cuerpo valorativo durante la crítica cuando menos en tres áreas:

- El que se refiere a la comprobación misma de las cifras fundamentales o base (que casi son inmóviles)
- Lo relativo a la comprobación del sustento o las teorías de la comprobación
- El referido a la obligación misma del espacio de evaluación.

El lograr acreditar, evaluar y el regular la calidad de las universidades están íntimamente vinculadas en sus objetivos y métodos, de modo que no es posible pensar en ellas como si fueran distintas. Se cree con base en un procedimiento de análisis, con el propósito de tener una información fidedigna y objetiva sobre la calidad de las instituciones y los proyectos de universidades en etapa de inicio o cuando ya están en pleno desarrollo.

Es importante, no obstante, tener en cuenta la intrincación del asunto a nivel de América Latina, ya que cada país tiene características únicas en su realidad, las cuales influyen en las formas, métodos y rituales utilizados para avanzar en los procedimientos. Estas particularidades, como se evidenciará en las diversas presentaciones, condicionan tanto las estructuras como los métodos utilizados, los cuales están respaldados socialmente y cuentan con aprobación (CINDA, 1991).

Uno de los factores más importantes de tener en cuenta es que todos los componentes del procedimiento de acreditación tienen una definición y un significado similar.

Hay un gran consenso, a nivel mundial, de que la verificación de una institución de educación superior se divide en tres etapas diferentes:

1. Reconocimiento o autorización oficial para iniciar sus actividades académicas.
2. Realizar un "seguimiento sistemático" dentro del plazo señalado por la ley o acordado por ambas partes para verificar su capacidad para desarrollar los programas educativos, luego del cual se les puede otorgar plena autonomía. Dependiendo del país, esto se puede hacer de diferentes maneras. El modelo chileno actual de coexistencia de los dos sistemas, "examen" y "certificación", se verá en la presentación de los respectivos casos, y puede servir para ilustrar esta etapa.
3. La acreditación, que implica una evaluación integral y continua de la institución educativa a lo largo de su trayectoria académica, cuenta con elementos clave como la recopilación, organización y divulgación de la valiosa información generada durante este proceso. Estos datos, considerados de interés público, se utilizan para asegurar un funcionamiento adecuado del sistema de educación superior (Cáceres, 1992)

La acreditación institucional generalmente se fundamenta en la verificación por parte de un organismo de acreditación externo de los resultados del autoestudio o la autoevaluación institucional frente a los estándares establecidos que las universidades inscritas conocían y aceptaban al momento de la admisión al sistema. Las asociaciones de universidades de los Estados Unidos utilizan un sistema de autorregulación voluntaria, considerado el más antiguo y reconocido, cuya definición y particularidades, con las reformas apropiadas según la realidad del país, han sido adoptadas por diferentes países.



### ***2.3.3.1 Comparativa internacional entre el proceso de evaluación y acreditación de la educación superior de Europa, Estados Unidos y América latina.***

#### ***-Caso Europa***

En Europa, la acreditación es una declaración pública sobre la calidad de una institución o programa, basada en criterios acordados, y que se responde con sí o no (Michavila y Zamorano, 2007).

En el año 1998, los cuatro ministros de Investigación, Educación, Tecnología y Ciencia del Reino Unido, Francia, Alemania e Italia emitieron y firmaron la Declaración de la Universidad de la Sorbona. Según lo declarado por (Alfaro de Prado, 2005):

“Enfatizó la importancia del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) para fomentar la movilidad y empleabilidad de los europeos. Para lograrlo, se requerirán medidas como la implementación de un sistema de 'títulos' comprensible y comparable, y el uso de suplementos europeos al título, que mejorarán la capacidad de inserción y competitividad internacional del sistema universitario europeo”.

Un año después, en 1999, de esos 4 países lograron la conformación de "30 países europeos, firmaron la Declaración de Bolonia...y hasta marzo del 2010, fueron 47 países, siendo el último en anexar Kazajstán" (Vidal, 2012).

La convergencia europea se basa en aumentar la proximidad en la educación superior, manteniendo la diversidad de sistemas de garantía de calidad, confiando en sus métodos y resultados, a pesar de las diferencias en los procesos de acreditación entre países.

Michavila y Zamorano (2008) sugieren asegurar lo siguiente para lograr el reconocimiento mutuo de los resultados de la acreditación en toda Europa:

- Desarrollo de mecanismos internos de aseguramiento de la calidad dentro de la institución.
- Elaborar normas, procedimientos y directrices comunes apropiados.
- Se constituye formalmente el Registro Europeo antes mencionado.
- Las universidades tienen autonomía para elegir los organismos de acreditación.
- Reconocer la capacidad de los Estados miembros para aceptar evaluaciones y sacar conclusiones

Sanyal y Martín (2007) señalan que los siguientes criterios deben cumplirse para facilitar la comparación de los procesos de acreditación universitaria en la región europea:

- Misión
- Dirección y administración
- Recursos humanos
- Programas educativos
- Estándares académicos
- Calidad de las oportunidades de aprendizaje
- Gestión y mejora de la calidad
- Investigación otras actividades académicas
- Implicación de la comunidad
- Planes de desarrollo consolidados

Para el año 2005, los ministros de educación de los diferentes estados miembros reconocieron que cada país tenía su propio sistema de acreditación

de educación superior, pero que presentaba una debilidad en la inclusión de estudiantes nacionales en el proceso de acreditación. La Red Europea de Garantía de la Calidad propone las directrices y estándares utilizados en el modelo de revisión por pares y aprueba el Registro Europeo de Organismos de Garantía de la Calidad, cuyo objetivo principal es la colaboración conjunta para la acreditación.

El Registro Europeo de Organismos de Garantía de Calidad está respaldado por 5 medidas:

- Establecer mecanismos internos de aseguramiento de la calidad en todas las instituciones.
- Desarrollar normas, procedimientos y directrices comunes.
- Formalizar y difundir el citado registro.
- Las universidades tienen autonomía y pueden elegir organismos acreditadores.
- Reconociendo la capacidad de los Estados miembros para aceptar. Estos evalúan y sacan conclusiones.

Todo ello hace que la acreditación europea se haya convertido en un elemento fundamental para garantizar la calidad de la educación superior, determinando si la institución, programa u ocupación evaluada cumple con un determinado estándar, que puede ser mínimo o de baja excelencia. Siempre incluye evaluaciones de benchmarking, los resultados obtenidos son un proceso de certificación basado en estándares de calidad previamente establecidos, no consideraciones políticas.

A continuación, se analizan brevemente las condiciones específicas de los cuatro países, así:

- **Alemania**

La expansión del sector universitario ha sido paulatina, con solo un 5% de estudiantes matriculados desde 1962 aumentando a un 64% en 2014, esto ha llevado a una diversificación de la oferta académica, brindando oportunidades para orígenes de diferentes orígenes y tipos de programas universitarios o Profesión. Donde más de 25.000 estudiantes extranjeros fueron matriculados en educación superior a 2016, evidencia de la calidad de la proyección y reconocimiento social.

En Alemania, los estados o estados federales son responsables de la acreditación y acreditación de las operaciones de las instituciones de educación superior (con un proceso similar a lo que comúnmente se denomina acreditación institucional), mientras que la organización y el contenido de los estudios ofrecidos son corresponsables. para las propias instituciones y los estados.

El papel del Consejo de Acreditación (Akkreditierungsrat) es crucial, ya que supervisa la acreditación de las instituciones acreditadas a nivel de pregrado, maestría y doctorado para garantizar la coherencia en la aplicación normativa. Las instituciones a las que se les ha otorgado una licencia con un período de tiempo definido emitida por el Comité de Acreditación implementan el proceso de acreditación de acuerdo con los estándares, procedimientos y reglas para la toma de decisiones establecidas por el Comité de Acreditación (MINEDUCACIÓN, 2017).

En territorio alemán, la evaluación de la calidad requiere la actuación conjunta de las universidades, de los organismos oficiales de evaluación, de expertos internacionales y del mundo profesional. El objeto principal es la acreditación de las diferentes carreras de Bachelor y de Máster tanto en universidades públicas o privadas. Para ello se emplean los estándares establecidos por la *European Standards and Guidelines for Quality Assurance in Higher Education* (ESG), por la Conferencia de Ministros de Educación

Alemanes y por el Consejo Nacional de Acreditación ( Falcón, 2019, pág. 16).

- ***Finlandia***

En el presente está entre los más altos representantes de calidad debido a la existencia del óptimo modelo de formación.

Durante 1996, se establece el Consejo Finlandés de Evaluación de Educación Superior (FINHEEC) como una organización de expertos e independencia que apoya a las universidades, las escuelas politécnicas y el Ministerio de Educación en cuestiones correspondientes a evaluaciones.

Este comité planifica inspecciones de fiabilidad del trabajo y de las instituciones, de los programas y de las evaluaciones de interés general. Además, ofrece asistencia y servicios de asesoría para la creación de las evaluaciones, implementa métodos de comprobación y divulga las prácticas óptimas de Finlandia e internacionalmente entre las universidades y el Ministerio de Educación. La comprobación de la acreditación se lleva a cabo en dos maneras: la primera es la verificación de los politécnicos que requiere de una licencia para operar, y la segunda es la comprobación de los cursos que se dictan en las universidades (en este caso, la comprobación es de carácter optativo y tiene como objetivo garantizar una mínima calidad).

- ***Francia***

El Consejo Nacional para la Evaluación de las Cualidades Científicas, Culturales y Profesionales (CNE) se creó en el año de 1984. Realiza evaluaciones de instituciones públicas científicas, culturales y profesionales, como universidades, escuelas y grandes instituciones, supervisadas por el Consejo Nacional de Ciencias. Ministro de Educación Superior. Asimismo, puede realizar evaluaciones de otros organismos que dependen de otros ministerios. Sin embargo, el proceso de certificación en el campo de la ingeniería es únicamente a través de la Comisión de Títulos de Ingeniería (CTI), establecida en 1983.

- **España**

Para 2002 se creó la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) como fundación de ámbito nacional con la misión de coordinar las diferentes políticas de gestión de la calidad implantadas en las universidades españolas, pero se convirtió en un organismo autónomo en 2016 con la principal responsabilidad de coordinar la calidad. gestión de la política universitaria española. Entre sus funciones se encuentran la orientación, evaluación, acreditación y acreditación de las enseñanzas conducentes a títulos universitarios, méritos de los aspirantes a centros docentes y personal docente contratado, actividades de investigación para la transferencia de conocimiento, centros institucionales y universitarios, trámites para la obtención de títulos universitarios acreditación de títulos universitarios extranjeros.

Además de ANECA, existen ocho agencias regionales de calidad con un comité de coordinación entre ellas para eliminar la duplicidad de procesos.

El primer requisito para la evaluación y acreditación es la designación, lo que significa que, a través de los informes y otros registros generados durante el proceso de formación, se debe demostrar que el programa ha cumplido con los objetivos y condiciones de calidad para los que fue creado.

A partir de ahí, los docentes (centros de formación) pueden solicitar la acreditación institucional, siempre que se cumplan dos requisitos: primero, que al menos el 50% de los títulos otorgados estén certificados, y segundo, contar con un sistema de acreditación actualizado (auditoría) implementado por internos. seguro de calidad.

La acreditación institucional se centra en los centros o departamentos de formación y no en los grupos universitarios, y se basa en el aseguramiento de la calidad docente, la alineación de los programas de formación con los contextos institucionales y estratégicos, la agilización y simplificación de los

procesos de acreditación de títulos y el coste, además de ahorros para instituciones y universidades.

### ***-Caso de Estados Unidos***

Según el College Board (s.f.), la forma de acreditar puede ser de dos tipos: "institucional" (regional o estatal) y "profesional" (por programa), siendo la "Institucional" la que tiene en cuenta el carácter global de la institución en su conjunto. Esto incluye la provisión de libros, materiales de aprendizaje, apoyo mediante diferentes servicios a los estudiantes, gestión, estado financiero, eficiencia en administración y sus programas educativos; donde el estado de una "institución acreditada" significa que ha demostrado tener objetivos educativos apropiados, posee los recursos adecuados para alcanzar sus objetivos y, además, ha exhibido de manera tangible su habilidad para lograrlos de manera casi inmediata y mantenerlos de forma duradera en el tiempo. en algún momento futuro que sea considerado como dentro de un plazo de tiempo adecuado.

La acreditación no implica igual calidad en todos los programas de una institución ni la acreditación de un programa en particular. Significa que la institución está cumpliendo con su misión, estándares globales y programas sin deficiencias que afecten su efectividad o servicios al cliente. Esta acreditación no indica la calidad absoluta de la institución ni su nivel en comparación con otras instituciones.

La acreditación profesional se enfoca en una especialización, ocupación o área temática específica, ya sea que la ofrezca una institución de educación superior o una institución independiente que solo enseña una disciplina o curso de estudio específico. Dichas certificaciones generalmente requieren criterios más específicos y estrictos.

En tales casos, el organismo de acreditación puede solicitar una verificación detallada del contenido del curso, las relaciones maestro-alumno, las colecciones de la biblioteca o el equipo de laboratorio. La desaprobación

de la acreditación profesional es común y, en algunos campos de los EE. UU., algunos programas ni siquiera solicitan la acreditación. La acreditación profesional a menudo se aplica a programas en ciertas áreas ocupacionales con un primer título reconocido, relacionadas con la salud, la seguridad y el bienestar social, y otras áreas, donde la garantía de la competencia profesional también es importante para el medio ambiente, profesional o público. (Centro Interuniversitario de Desarrollo, 1993, pág. 25).

En los Estados Unidos, la acreditación profesional no se aplica a las humanidades, artes liberales y ciencias naturales, ya que se consideran parte esencial de los servicios educativos de una institución, incluyendo las evaluaciones en el proceso de acreditación. La acreditación especializada indica que un programa ha sido evaluado y cumple o supera los estándares establecidos por profesionales y educadores en su campo. Los organismos de acreditación profesional mejoran los programas estableciendo requisitos de acreditación relacionados a objetivos específicos. Los miembros del Comité Visitante son profesionales capacitados y experimentados, cuyas habilidades y experiencia mejoran el programa.

Un ejemplo de acreditación especializada es el modelo de acreditación ABET (Accreditation Board for Engineering and Technology), que en Latinoamérica ha sido implementado por algunas carreras y programas del campo de la ingeniería, la informática y la tecnología.

Al igual que la acreditación institucional, la acreditación profesional requiere una reevaluación periódica formal cada cierto número de años.

El sistema de certificación en Estados Unidos es el más antiguo del mundo, con más de 100 años de experiencia. Tiene un gran impacto porque es un sistema de 'universidades' administrado por pares, combinado con un sistema de crédito para financiar el aprendizaje y un proceso de calificación profesional.



Toda acción de acreditación inicia con la obtención de la licencia de funcionamiento de una institución. Esto significa que los procesos de licenciamiento y certificación son dos cosas relacionadas pero diferentes. La licencia se obtiene de las agencias estatales, la licencia es un asunto nacional, hay 50 estados en los EE. UU., pero la certificación es regional (hay 6 regiones) y hay 7 asociaciones de certificación en los Estados Unidos. Certificación nacional aprobada.

### ***Agencias Nacionales de Acreditación. -***

Acreditación de instituciones particulares, independientemente de su localización, como por ejemplo instituciones que se basan en la fe, instituciones de carácter vocacional (que no otorgan títulos) y otras. Algunos ejemplos de estas agencias incluyen la Asociación de Escuelas Teológicas de los Estados Unidos y Canadá, el Consejo de Educación Profesional y el Consejo de Acreditación de Educación a Distancia (Consejo de Acreditación - DEAC).

### ***Agencias Regionales de Acreditación. -***

Se otorgan acreditaciones a instituciones educativas en una ubicación restringida. Las seis regiones de los EEUU tienen agencias regionales de acreditación operando en ellas, dos de las cuales están divididas en dos agencias responsables del proceso de acreditación: la Asociación Occidental de Escuelas y Universidades y la Asociación de Escuelas y Universidades de Nueva Inglaterra. Son entidades independientes sin fines de lucro con estándares, políticas y procedimientos independientes diseñados para sus respectivas instituciones miembros, acreditando el trabajo de toda la institución. El Consejo de Consejos Regionales de Acreditación (CRAC), que mantiene la comunicación entre las agencias regionales, está compuesto por el presidente o director de cada agencia.

### **Cuadro 7. Agencias acreditadoras regionales de Estados Unidos**

---

1. Middle States Commission on Higher Education (MSCHE)
2. Northwest Commission on Colleges and Universities (NWCCU)
3. Western Association of Schools and Colleges (Accrediting Commission for Community and Junior Colleges and Western Association of Schools and Colleges (ACCJC-WASC).
4. WASC Senior College and University Commission (WASC-SCUC)
5. Higher Learning Commission (HLC)
6. New England Association of Schools and Colleges - Commission on Institutions of Higher Education (NEASC-CIHE)
7. Southern Association of Colleges and Schools (SACS)

---

*Fuente.* Universidad Mayor

*Elaboración.* Propia

Cabe mencionar que cada organismo de certificación tiene sus propias herramientas, estándares, subcriterios y estándares de calidad, que son afines o similares, pero algunos organismos pueden tener hasta 5 modelos y algunos pueden llegar hasta 7.

#### ***Reconocimiento de agencias de acreditación. -***

Estas instituciones, para poder operar oficialmente, necesitan obtener una acreditación, la cual es concedida por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (CHEA), una entidad de carácter privado, o también pueden obtener la acreditación emitida por el Departamento de Educación de los Estados Unidos (USDE), una organización gubernamental federal. La acreditación de CHEA es solicitada por agencias de acreditación que buscan legitimidad académica, lo que a su vez coloca a la institución y los programas de acreditación en el entorno nacional de educación superior, mientras que la acreditación de USDE es requerida por agencias de acreditación cuyas

agencias de acreditación requieren elegibilidad para financiamiento federal para sus alumnos (Gúzman , 2016).

Regresando al modelo y proceso de acreditación, las universidades con licencia nacional pueden solicitar iniciar el proceso de acreditación regional. Esencialmente, la universidad pide permiso para participar en el proceso de redacción de un autoestudio (el autoestudio que generas es para cumplir con los requisitos mínimos). Debe cumplir con los estándares de la asociación regional. Una vez que se completa el autoestudio (que puede llevar varios años), la sociedad solicita visitas de pares para verificar la información proporcionada. Los informes del equipo de pares se envían a la dirección de la asociación regional y, en función de las recomendaciones del equipo visitante, se otorga o no la acreditación. Las certificaciones otorgadas tienen un límite de tiempo y eventualmente requieren un nuevo estudio independiente para volver a certificar (Torres, 2017).

El proceso de acreditación es voluntario, pero si una universidad no está acreditada, no puede participar en la distribución de fondos estatales. Se caracteriza por la supervisión multiinstitucional, la integración del sistema y la confidencialidad del informe final. Este último punto es algo controvertido porque existe una presión social para hacer públicos informes que identifiquen debilidades en las universidades evaluadas, dando así más confianza al proceso de evaluación.

Combinando el caso norteamericano, el sistema representa un alto grado de validación de la calidad de las instituciones de educación superior desde el punto de vista técnico, ya que para operar deben obtener una licencia, luego membresía regional, luego acreditación de su cuerpo docente y finalmente, los estudiantes en Al graduarse para ejercer su profesión, se requiere un examen de habilitación profesional para emitir una licencia, aunque el proceso ha sido criticado.

En los Estados Unidos, no hay un sistema estadounidense de educación superior y probablemente nunca lo habrá. Todas las universidades

están reguladas por el estado, ya sea públicas o privadas. El gobierno federal solo debe ayudar a los estudiantes y financiar la investigación. La garantía de calidad en las instituciones de educación superior solo puede ser gestionada por los organismos de acreditación y no a nivel central (San Gregorio, 2017).

Las agencias de acreditación acreditan las instituciones de educación superior. El Departamento de Educación de los Estados Unidos aprueba estas empresas para establecer y verificar estándares de calidad en centros educativos (Guzmán Martínez, 2017).

### ***-Caso América Latina***

En la actualidad, casi todos los países de América Latina están estudiando algunos mecanismos de regulación y sistemas de aseguramiento de la calidad de la educación superior.

Se ha establecido un organismo nacional de acreditación en la región. Uno de los principales objetivos en la creación de estas instituciones fue garantizar la calidad frente al crecimiento masivo de la educación superior tanto pública como privada, y controlar el auge de la educación superior privada.

La evaluación y acreditación comparten procedimientos y características similares. La autoevaluación es esencial para la acreditación y mejora académica e institucional (Cruz, 2009).

A continuación, se exponen los siguientes casos:

#### ***- Perú***

A la fecha existen en el Perú más de 140 universidades, cuyo rasgo común puede ser la diversidad de modelos de gestión y la gran diferencia en la calidad de los servicios que brindan.

En 2006 se crea por primera vez el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Acreditación de la Calidad Educativa (SINEACE) mediante la Ley N° 28740, cuyo objeto es “garantizar a la sociedad la calidad de los servicios que brindan las instituciones públicas y privadas”. ". A finales de 2007, el órgano operativo encargado de organizar el proceso de acreditación de las instituciones educativas del país, el Consejo para la Evaluación, Acreditación y Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (CONEAU), inició sus actividades y en 2009 publicó el Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales en Universidades Peruanas. A partir de esta fecha, solo se requieren certificaciones para las ocupaciones en educación, ciencias de la salud y derecho.

En 2014, luego de un duro debate para aprobar la nueva Ley Universitaria, la Ley 30220 que establece un marco normativo preciso para la creación de universidades que busquen adherirse a estándares mínimos de calidad, se creó la Supervisión Nacional de la Educación Universitaria (SUNEDU). y regula el proceso de licenciamiento aplicable a las universidades nacionales (Sevillano, 2016).

La certificación es obligatoria, válida por 6 años, basada en un modelo de evaluación de 4 dimensiones, 11 factores y 34 estándares, con criterios de evaluación (SINEACE, 2017).

***Cuadro 8. Modelo de acreditación institucional de universidades en el Perú – Dimensiones y Factores***

<b>Dimensión</b>	<b>Factor</b>
Gestión estratégica	Planificación institucional
	Posicionamiento
	Gestión de la calidad
Gestión institucional	Formación integral
	Investigación desarrollo tecnológico e innovación
	Responsabilidad social
	Gestión docente

	Recursos humanos y financieros
Soporte institucional	Bienestar institucional
	Infraestructura e información
Resultados	Impacto en la sociedad

*Fuente.* SINEACE 2017

*Elaboración.* Propia

El presente modelo de acreditación institucional para universidades responde a la diversidad de las instituciones de educación superior; tiene el propósito de llamar a la reflexión y promover un mayor análisis y valoración de la relación entre lo que propone la institución educativa y lo que efectivamente realiza, busca que se analicen los resultados y se definan aspectos a mejorar. Pretende ser una herramienta que potencie la autoevaluación, instale una práctica de mejora continua y conduzca hacia la autorregulación.

#### - **Chile**

El sistema universitario de Chile era estático y pequeño hasta mediados de los años 80, pero después de las reformas de 1981 se volvió dinámico y de alto crecimiento. En 1999 se crearon el CNAP y el CONAP, que se fusionaron en 2006 para formar el CNA, como resultado de la expansión de la educación superior en Chile.

La Ley General de educación en 2010 transfirió el poder de regular la educación superior a la Comisión Nacional de Educación, responsable de asegurar la calidad del sistema educativo. Los principales actores del sistema son el Consejo Nacional de Educación, el Consejo Nacional de Acreditación y la División de Educación Superior (Cancino & Schmal, 2014)).

Aunque la acreditación institucional es un proceso voluntario, se aplica a las siguientes situaciones porque mantienen (Fleet, Pedraja-Rejas, & Rodríguez, 2014):

- Ha servido como la acreditación mínima de calidad que reciben las instituciones de educación superior en función de su reputación y con fines competitivos.
- Los estudiantes están obligados a obtener Créditos con Garantía Nacional (CAE) para seguir cursos de pregrado en sus respectivas universidades.
- Se ha convertido en un requisito básico para que las instituciones puedan operar en el sistema, como lo demuestra la disminución de la matrícula de estudiantes en universidades no acreditadas en 2012, y algunas universidades tuvieron que reducir su oferta de cursos.

La acreditación se lleva a cabo en áreas esenciales institucionales y de pregrado, y áreas complementarias de posgrado, investigación y vinculación con el medio ambiente.

En otras palabras, el modelo de acreditación institucional consta de dos componentes, el primero es un área mínima de evaluación, que incluye la gobernanza institucional y los estándares docentes de pregrado, y el segundo es un área adicional de evaluación (Docencia de postgrado, investigación y vinculación con el medio) (CNA, 2016).

- **México**

En los últimos cinco años y medio, la educación superior en México ha experimentado un crecimiento notable. Más de 2.700.000 estudiantes estudiaban en 2.000 instituciones públicas y privadas a principios de 1950 a 2007, las cuales fueron repartidas por todo el país (Rubio, 2007).

El crecimiento y expansión de la educación superior en México no garantiza beneficios ni equidad para estudiantes de diferentes clases sociales,

por lo que urge implementar procedimientos de evaluación y acreditación para garantizar una educación de mayor calidad.

El sistema de educación superior mexicano está altamente segmentado y “especializado” ya que existen agencias y entidades evaluadoras, unas encargadas de la acreditación y otras de la acreditación. Además, algunos son responsables de la evaluación de los estudiantes, algunos de la evaluación institucional y otros de la evaluación del programa.

Por lo tanto, divulgaremos específicamente la agencia de evaluación, el gerente de evaluación, los criterios de evaluación y el propósito, considerado el aporte bibliográfico de (Pallán, 2018).



**Cuadro 9.** Organismos de acreditación institucional del Sistema de Educación Superior Mexicano

<b>Organismo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Modelo</b>
Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior <b>(ANUIES)</b>	Procedimiento general de reconocimiento social como institución de calidad, dentro de un concepto amplio de acreditación	Tiene seis indicadores que son:  a) tasa de eficiencia; b) tasa que denota la carga académica de los docentes; c) tasa que denota la proporción de recursos académicos destinados a la investigación; d) tasa que denota la distribución de la matrícula en las áreas de conocimiento; y e) tasa de atención prioritaria a licenciatura y posgrado, en relación al nivel de preparatoria.
Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior <b>(FIMPES)</b>	Para el ingreso y permanencia de instituciones a la FIMPES, como significado de cierto reconocimiento y prestigio.	Se establece un proceso de evaluación, basado en once categorías de análisis. Estas son:  1. Filosofía institucional, 2. Propósitos, planeación y efectividad, 3. Normatividad, gobierno y administración, 4. Programas educativos, 5. Personal académico, 6. Estudiantes, 7. Personal administrativo, de servicio, técnico y de apoyo, 8. Apoyos académicos, 9. Servicios estudiantiles, 10. Recursos físicos, 11. Recursos financieros.
El Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología <b>(CONACyT)</b>	Evaluación institucional con objeto de asignación de recursos	Establece la valoración de cinco criterios básicos, que son:  a) Situación de la planta académica, b) Situación del posgrado, c) Existencia de líneas de investigación y desarrollo de proyectos, d) Características del posgrado, e) Vinculación con el sector productivo.
Fondo para la Modernización de la Educación Superior <b>(FOMES)</b>	Inducir, apoyar y estimular aquellas estrategias y proyectos que por su naturaleza y objetivos tienden a transformar la estructura y los procesos de desarrollo de las universidades.	Consideró cinco criterios generales:  a) Búsqueda de la excelencia académica, b) Fortalecimiento de la pertinencia social, c) Orientación evidente hacia el mejoramiento institucional, d) Alto nivel de calidad en el desempeño institucional, e) Factibilidad técnica de los proyectos.

Fuente. Pallán 2018

### **2.3.4 El modelo ecuatoriano**

Para profundizar en este apartado, nos referiremos al Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Politécnicas 2013 de Universidades y Politécnicas 2015 para que conozcan los diferentes criterios, subcriterios y en la evaluación y proceso de acreditación (CEAACES, 2013).

La calidad en la educación superior ecuatoriana requiere la constante búsqueda de la excelencia, pertinencia, producción y difusión óptimas del conocimiento, así como el desarrollo de ideas mediante autocrítica, crítica externa y mejora continua (LOES, 2010, art. 93).

Las evaluaciones de calidad a nivel institucional deben tener en cuenta la caracterización de los aspectos generales necesarios relacionados con las funciones sustantivas de la universidad para que ésta se desarrolle adecuadamente para alcanzar los objetivos institucionales. Estas características del proceso académico, muy diversas y complejas, constituyen dimensiones reales del espacio de la calidad académica, el cual debe estar orientado por los relevantes desarrollos teóricos y normativos ecuatorianos, la experiencia y las buenas prácticas internacionales.

El modelo de evaluación se basa en seis criterios amplios que consideran la calidad y su relación con las funciones universitarias y los recursos para su ejecución adecuada.

Cualquier agencia externa de evaluación debe considerar la misión, los objetivos, y asegurar su cumplimiento mediante la planificación, organización, procesos, recursos y condiciones internas. Se deduce de esto que la estructura del modelo de evaluación se organiza según estos criterios:

**Cuadro 10.** Lista de los criterios del modelo de evaluación y acreditación institucional del modelo ecuatoriano

<b>CRITERIOS</b>	<b>PESOS</b>
<b>Organización</b>	<b>8</b>
<b>Academia</b>	<b>36</b>
<b>Investigación</b>	<b>21</b>
<b>Vinculación con la sociedad</b>	<b>3</b>
<b>Recursos e Infraestructura</b>	<b>20</b>
<b>Estudiantes</b>	<b>12</b>

*Fuente.* CEAACES 2013

*Elaboración.* Propia

De los seis criterios propuestos por el modelo, los de mayor peso se otorgan a la academia, la investigación y la infraestructura, seguidos de los estudiantes, las organizaciones y los vínculos con la sociedad.

En el segundo nivel, el modelo de evaluación considera subcriterios que evalúan aspectos conceptuales y atributos específicos del estándar, los cuales se miden con indicadores de evaluación. Las métricas de evaluación reflejan atributos específicos que se comparan con criterios de calidad en el proceso, organización, recursos y resultados. Existen dos tipos de indicadores: cualitativos y cuantitativos. En el primer caso, los criterios son propuestas que definen cualidades deseadas para comparar características de instituciones educativas superiores. En cuanto a los indicadores cuantitativos, los criterios son una fórmula matemática que evalúa el rendimiento de una institución en una escala del 0 al 1, donde 0 significa falta total de cumplimiento y 1 significa cumplimiento total.

**Cuadro 11.** *Resumen general de criterios, subcriterios e indicadores*

<b>CRITERIOS</b>	<b>No. DE SUBCRITERIOS</b>	<b>No. DE INDICADORES</b>
<b>Organización</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Academia</b>	<b>36</b>	<b>13</b>
<b>Investigación</b>	<b>21</b>	<b>5</b>
<b>Vinculación con la sociedad</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Recursos e Infraestructura</b>	<b>20</b>	<b>9</b>
<b>Estudiantes</b>	<b>12</b>	<b>5</b>
<b>SUMA</b>	<b>15</b>	<b>43</b>

*Fuente.* CEAACES 2013

*Elaboración.* Propia

Tres niveles de evaluación en los indicadores cualitativos son considerados durante el proceso de evaluación externa para efectos de evaluación, clasificación y reclasificación, donde:

1. **Satisfactorio:** Cumple con los estándares especificados.
2. **Moderadamente Satisfactorio:** El estándar especificado se cumple parcialmente, con deficiencias que afectan el logro del objetivo.
3. **Deficiencias:** Incumplimiento de criterios especificados, indicando deficiencias que impiden significativamente el logro de los objetivos, y/o deficiencias en la información que impiden un análisis adecuado.

4. **Satisfactorio:** Cumple con un estándar establecido.
5. **Medianamente satisfactorio:** No cumple completamente el estándar definido, mostrando defectos que dificultan el logro de los objetivos.
6. **Deficiente:** No cumple el estándar establecido, con deficiencias que comprometen los objetivos, y la información tiene falencias para un análisis adecuado.

Las disposiciones del índice varían según sea cuantitativo o cualitativo. Para indicadores cuantitativos, el tiempo límite de evaluación se decide según la situación y el año escolar. Los indicadores cualitativos no tienen una duración de evaluación ya que son inherentes a los procesos de la institución y deben estar presentes en el momento de la evaluación.

Las siguientes secciones detallan los criterios, subcriterios y métricas del modelo. En cuanto a los estándares, se da su conceptualización y estructura de árbol. En cuanto a los subcriterios, se establece un concepto para entender los objetivos de la selección de indicadores.

Para aclarar, si bien se dará la descripción general del modelo, para la definición y estructura de los instrumentos de campo y el análisis de los resultados, se decidió omitir el primer criterio, "organización", ya que, durante la validación de sus indicadores, la observación o las consideraciones son muy técnicos y no involucran directamente a los estudiantes. Además, en la práctica, dada su instrumentalización, es difícil evaluar su "cumplimiento" desde la percepción de la población estudiantil.

Otro aspecto que es necesario enfatizar es la decisión de armonizar los estándares de generación de resultados académicos y de investigación, ya que los estándares de investigación son validados por indicadores "cuantitativos" relacionados con el papel de la docencia en la publicación de artículos o libros científicos. Después del debate técnico (consultores y

expertos), se pueden vincular publicaciones de mayor nivel que demuestran una cultura docente investigadora y un alto nivel de “habilidades y competencias investigativas” que se transfieren a los estudiantes a través de la promoción de la investigación sobre temas profesionales.

Finalmente, por un sentido semántico en la redacción del problema, objetivo e hipótesis específica # 4, en vez de utilizar el término o palabra “estudiantes” se la reemplaza por el sinónimo de “beneficios estudiantiles”.

#### **1.3.4.1 Organización**

Los Estándares Organizativos se encargan de los procesos institucionales para establecer, monitorear y evaluar los objetivos teniendo en cuenta las normas y principios de calidad y transparencia.

La organización es la adecuada cuando se determinan objetivos a base de estrategias y los monitorea a través de un sistema que fueron planificados de forma operativa que identifican, monitorizan y evalúan objetivos a corto plazo. Gestionar y dirigir de forma transparente los esfuerzos institucionales para promover la ética y la responsabilidad entre los integrantes de la comunidad académica universitaria, así como garantizar la calidad mediante políticas, procedimientos y estructuras que fomenten la mejora continua. actividades y resultados en las unidades académicas.

**Cuadro 12.-** *Resumen de los componentes del Criterio de Organización (Subcriterios e indicadores)*

<b>Criterio</b>	<b>Subcriterio</b>	<b>Indicador</b>
<b>Organización</b>	• Planificación institucional	- Planificación estratégica - Planificación operativa
	• Ética institucional	- Redición de cuentas - Ética

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y procedimientos</li> <li>- Sistemas de información</li> <li>- Oferta académica</li> <li>- Información para la evaluación</li> </ul>
--	---	---

Fuente. CEAACES

### 2.3.4.2 Academia

Las normas de la facultad evalúan la calidad del personal docente y sus condiciones laborales y contractuales, con el objetivo de promover el desarrollo pleno de actividades como la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad. La formación académica de los docentes, su dedicación, las condiciones de contratación y los beneficios aseguran su carrera, y toman en cuenta las condiciones de estabilidad y seguridad del derecho.

**Cuadro 13.** Resumen de los componentes del Criterio Academia (Subcriterios e indicadores)

Criterio	Subcriterio	Indicador
<b>Academia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posgrado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación de posgrado</li> <li>- Doctores a Tiempo Completo</li> <li>- Posgrado en Formación</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes por docente a TC</li> <li>- Titularidad TC</li> <li>- Horas clase TC</li> <li>- Horas clase MT/TP</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carrera docente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Titularidad</li> <li>- Evaluación docente</li> <li>- Dirección mujeres</li> <li>- Docencia mujeres</li> <li>- Remuneración TC</li> <li>- Remuneración MT/TP</li> </ul>

Fuente. CEAACES

### 2.3.4.3 Investigación

Los criterios de investigación evalúan los objetivos, la institucionalización de los programas y la investigación, y los resultados alcanzados por investigadores institucionales.

En las universidades y politécnicos el investigar debe ser planificado y ejecutado considerando los objetivos institucionales, asegurando la disponibilidad de estructuras y recursos para mejorar la calidad de los resultados. Esto implica tener en cuenta la disponibilidad de talento, la estructura institucional (especialmente la oferta académica de posgrado) y los recursos disponibles. Los investigadores institucionales contribuyen a la evaluación externa a través de sus resultados, publicados en revistas, así como libros o capítulos de estos.

**Cuadro 14.** *Resumen de los componentes del Criterio Investigación (Subcriterios e indicadores)*

Criterio	Subcriterio	Indicador
Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Institucionalización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de la investigación.</li> <li>- Gestión de recursos para la investigación.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Producción científica.</li> <li>- Producción regional.</li> <li>- Libros o capítulos revisados por pares.</li> </ul>

Fuente. CEAACES

### 2.3.4.4 Vinculación con la sociedad

Como bien público, las universidades cuentan con un enorme capital, y una de sus funciones más importantes es clarificar y difundir el conocimiento en el campo académico, atender las necesidades del entorno y resolver problemas del entorno, con el fin de promover que se pueda desarrollar. Para lograr resultados, las instituciones deben planificar la relación con la sociedad considerando objetivos, políticas y procedimientos claros.



**Cuadro 15.** Resumen de los componentes del Criterio vinculación (Subcriterios e indicadores)

Criterio	Subcriterio	Indicador
<b>Vinculación con la sociedad</b>	• Institucionalización	- Planificación de la vinculación - Gestión de recursos para la vinculación
	• Resultados de la vinculación	- Programas / proyectos de vinculación.

Fuente. CEAACES

#### 2.3.4.5 Recursos e Infraestructura (infraestructura)

La adopción de criterios de recursos e infraestructura evalúan si una institución posee las características de infraestructura física, tecnología de la información y recursos bibliotecarios suficientes para apoyar el desarrollo de las actividades académicas.

**Cuadro 16.** Resumen de los componentes del criterio de recursos e infraestructura. (Subcriterios e indicadores)

Criterio	Subcriterio	Indicador
<b>Recursos e infraestructura</b>	• Infraestructura	- Calidad de aulas - Espacios de bienestar - Oficinas a TC - Salas MT/TP
	• TIC	- Conectividad - Plataforma de gestión académica
	• Biblioteca	- Libros por estudiante - Espacio estudiante

Fuente. CEAACES

#### 2.3.4.6 Estudiantes (Beneficios estudiantiles)

Los estándares toman en cuenta las políticas y acciones de las instituciones para asegurar y promover condiciones suficientes para que los estudiantes tengan éxito en sus carreras académicas, medidas por la efectividad académica.

**Cuadro 17.** Resumen de los componentes del criterio de estudiantes (Subcriterios e indicadores)

Criterio	Subcriterio	Indicador
<b>Estudiantes</b>	• Condiciones	- Admisión a estudios de posgrado - Bienestar estudiantil - Acción afirmativa
	• Eficiencia académica	- Tasa de retención grado - Tasa de titulación grado - Tasa de titulación posgrado

Fuente. CEAACES

Una vez que tenemos una descripción general de los criterios y subcriterios del Modelo de Acreditación Institucional de la Clasificación Universitaria Ecuatoriana, presentamos los 43 indicadores con sus fórmulas de cálculo y la mejor evaluación del cumplimiento cualitativo o cuantitativo, según sea el caso, y el maná. que las evaluaciones obtenidas por las cuatro universidades públicas con base en sus informes de acreditación, correspondientes a las evaluaciones de la solicitud anterior del CEAACES, como se detalla a continuación:

**Cuadro 18.** Ponderaciones y especificaciones del modelo de Evaluación y Acreditación de Universidades y Escuelas Politécnicas

	INDICADOR	TIPO	PESO	OPTIMO	ULEAM	UTM	UNESUM	ESPAM
Organización – 8	1 Planificación Estratégica*	CUALITATIVO	0,0100	Satisfactorio = 1	Deficiente	Satisfactorio	Satisfactorio	Deficiente
	2 Planificación Operativa*	CUALITATIVO	0,0100	Satisfactorio = 1	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Deficiente
	3 Rendición de cuentas*	CUALITATIVO	0,0100	Satisfactorio = 1	Deficiente	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Deficiente
	4 Ética y responsabilidad*	CUALITATIVO	0,0100	Satisfactorio = 1	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio	Deficiente
	5 Políticas y procedimientos*	CUALITATIVO	0,0100	Satisfactorio = 1	Deficiente	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Deficiente
	6 Sistemas de información*	CUALITATIVO	0,0080	Satisfactorio = 1	Deficiente	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Deficiente
	7 Oferta Académica*	CUALITATIVO	0,0080	Satisfactorio = 1	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Deficiente
	8 Información para la evaluación	CUANTITATIVO	0,0140	100%	56,90%	81,25%	89,66%	70,31%

9	Formación posgrado	CUANTITATIVO	0,0800	60% con maestría	34,37%	33,79%	41,14%	41,76%
10	Doctores TC	CUANTITATIVO	0,0650	55% de los profesores a TC	8,03%	2,93%	8,44%	9,50%
11	Posgrado en formación	CUANTITATIVO	0,0160	Min. El 0,8% de docentes en programas de formación	4	0,12	0,01	0,01
12	Estudiantes por docentes TC	CUANTITATIVO	0,0270	30 estudiantes por cada profesor a TC	24,75	31,92	20,9	22,36
13	Titularidad TC	CUANTITATIVO	0,0200	Al menos el 75% de la planta docente	76,58%	72,23%	74,89%	57,62%
14	Horas clase TC	CUANTITATIVO	0,0140	16 horas promedio a la semana	15,1	12,32	15,62	17,32
15	Horas clase MT/TP	CUANTITATIVO	0,0120	10 horas promedio a la semana	10,35	9,26	9,86	12,29
16	Titularidad	CUANTITATIVO	0,0130	60% de la planta docente	55,66%	62,34%	47,78%	41,97%
17	Evaluación*	CUALITATIVO	0,0070	Satisfactorio = 1	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio	Deficiente
18	Dirección mujeres	CUANTITATIVO	0,0080	Entre el 30% y 70% del total en cargos directivos	44,74%	45,83%	50,00%	63,64%

	19	Docencia mujeres	CUANTITATIVO	0,0080	Entre el 40% y 70% del total de docentes	35,71%	37,41%	45,70%	26,09%
	20	Remuneración TC	CUANTITATIVO	0,0720	Promedio \$3700	\$ 2.303,70	\$ 2.076,75	\$ 1.914,00	\$ 2.248,51
	21	Remuneración MT / TP	CUANTITATIVO	0,0180	\$40 La hora clase	\$ 6,72	\$ 10,63	\$ 30,37	\$ 13,64
Investigación - 5	22	Planificación de la investigación*	CUALITATIVO	0,0300	Satisfactorio = 1	Deficiente	Medianamente Satisfactorio	Deficiente	Deficiente
	23	Gestión de recursos investigación*	CUALITATIVO	0,0100	Satisfactorio = 1	Deficiente	Satisfactorio	Deficiente	Deficiente
	24	Producción científica	CUANTITATIVO	0,0900	Promedio de 1 art. Científico por cada docente a TC (3 últimos años) en revistas con índice JRS	0,35	0,02	0	0,1
	25	Producción regional	CUANTITATIVO	0,0200	Promedio de 6 art. Científico por cada docente a TC (3 últimos años) en revistas Latindex	0,37	0,17	0,32	0,47
	26	Libros revisados por pares	CUANTITATIVO	0,0600	Promedio de 1 libro por cada docente a TC (6 últimos años)	0,01	0	0,01	0

Víncul. - 3	27	Planificación de la vinculación*	CUALITATIVO	0,0150	Satisfactorio = 1	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Deficiente
	28	Gestión de recursos vinculación*	CUALITATIVO	0,0050	Satisfactorio = 1	Deficiente	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Deficiente
	29	Proyectos de vinculación*	CUALITATIVO	0,0100	Satisfactorio = 1	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Deficiente
Recursos e Infraestructura - 9	30	Calidad aulas	CUANTITATIVO	0,0300	El 100% de las aulas debe contar con condiciones adecuadas para las clases.	91,10%	95,61%	97,00%	83,78%
	31	Espacios de bienestar*	CUALITATIVO	0,0300	Satisfactorio = 1	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio
	32	Oficinas TC	CUANTITATIVO	0,0300	Un profesor de TC por puesto.	1,51	0,95	1,04	1,1
	33	Salas MT-TP	CUANTITATIVO	0,0120	Tres profesores por puesto de trabajo.	6,14	3,01	2,64	3,06
	34	Conectividad	CUANTITATIVO	0,0180	Mínimo 60 kbps/número de personas	108,16	110,55	247,94	171,49
	35	Plataforma gestión académica*	CUALITATIVO	0,0200	Satisfactorio = 1	Deficiente	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio

	36	Gestión biblioteca*	CUALITATIVO	0,0150	Satisfactorio = 1	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Deficiente
	37	Libros por estudiante	CUANTITATIVO	0,0250	5 libros por cada estudiante	5,52	1,26	2,13	1,27
	38	Espacio estudiantes	CUANTITATIVO	0,0200	Máximo de 20 estudiantes por puesto de biblioteca	20,76	15,55	18,72	15,54
	39	Bienestar estudiantil*	CUALITATIVO	0,0150	Satisfactorio = 1	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio
Estudiantes - 5	40	Acción Afirmativa*	CUALITATIVO	0,0200	Satisfactorio = 1	Deficiente	Satisfactorio	Medianamente Satisfactorio	Satisfactorio
	41	Tasa de retención	CUANTITATIVO	0,0300	80% de los estudiantes	78,56%	80,89%	70,38%	81,36%
	42	Tasa de titulación pregrado	CUANTITATIVO	0,0300	80% de los estudiantes	26,58%	36,53%	33,33%	35,43%
	43	Tasa de titulación posgrado	CUANTITATIVO	0,0250	80% de los estudiantes	8,33%	No aplica	No aplica	72,22%
				<b>Total</b>	<b>1,0000</b>	<b>39.74%</b>	<b>51.12%</b>	<b>41.37%</b>	<b>35.28%</b>

*Fuente.* CEAACES (2016)  
*Elaboración.* Propia del autor

### **2.3.4.7 Viabilidad e impactos del modelo ecuatoriano**

La educación universitaria mejora el desarrollo del país y la calidad de vida. Permite a los ciudadanos desarrollar su espiritualidad, valores y habilidades, y encontrar respuestas a los desafíos sociales a través de la reflexión crítica (Pacheco & Pacheco, 2015).

Desde el punto de vista del gobierno encabezado por el expresidente Rafael Correa, en la era neoliberal, la regulación de las universidades se maneja de manera impersonal, ética y responsable, con autorregulación e independencia del exterior. Una ideología de control cuyo fin es no la calidad de la educación superior sino los títulos universitarios, con insuficiente seguridad académica para estudiantes y docentes (Varea & Coral, 2017).

Con estas bases, no es correcto desde el punto de vista técnico definir los componentes del modelo de certificación ecuatoriano y los impactos positivos o negativos, sería adecuado determinar dichos impactos, considerándolos como positivos y negativos, así:

#### ***Aspectos favorables:***

“La falta de seguimiento y control permanente de la actividad académica ha llevado a una proliferación indiscriminada de la actividad académica... Muchas instituciones de educación superior en el Ecuador responden más a las necesidades de sus clientes que a las necesidades de la sociedad” (Rojas J. , 2011).

Este modelo complementa la nueva normativa para la creación de universidades en el Ecuador, eliminando así la proliferación de universidades “ad hoc” o de “falta de calidad”, regulando la entrega académica, y además enfatizando la infraestructura y condiciones para la implementación tecnológica.



Mejorar la calidad de la educación en las instituciones de educación superior a través de la aplicación de sus estándares, normas e indicadores específicos es algo por lo que las universidades deben esforzarse a largo plazo. Esto ha permitido aumentar académicamente el número de docentes con maestría, ya que antes no se requería el modelo de formación de posgrado, al tiempo que ha facilitado la provisión de ayudas económicas y becas para que los docentes realicen programas de posgrado y doctorado.

La compensación de los docentes se ha incrementado significativamente, con asistentes aumentando de \$ 481,00 a \$ 1676,00 para un total de \$ 2034 de \$ 611,00 y directores aumentando de \$ 1280,00 a \$ 2967,00 para garantizar la dedicación de los docentes a tiempo completo, vinculado a la participación de los docentes, debido al el proceso académico e investigativo que requiere la universidad.

Las universidades se encuentran en una situación difícil en lo que respecta a los estándares de investigación, como lo indica el informe del (CONEA, 2009):

“Los profesores y estudiantes que participen en actividades de investigación es condicionado, en varios casos debido a la iniciativa individual más que a una estrategia clara y una dirección y planificación de investigación claras. La formación y las acciones formativas de los investigadores docentes no están al nivel que deberían estar en la aplicación de las normas establecidas por la LOES. Por otro lado, el estudio tiene una relevancia extremadamente limitada en términos de publicaciones y resultados. Es poco común que se lleve a cabo la divulgación de los resultados de las actividades de investigación a través de informes académicos de investigación o revistas científicas revisadas por expertos en la materia”.

De allí que se evidencia el fortalecimiento de los procesos de planificación e investigación y producción científica posterior a la aplicación

del modelo, ya que previo a la aplicación del modelo la producción científica de las universidades ecuatorianas era insuficiente, como se expone por (Paz -y- Miño, 2017) “La producción científica del país (1996-2015) fue de 7.942 publicaciones, en 2006 ocupó el puesto 95 con 313 publicaciones, en 2015 registramos 1.418 publicaciones, de 239 países clasificados subimos al puesto 80”.

No cabe duda que, el aporte y generación de conocimiento e innovación es una cuestión abierta para las universidades ecuatorianas, y estas mejoras, aunque no dramáticas, indican un cambio en la cultura de investigación progresista.

En cuanto a la relación con la sociedad, es posible desarrollar lineamientos básicos y necesarios para la formulación de planes y programas, integrados con las metas y diagnósticos del Plan Nacional del Buen Vivir, Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, así como otros estudios. Presentado por la Secretaría Nacional de Planeación y Desarrollo (Senplades), como una realidad crítica y dura se ha vivido en un análisis retrospectivo de los vínculos universidad-sociedad, manifestados en las necesidades de la sociedad y los diferentes caminos de las universidades.

Como lo indican (Brito, Gordillo, & Quezada, 2016) al referir al plan de vinculación con la sociedad 2015 – 2017:

“Estos programas y proyectos serán de pertinencia social y académica, facilitando la vinculación institucional interna entre las unidades académicas y externamente con los sectores público, privado y social. Complementario a la docencia y la investigación, encontrando soluciones inteligentes a problemas de necesidades humanas, “ej: educación, alimentación, salud, protección del medio ambiente, cultura”.

Todos estos argumentos se complementan con el criterio de (Flores D. , 2016) quien expresa:

“No cabe duda que se ha mejorado la calidad de la educación superior, debido a que intervino el CEAACES, los institutos y universidades han fortalecido los indicadores de gestión en materia de investigación, calidad docente, infraestructura y sensibilización del sector institucional y académico. perspectivas la relevancia de la misma. Sin embargo, esta mejora continua tiene que planificarse no solo a corto plazo, sino también a largo plazo, porque se debe mejorar la calidad tanto interna como externamente, por lo que el país y cada institución de educación superior debe darse cuenta de que la mejora continua es muy importante. La educación no se limita únicamente a las instituciones académicas, sino que también implica la gestión administrativa y financiera en el ámbito de la educación superior. Es crucial que estos cambios sean exitosos y estén a la altura de las expectativas, se debe establecer cada año un presupuesto sustancial para este fin” (pág. 78)

***Aspectos no favorables:***

El modelo da una evaluación cuantitativa relativa o proporcional de la calidad al número de estudiantes en ciertos indicadores de academia, recursos e infraestructura, por ejemplo, debe haber un maestro de tiempo completo por cada 30 estudiantes, en los repositorios de bibliotecas 5 Entre otras cosas, tener libros físicos por estudiante, por un lado elimina el hacinamiento y distribuye equitativamente los materiales didácticos e instructivos, pero aun así incrementa el costo de inversión a corto plazo de las instituciones de educación superior para poder cubrir y cumplir con las condiciones de calidad que cuanto más estudiantes cuanto más, cuanto mayor sea la inversión y el presupuesto.

Para profundizar en este apartado, podemos señalar que el acceso a las universidades públicas en el país está limitado por la asignación de cupos y la rigurosidad de los exámenes de ingreso, lo que trae como consecuencia que una gran cantidad de bachilleres no se eduquen. Según el

pronunciamiento del presidente de la Senescyt Augusto Barrera a principios de 2018, aproximadamente 40.000 jóvenes, vulnerándose así el derecho a un tercer nivel de educación gratuito consagrado en el artículo 28 de la Carta Magna y el artículo 80 de la LOES Orgánica de Educación Superior (2010).

Si bien el monto de la inversión de la Senescyt en universidades públicas ha ido en aumento durante los últimos 10 años, desde 2016 la inversión se ha visto afectada por choques externos como la caída del precio del petróleo y la elevada deuda pública del país.

**Cuadro 19.- Inversión en el Ecuador en Educación Superior 2010 - 2020**

Inversión en el Ecuador en Educación Superior				
Año	Monto	PIB (precios constantes)	Porcentaje en relación con el PIB	
2010	\$ 1.122,00	\$ 56.481,00	1,99%	
2011	\$ 1.254,00	\$ 60.925,00	2,06%	
2012	\$ 1.408,00	\$ 64.362,00	2,19%	
2013	\$ 1.535,00	\$ 67.546,00	2,27%	
2014	\$ 2.161,00	\$ 70.105,00	3,08%	
2015	\$ 2.160,00	\$ 70.175,00	3,08%	
2016	\$ 1.160,00	\$ 69.314,00	1,67%	
2017	\$ 1.239,00	\$ 70.960,00	1,75%	
2018	\$ 1.271,00	\$ 71.870,00	1,77%	
2019	\$ 1.274,00	\$ 71.880,00	1,77%	
2020	\$ 1.077,00	\$ 66.280,00	1,62%	

**Fuente:** Data histórica del Banco Central del Ecuador, Senescyt y Banco Mundial.

Otra desventaja que presenta el modelo es que mide la calidad de las universidades, clasificándolas como A, B, C o D, dependiendo de la suma de los pesos parciales asignados a cada indicador.

Por lo tanto, si el peso final de una institución de educación superior está entre el 100% y el 60%, está en la categoría A; para la categoría B, el peso final está entre el 59,99% y el 45%; para la categoría C, el peso final está entre el 44,99 % y 35%; finalmente la clase D tiene un peso entre 34,99% y 0,0. %.

Esta propiedad o “tecnicidad” del modelo ha generado críticas por parte de muchos académicos, ya que a nivel social puede percibirse más como una categorización que como un sentido de calidad en la educación superior o como un factor discriminatorio hacia la comunidad. universidad que representa. Por ejemplo, es discriminatorio decir que un egresado de una universidad de categoría A tiene un mayor desarrollo de sus competencias y habilidades profesionales en comparación con un egresado de una universidad C, ya que su profesionalización se caracteriza por el registro y certificación de su título por parte de la universidad mediante la Senescyt.

Otro caso discriminatorio puede darse en relación con el profesorado, ya que se puede afirmar erróneamente que un profesor de una universidad de categoría C no tiene la formación académica y científica suficiente que un profesor de una universidad de categoría B, ya que en la práctica ambos pueden tener un máster. grado y tienen el mismo número de publicaciones científicas.

Para (Véliz, 2018) el modelo ecuatoriano se centra en los resultados de los objetivos institucionales, pero no se enfoca en los indicadores de los procesos para alcanzarlos, dado que los patrones evalúan resultados y no el cómo se obtiene.

El proceso de evaluación y acreditación tiene múltiples aspectos funcionales. Sin embargo, surgen obstáculos durante la implementación y aplicación del mismo en universidades ecuatorianas, dificultando su avance y limitando su máximo aprovechamiento, así como afectando la excelencia académica debido a la dificultad en la educación superior.

Durante la implementación del proceso, se siguen procedimientos técnicos precisos para asegurar su plena operatividad. No obstante, la naturaleza técnica de estos instrumentos puede implicar que se vuelvan mecánicos y utilicen una combinación de instrumentos donde los estudiantes participen de manera objetiva.

### **2.3.5 Satisfacción estudiantil**

La satisfacción se entiende como una reacción emocional o cognitiva del individuo, que varía en intensidad según la situación. Esta reacción siempre está relacionada con un objeto o acción específica, que puede ser un producto o una experiencia de consumo. Es decir, definimos la satisfacción como la valoración que hace el comprador tras la conversación de compra-venta (período en el que el cliente entra en contacto directo con la empresa) (Revilla & Navarro, 2010).

La satisfacción de los estudiantes es fundamental en las universidades, ya que su enseñanza se centra en contentarlos. Se puede evaluar la calidad de las instituciones educativas desde distintos puntos de vista. Es crucial interrogar al estudiante para evaluar su educación y las implicaciones de su calidad.

El origen del concepto de satisfacción del estudiante está en la gestión económica de empresas, donde se estableció como objetivo principal para tener éxito en el mercado. La satisfacción del cliente se refiere a entregar un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente, según Cortada y Woods (1995). También implica utilizar indicadores para evaluar el nivel de satisfacción.

Para Mejías y Domelis (2009) citado por Silva et.al (2015), la satisfacción estudiantil es la valoración de los alumnos sobre su institución basada en el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

La satisfacción de los estudiantes refleja la efectividad de los diversos aspectos que componen su experiencia educativa diaria, lo que se relaciona con la precisión de los cursos, la interacción con su profesor y otros estudiantes, y la equidad con la que te evalúan. etc., así como con las instalaciones y dispositivos que soportan estas interacciones (Pérez, 2012)

Después de analizar cada uno de estos objetivos, estos autores señalan puntos clave que debemos considerar: la satisfacción está relacionada con la lealtad del cliente hacia la empresa, y la investigación también ha demostrado que los clientes insatisfechos tienen el doble de probabilidades de reportar malas experiencias que aquellos que han tenido una experiencia agradable. experiencias.

La satisfacción de los estudiantes es primordial en las universidades, ya que su enseñanza se enfoca en esa meta. Objetivos logrados mediante satisfacción y determinación en las universidades. El entorno en el que se lleva a cabo la enseñanza-aprendizaje también influye en la búsqueda de una calidad óptima en el servicio, incluyendo elementos necesarios como aulas, biblioteca, cafetería, jardines, procesos administrativos, canchas deportivas y limpieza de espacios (Salinas, Morales, & Martínez, 2008).

La satisfacción como estado psíquico del alumno o acción realizada para satisfacer una necesidad se fundamenta en la calidad, en este caso, del servicio educativo profesional prestado. Por ello, en un momento en el que las actividades de las universidades se orientan a acreditar la calidad de los servicios que prestan, la satisfacción se convierte en una variable que no se puede descuidar.

Jiménez (2011) citado por Álvarez (2014, pág. 6) considera que:

La satisfacción de los estudiantes es fundamental para evaluar la calidad educativa, pues indica la eficacia de los servicios académicos y administrativos, incluyendo las unidades de aprendizaje, la interacción con profesores y compañeros, y las instalaciones y equipos. Las percepciones y expectativas del estudiante mejorarán la administración de los programas académicos.

Además, se muestra que la satisfacción con el desempeño científico está íntimamente ligada a su eficiencia. Cabe señalar, sin embargo, que el

término "satisfacción de los estudiantes" tiene origen en la gestión. Se cree que un estudiante con alto nivel de satisfacción es importante para demostrar la calidad de una institución educativa y esto es posible cuando sus necesidades son atendidas en los servicios universitarios.

El servicio académico es una actividad que es el eje de toda formación académica en el mundo universitario. Por esta razón, esto debe tenerse en cuenta:

La satisfacción de los estudiantes muestra lo bien que funciona la experiencia educativa en términos de cursos, interacciones con profesores y otros estudiantes, equidad en el trato y evaluaciones, y las instalaciones y dispositivos para estas interacciones (Flores J. , 2003, pág. 81).

### ***2.3.6 Teoría de la satisfacción estudiantil***

Existen diversas teorías y modelos que intentan dar una explicación satisfactoria, las cuales se señalan a continuación:

#### ***2.3.6.1. Teoría de los factores higiénicos y de las motivaciones***

La teoría de los dos factores sugiere que la satisfacción o insatisfacción de una persona se debe a una combinación de factores. Entonces, los factores contextuales se consideran también factores de higiene y motivadores de Maslow (1954, pág. 109) ambos factores determinan la satisfacción o su ausencia.

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes, el contexto, la vida universitaria, actuaría como factores de higiene, y su intención e interés por la formación profesional como factores de motivación.



### **2.3.6.2. Modelo de las características de la función**

Este modelo confirma que las características de la actividad realizada por el sujeto le dan satisfacción. La organización académica, la eficiencia de los procesos y procedimientos, la interacción con los profesores, la administración y con tus propios compañeros son la base para la satisfacción de los estudiantes en la universidad. Por lo tanto, se debe prestar atención a la forma en que se realizan las diversas actividades del servicio académico.

### **2.6.3.3. Teoría de adaptación al trabajo estudiantil universitario**

Los individuos suelen adaptarse a su entorno, según esta teoría. La alteración de esta relación genera insatisfacción. Los estudiantes internacionales se sienten insatisfechos al comienzo de su ingreso a la universidad y requieren tiempo para adaptarse.

En esta teoría se consideran dos tipos:

- a) La concordancia entre las cualidades personales y los requisitos de esa labor
- b) La adecuación al contexto y a las necesidades individuales.

### **2.6.3.4. Teoría de la discrepancia**

La felicidad se origina de la diferencia entre las metas personales cumplidas y la realidad actual. Cavalcante (2004, pág. 113) señala que “La satisfacción proviene del valor dado a cada dimensión y de la congruencia entre el nivel obtenido y deseado”.

Un estudiante que logra un alto rendimiento académico y unos valores bien definidos está contento cuando existe una discrepancia entre querer alcanzar el rendimiento que merecen sus valores.

### **2.3.7 Características de los servicios de satisfacción estudiantil**

Los servicios se caracterizan por su intangibilidad, la indistinción entre la producción y la entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

Entre los rasgos diferenciales entre los productos tangibles y los servicios, cabe destacar que están en la raíz de las diferencias a la hora de determinar la calidad del servicio. Por lo tanto, los servicios y los productos tangibles no pueden valorarse de la misma manera. Estas propiedades se detallan a continuación:

#### **a. La intangibilidad**

La mayoría de los servicios no son tangibles (Lovelock, 1983). Los compradores no pueden verificar la calidad de varios servicios antes de comprarlos ni obtener especificaciones uniformes de calidad para los productos. Una empresa de servicios a veces no comprende cómo sus clientes perciben la calidad de los servicios debido a su carácter intangible (Zeithalm, 1981).

#### **b. La heterogeneidad**

Los servicios varían en sus resultados entre diferentes productores, clientes y días. "Es complicado asegurar calidad constante porque la percepción del cliente puede diferir de lo que la empresa cree ofrecer" Cavalcante (2004, pág. 113).

#### **c. La inseparabilidad**

La producción y el consumo están intrínsecamente relacionados en muchos servicios (Grönroos, 1978). En servicios con muchos empleados,

suele haber interacción entre el cliente y el representante de la empresa. Esto afecta de manera importante la calidad y su evaluación.

Las características de los servicios impactan en el estudio de la calidad del servicio de cuatro maneras, las cuales se mencionan a continuación:

- Evaluar la calidad de servicios es más retador que evaluar la calidad de bienes.
- Los servicios son más variables en calidad que la mayoría de los bienes, lo que aumenta el riesgo percibido por el cliente.
- El cliente evalúa la calidad del servicio comparando expectativas y resultados.
- Las evaluaciones de calidad se refieren tanto a los resultados como a los procesos de prestación del servicio.

### ***2.3.8 Proceso de la satisfacción estudiantil***

La satisfacción de los estudiantes con la calidad educativa de la universidad depende de su valoración subjetiva, considerando expectativas pasadas y juicios realizados con respecto a la educación y la institución en general.

El grado de satisfacción repercute en la eficacia de los aspectos clave de una educación de calidad. El papel de la motivación, las necesidades y las actitudes se considera psicológicamente en la satisfacción de los estudiantes.

#### ***2.3.8.1. La motivación***

La motivación es un impulso que guía la conducta humana hacia metas seleccionadas, como una fuerza energizante surgida de una necesidad no cumplida que impulsa la actividad.

La motivación es una serie de etapas estructuradas en las que cada una tiene una dirección, un contenido y una duración, todo dentro de un proceso que genera la acción y controla el patrón de actividad de la persona. La motivación impulsa y orienta la conducta hacia metas académicas exitosas.

Valle, Núñez, Rodríguez y González (2002) identificaron tres componentes o dimensiones clave en la motivación: afectiva, de valor y de expectativa.

Los sentimientos, emociones y respuestas afectivas están incluidos en el componente afectivo de una actividad. Las personas sienten según su forma de pensar. Los pensamientos buscan descubrir y comprender las causas de las cosas, generando curiosidad y emociones al descubrir resultados positivos. negativos o si alcanzan sus metas.

La expectativa se basa en las percepciones y creencias personales, lo que implica una evaluación subjetiva de la probabilidad de alcanzar un objetivo en función de experiencias pasadas. Nuestras expectativas se forman a través de nuestra experiencia, creencias, estado físico y percepción del éxito.

El estudiante tendrá alta y sostenida motivación en sus metas educativas cuando estos tres componentes trabajen en armonía. Los estudiantes están más motivados cuando se sienten capaces y tienen interés en una actividad académica. Sin embargo, las tareas pueden no ser siempre motivadoras para el estudiante, por lo que son las necesidades personales las que lo impulsan a esforzarse por alcanzar sus metas.

### ***2.3.8.2. Las necesidades***

Las necesidades surgen de las carencias debido a que la persona experimenta carencias y, como resultado, se generan necesidades. Una necesidad es el deseo de cerrar la brecha entre la realidad actual y el ideal. Así, la persona lleva a cabo acciones para su satisfacción. Arellano (2002) aclara que una motivación puede satisfacer múltiples necesidades y una necesidad puede dar lugar a múltiples motivaciones.

Larripa (2015) cita a Philip Kotler y determina a las necesidades como "un sentimiento de carencia de algo, un estado fisiológico o psicológico". Por lo tanto, la definición implica que las necesidades son muy subjetivas. Esto no es necesariamente una carencia de algo, sino más bien una "sensación de carencia". Según los psicólogos, las necesidades no son creadas por la sociedad ni por los comerciantes, sino que son inherentes a la naturaleza humana.

Una teoría representativa en este aspecto es la jerarquía de necesidades humanas propuesta por Maslow (1954). Las necesidades humanas se dividen en cinco niveles según su importancia, partiendo de las necesidades básicas hasta las necesidades más complejas.

- Las necesidades fisiológicas son aquellas que, una vez satisfechas, preservan la vida del individuo y de la especie, pero dado que se satisfacen de manera permanente y casi automática, es claro que las personas tienden a tomarlas menos en serio porque su regulación es inconsciente. Por ejemplo: comer, sed, respirar, descansar, excretar, hacer ejercicio y reproducirse.
- La necesidad de seguridad y tranquilidad supone que el individuo no satisface sus necesidades directamente, sino que busca asegurar su futura satisfacción, por lo que busca el bienestar material y económico a través de diversas vías a través de la educación, pólizas de seguros y por supuesto el cuidado del medio ambiente, etc.

- Las necesidades sociales conducen a las personas hacia la vida comunitaria, manifestadas en la búsqueda de dar y recibir amor, respeto y respeto. Cuando una persona experimenta la ausencia de amigos, compañeros o familiares, pueden desarrollarse sentimientos de falta de afecto, lo que puede llevarla a buscar la manera de suplir esa necesidad.
- Las necesidades de estima son deseos de valor que conducen a la autoestima y el respeto de los demás. Es decir, el objetivo es alcanzar las metas que se propone el individuo, capaz y confiado en el mundo, lo que crea un deseo de reputación y prestigio, y un sentimiento de aprobación por la persona.
- La necesidad de autorrealización implica el desarrollo holístico del potencial humano, ya sea físico, psicológico o social. Esta es la necesidad de buscar satisfacción después de que se haya satisfecho la necesidad anterior. Es decir, se esfuerza por permanecer fiel a su esencia, de modo que el hombre debe, según su capacidad, hacer real todo lo que puede ser real.

Según la teoría, las personas priorizan satisfacer las necesidades básicas antes de surgir las necesidades más elevadas. Satisface una necesidad y aparecerá otra superior, y así sucesivamente. (Schiffman & Lazar, 2001). Las necesidades superiores surgen solo después de que se satisfacen otras necesidades de nivel inferior, pero cuando el individuo es capaz de satisfacer estas necesidades, las necesidades superiores se vuelven más fuertes que las necesidades básicas (Arellano, 2002).

Comprender las necesidades del cliente es el primer paso para satisfacer a los clientes. Esta es la razón por la cual cada empresa debe esforzarse por comprender completamente lo que sus clientes realmente quieren. (Psicologiayempresa, 2011).

### **2.3.8.3. Las actitudes**

Paéz, Fernández, Ubillos y Zubieta (2004), indican que, la actitud bajo el modelo conductual como una tendencia global de evaluación basada en la información cognitiva, emocional y conductual que reciben las personas del entorno. También señalan que esta tendencia puede influir simultáneamente en lo que se aprende, las respuestas emocionales, las intenciones de comportamiento y el comportamiento en sí. En el campo de la satisfacción del consumidor, se considera actitud "la percepción que un individuo tiene de un producto o servicio, ya sea bueno o malo (relacionado con sus necesidades y motivaciones), que lo predispone a comprar o rechazar dicho producto o servicio Comportamiento" (Arellano, 2002, pág. 191)

Arellano encontró que la actitud puede ser vista como simpatía-asco o aceptación-rechazo hacia un servicio o producto. Desde esta perspectiva, la actitud se define como "una tendencia aprendida a responder consistentemente a un objeto determinado de manera favorable o desfavorable". (Páez, Fernández, Ubillos, & Zubieta, 2004, pág. 308)

### **2.3.9 Medición de la satisfacción de los estudiantes**

Si bien los estudiantes no son clientes, ni son receptores pasivos de los servicios, la investigación sobre la satisfacción de los estudiantes contribuye claramente a mejorar la calidad de los servicios educativos. Gento y Vivas (2003) citado por Mejías y Martínez (2009, pág. 4) responden a esta interrogante señalando que:

"La razón de medir la satisfacción de los estudiantes es que los estudiantes son el principal factor y garantía para la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación y las personas que más valoran la educación, aunque sus puntos de vista son unilaterales, sus opiniones brindan referencias que deben ser consideradas".

El alumno es esencial en el paradigma constructivista de la educación. La medición de la satisfacción es fundamental en los servicios educativos, si es así. La importancia de estudiar y medir la satisfacción de los estudiantes universitarios en las últimas dos décadas es evidente, como se resume a continuación (Cadena, Mejías , Vega, & Vásquez, 2015):

“Entre los modelos que miden la satisfacción de los estudiantes en el contexto universitario se destacan: Gento y Vivas (2003), utilizaron diferentes métodos para medir la satisfacción de los estudiantes en varias universidades: Martínez y Mejías (2009) propusieron un índice, Torres y Sepúlveda (2009) utilizaron análisis factorial en Chile, De la Fuente, Marzo y Reyes (2010) desarrollaron una escala para midiendo la satisfacción en universidades chilenas, Vergara y Quesada (2011) analizaron la satisfacción en la Universidad de Columbia, y Brazquez et al. (2013), quienes encontraron los principales factores de satisfacción de los alumnos en las universidades de España, entre otros. El estudio de Martínez y Mejías (2009) propone un modelo con 52 variables organizadas en cuatro dimensiones, adaptable a diferentes situaciones. Además de la validación de los autores en la Universidad de Venezuela, Candelas et al. (2013), utilizando el enfoque dentro del contexto de México. El modelo ha sido utilizado por otros investigadores para la gestión universitaria”.



**Cuadro 20.** Dimensiones de calidad percibida en el servicio de la educación superior

Autor/Año	Investigación	Dimensiones	Conclusiones
(Blázquez, Chamizo, Cano, & Gutiérrez, 2012)	Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil (España)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos de ocio</li> <li>- Transporte y aparcamiento</li> <li>- Servicios de biblioteca</li> <li>- Tecnologías de la comunicación</li> <li>- Docencia</li> <li>- Reputación académica</li> <li>- Entorno de clase</li> <li>- Carga de trabajo del estudiante</li> <li>- Diversidad</li> <li>- Metodología</li> <li>- Actividades deportivas</li> <li>- Programas y servicios</li> <li>- Internacionales</li> <li>- Residencia</li> <li>- Actividades recreativas</li> </ul>	<p>El desarrollo de los sistemas internos de calidad universitaria necesita contar con un conjunto de indicadores determinados desde la perspectiva del propio estudiante que permiten incorporar sus opiniones a dichos sistemas de calidad.</p> <p>La docencia y la reputación académica son las dimensiones fundamentales que determinan la satisfacción del alumno con los aspectos académicos, mientras que las actividades deportivas y los programas internacionales son los parámetros que establecen la satisfacción con los aspectos sociales.</p> <p>La calidad de vida universitaria está determinada de una forma muy parecida tanto por la Satisfacción con los aspectos docentes como por la Satisfacción con los aspectos sociales, puesto que el tamaño de los efectos es similar en ambos casos.</p>
(Ortega, Rodríguez, & Muñoz, 2015)	Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico (España).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangibilidad</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Aseguramiento</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Empatía</li> </ul>	<p>La universidad debe de ser consciente, de que el estudiante evalúa la calidad de servicio universitario principalmente en función de la calidad de servicio ofrecido por aquellos que lo personalizan convendría que las universidades tuvieran en cuenta este resultado a la hora de definir los presupuestos universitarios, es decir sobre el talento humano.</p>

(Billups, 2008)	Measuring College Student Satisfaction: A Multi-Year Study of the Factors Leading to Persistence (EE.UU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia educativa o académica</li> <li>- Desarrollo de destrezas</li> <li>- Interacción de la facultad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo personal</li> <li>- Sentido de comunidad</li> <li>- Expectativas en general.</li> </ul>	El estudio se desarrolló entre 1990 y 2004 en una universidad altamente selectiva y ayudó a los administradores de la universidad a desarrollar o modificar programas que mejorarían la satisfacción de los estudiantes para garantizar la culminación de los estudios.
(Alvarez , Chaparro, & Reyes, 2015)	Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca (México)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de estudios.</li> <li>- Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes.</li> <li>- Métodos de enseñanza y evaluación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de autorrealización del estudiante.</li> <li>- Servicios de apoyo.</li> <li>- Servicios administrativos.</li> <li>- Ambiente propicio.</li> <li>- Infraestructura.</li> </ul>	La media de satisfacción general fue de 3,12 lo cual mostró un nivel ligeramente orientado a la satisfacción, pero muy lejano a reflejar un nivel importante de alta satisfacción de los servicios recibidos.  Existieron diferencias entre los resultados de las universidades públicas y las privadas, lo cual evidencia una brecha entre las áreas de oportunidad que tienen las Universidades de acuerdo a su origen.
(Flores J. , 2003)	La Satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior (Perú)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal docente.</li> <li>- Servicios de administración.</li> <li>- El proceso de enseñanza.</li> <li>- Biblioteca</li> <li>- Laboratorios experimentales.</li> <li>- Centro de cómputo.</li> <li>- Servicio médico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las cafeterías.</li> <li>- Ambiente de la universidad.</li> <li>- Actitudes personales y sociales (autopercepción).</li> <li>- Desarrollo personal.</li> <li>- Apreciación global.</li> </ul>	Desde la perspectiva de los estándares de calidad reconocidos, la calidad se convierte en una prioridad de nivel superior con el objetivo de ser valorada por los estudiantes a través de variables e indicadores que forman parte de los juicios de calidad.  La satisfacción de los estudiantes es uno de los principales componentes que refleja la eficacia de todos los aspectos que componen la experiencia educativa.

(Gallardo, Sánchez, & Leiva, 2011)	Midiendo calidad en educación superior: análisis de confiabilidad y validez de una encuesta de certificación de calidad del pregrado, versiones estudiantes (Chile)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propósitos</li> <li>- Integridad</li> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Estructura curricular</li> <li>- Competencias generales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humanos</li> <li>- Efectividad de la enseñanza</li> <li>- Infraestructura y otros recursos</li> <li>- Vinculación con el medio</li> <li>- Satisfacción general</li> </ul>	<p>Los resultados aportan significativamente a la evaluación de la calidad en la educación superior, en lo que atiende a la autoevaluación de los criterios de calidad de la carrera por parte de los estudiantes.</p> <p>La acreditación es un proceso en que se asume la variabilidad de cumplimiento de criterios en función del perfil de cada carrera profesional, este aspecto no está explícitamente inserto en la escala actual. La forma de evaluación de la calidad en educación superior posee debilidades, llevando a preguntarse si ésta no debería asemejarse a otras áreas del conocimiento social en donde los criterios de logro de la calidad o la excelencia están descritos más extensamente.</p>
(Rivera & Ruiz, 2015)	Satisfacción del Estudiantes que Actualmente Cursa Electivas en Bienestar Institucional FESC (Colombia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación y organización</li> <li>- Divulgación</li> <li>- Materiales</li> <li>- Ubicación</li> <li>- Estado acceso</li> <li>- Capacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Electivas</li> <li>- Eventos internos y externos</li> <li>- Servicios actividades</li> <li>- Programas servicios</li> <li>- Selecciones grupos</li> </ul>	<p>Las variables analizadas evidencian que las electivas de crecimiento humano y cultura son más aceptadas y tienen mayor elección. El nivel general que la percepción que tienen los estudiantes acerca de las variables medidas es moderada, no obstante, este cálculo se basa en un promedio general de todas las Electivas.</p>

Fuente. Sitios webs

Elaboración. Propia

### **2.3.10 Servicio al cliente y su enfoque a la calidad**

La primera teoría de la administración apareció hace más de 180 años. El propósito original de la ciencia es producir y vender, y su tarea es maximizar la productividad. Poco a poco la teoría se "suavizó" y la gerencia comenzó a cuidar la relación entre los empleados y la fábrica.

Para los compradores, el mundo está en constante expansión, y cada vez más empiezan a demandar productos de acuerdo a sus necesidades y gustos, para los compradores, el mundo está en constante expansión. Otras fábricas comenzaron a instalarse en la ciudad donde solo había un proveedor. Se empezó a hablar y vivir la globalización, y poco a poco fue emergiendo la imagen del "cliente" como el individuo que decide dónde comprar y a quien comprar.

Esto revolucionó el mundo de la gestión empresarial y la teoría administrativa. Ahora se reconoce que una empresa es importante porque tiene clientes, porque proporciona productos y servicios que satisfacen las necesidades de alguien y porque supera las expectativas de esos clientes.

El servicio es la energía y la fuerza que toda organización necesita para mantener el statu quo y no perder posiciones. Con el servicio, las empresas pueden comenzar a escalar rápidamente a niveles de ganancias más altos y generar más impulso en el camino. (Servicequality, 2015).

Edison (2005, pág. 2) señala que el servicio al cliente como "el establecimiento y la gestión de una relación entre un cliente y una organización en la que se cumplen mutuamente las expectativas. Con este fin, utiliza la interacción humana y la retroalimentación en todas las etapas del proceso de servicio. El objetivo básico es mejorar la atención al cliente satisfacción con la experiencia de servicios de una organización".

Los servicios prestados dependen en gran medida de la calidad de las personas que integran la empresa. Los procesos de integración y gestión de

personas deben afinarse y potenciarse para alcanzar el nivel de calidad que se ha señalado reiteradamente en los puntos anteriores. El área de personas por la gestión jugará un papel central en el diseño de una estrategia competitiva ya que aporta sus procesos para atraer y retener el talento en la organización (Sotelo , Arrieta, & Figueroa, 2014).

Para Estrada (2007) el servicio al cliente es la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes/público usuario, mostrando interés y brindando una atención especial.

El servicio al cliente abarca todas las acciones que una empresa toma para aumentar la satisfacción del cliente. Además, no debe verse únicamente como una herramienta estratégica de marketing diseñada para minimizar los errores y perder el menor número posible de clientes, sino como un sistema de mejora continua de la empresa (Paz, 2010).

El valor percibido por el cliente es la valoración total que el cliente realiza de la utilidad de un producto basada en la percepción de lo que se recibe y se da a cambio (Rivassanti, 2009). Este valor total comprende tres dimensiones:

- Valor de compra: El cliente quiere saber cuánto valor puede aportarle un determinado producto.
- Valor de uso: relacionado con la satisfacción generada durante el uso del producto.
- Valor Final: Satisfacción reportada al cliente después del consumo total.

La satisfacción del cliente debe ser vista como un proceso dinámico, dependiendo del contexto de investigación y de las motivaciones del consumidor, donde emergen múltiples definiciones relacionadas con aspectos

socioculturales y formadas por las interacciones de los consumidores con los productos (Martinez & Martinez, 2009).

Las empresas que se enfocan en actividades comerciales orientadas al mercado siempre enfatizan la importancia de los clientes y su importancia para el desarrollo sostenible de su negocio, por lo que deben comprender qué son y quiénes son los clientes para proponer o determinar estrategias de marketing y proporcionar servicios clave para su gestión.

Dada la confusión de terminología, es importante distinguir entre consumidores, clientes y usuarios. Un consumidor es cualquier persona que compra un producto o servicio, mientras que un cliente es alguien que compra habitualmente de la misma empresa, y un usuario es alguien que suele disfrutar de un servicio o utiliza un producto.

Las empresas competitivas recopilan la mayor cantidad de información posible sobre los clientes para mejorar el servicio a los clientes y diferenciarse de la competencia. Es crucial identificar los "momentos de la verdad" en la cadena de compra, es decir, qué circunstancias favorecen la decisión de un cliente de comprar un producto (Muniz, 2015).

Chao y Fernández (2011) en su libro publicado sobre disposición y venta de productos, establecen los tipos de clientes más habituales. Para aclarar, el tipo de cliente no es estático, sino que cada sujeto puede cambiar su comportamiento dependiendo del entorno y el momento en que se encuentre.

La satisfacción depende de la forma en que se trata al cliente, el sentido de justicia recibido, el sentido de civismo (la sensibilidad del cliente puede ser mayor en un momento determinado, algunas pequeñas acciones pueden afectarlo y en otros casos no se notará). ) . La satisfacción es un proceso activo y dinámico, tiene una alta dimensión social, la emoción es fundamental y está relacionada con el nivel de vida y la calidad de vida (Carreto, 2008).

### **2.3.11 Percepciones y expectativas**

Actualmente, nos encontramos con una base de clientes cada vez más exigente que no está dispuesta a "comprar cualquier cosa a cualquier precio". Estamos ante el gran reto de la calidad a bajo coste, para configurar una oferta que cumpla con las promesas de las expectativas del cliente entre precio y valor añadido, por ello, conocer bien al cliente es la única forma de adaptarnos a él y acercarnos a él con sus necesidades, expectativas y expectativas (PricewaterhouseCoopers, 2013).

En este punto, discutiremos o revelaremos cada variable para aclarar por separado los conceptos y sus respectivas funciones en el comportamiento del cliente.

Las expectativas se definen como las creencias de un individuo sobre el valor futuro de ciertas variables o aspectos específicos de un producto o servicio (como precio, calidad, funcionalidad, utilidad, etc.). Las expectativas juegan un papel clave en la toma de decisiones individuales y colectivas porque el resultado del comportamiento económico a menudo depende de los valores futuros de ciertas variables (Díaz J. , 2016).

La gestión de la experiencia del cliente se basa en una premisa fundamental: comprender sus expectativas para poder atenderlos más allá de esas expectativas.

A la hora de analizar el conocimiento de las expectativas de los clientes, debemos analizar qué atributos de nuestros servicios son los más valorados. Si bien todo parece ser importante, hay momentos en que los clientes valoran un servicio o sus atributos más que otros (Fernández, 2014). En el metro, por ejemplo, los clientes valoran más la rapidez, el ahorro de tiempo y la puntualidad que otros atributos como la comodidad, la amabilidad o el acceso a servicios complementarios.

## 2.4. Glosario de términos

- **Variable Independiente / Acreditación:** La certificación se considera prueba de haber adquirido algo, por lo general se refiere a la calidad. Es el proceso de acreditación otorgado a instituciones por organismos públicos o privados, generalmente relacionado con el cumplimiento de estándares nacionales o internacionales (Naranjo, 2016).
  
- **Variable dependiente / Satisfacción estudiantil:** La satisfacción del estudiante es el estado de ánimo del estudiante acerca de su institución, resultado de su percepción de satisfacer sus necesidades, expectativas y requerimientos. De esta forma, se puede afirmar que, en el marco de este estudio, los clientes son estudiantes y su satisfacción está relacionada con la forma en que la institución educativa atiende sus necesidades, expectativas y percepciones (Mego, 2013).



## CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación utilizada en el presente estudio es de carácter **cuantitativo**, pues “usa la recolección de datos numéricos de las variables de estudio para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Sampieri & Baptista, 2010, pág. 5). Las valoraciones se generan desde ítems subjetivos, es decir valoraciones generadas desde la percepción de la población objeto de estudio.

Según el nivel y diseño de la investigación se clasifica en:

- Descriptiva: Dado que expone elementos y características de los niveles de satisfacción de la población objeto de estudio.
- Correlacional: Porque tienen como propósito medir el grado de dependencia que existe entre dos o más conceptos o variables, y así medir cada una de ellas y después, cuantificar y analizar la vinculación.

Como lo define Campos (2017):

Su objetivo es analizar, evaluar y describir los tipos de relación que existen entre los conceptos, rasgos o variables que constituyen un fenómeno, en un contexto particular... El fenómeno estudiado es la suma de una serie de elementos que poseen ciertos rasgos determinados y entre los cuales hay un determinado tipo de relaciones. El fenómeno no puede comprenderse sin el contexto que lo rodea, pues éste determina los elementos y las relaciones entre ellos. (pág.18)

El fin es proponer un instrumento de verificación desde la percepción de la comunidad estudiantil en el cumplimiento del modelo de evaluación y

acreditación institucional como un proceso interno de monitoreo y control, además de itinerarios estratégicos.

En cuanto a su diseño es de tipo no experimental pues no se manipularon las variables de estudio, dado que el fin es establecer las relaciones entre las variables acreditación vs satisfacción estudiantil, también es de tipo transversal pues el levantamiento de la información se realizó en un momento específico mediante la aplicación de una encuesta con 44 ítems cuyas valoraciones se establecieron mediante la escala de Likert, evidenciando un nivel de fiabilidad del instrumento de medición con el coeficiente Alfa de Cronbach de 0,956.

### 3.2. Población de estudio

#### – Población

Esta población estuvo conformada por estudiantes de universidades públicas de la provincia de Manabí que cursan su sexto a último semestre de carrera, lo que equivale a 12,931 estudiantes como se detalla a continuación:

**Cuadro 21.** *Número de estudiantes de las universidades públicas de Manabí, matriculados desde el sexto semestre*

Universidad	No. De Estudiantes
Universidad técnica de Manabí (UTM)	5,630
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM)	5,336
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM)	1,015
Universidad estatal del Sur de Manabí (UNESUM)	950
<b>Total:</b>	<b>12,931</b>

*Fuente.* Secretaria General de Universidades Públicas de Manabí.

*Elaboración. Propia*

### 3.3. Tamaño y composición de la muestra

#### – Muestra

El tamaño de la muestra para este estudio fue de 373 estudiantes matriculados legalmente en una de las cuatro universidades públicas de la provincia de Manabí. En ese orden, la encuesta se realizó mediante un cuestionario que consta de 44 ítems y se evaluó mediante una escala de Likert. Utilizamos muestras estratificadas no probabilísticas.

El cálculo de la muestra se obtuvo mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + (N)(e)^2}$$

En donde:

- n= tamaño de la muestra
- Z= nivel de confianza (0.95)
- P= probabilidad de ocurrencia (0.5)
- Q= probabilidad de no ocurrencia (0.5)
- N= Población
- E= Error de muestreo (5%)

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5) * (0.5) * (12931)}{1.96^2 * (0.5) * (0.5) + 12931 * (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 12931}{3.8416 * 0.25 + 12931 * 0.0025}$$

$$n = \frac{12418.9324}{33.2854}$$

$$n = 373$$

**Cuadro 22.** *Muestra no probabilística estratificada de los estudiantes de las universidades públicas de Manabí.*

Universidad	Población		Muestra	
	Estudiantes	%	Estudiantes	%
UTM	5,630	43.54%	162	43.54%
ULEAM	5,336	41.27%	154	41.27%
ESPAM	1,015	7.85%	29	7.85%
UNESUM	950	7.35%	27	7.35%
<b>Total:</b>	<b>12,931</b>	<b>100.00%</b>	<b>373</b>	<b>100.00%</b>

*Elaboración. Propia*

Se encuestó a un total de 373 estudiantes, como se muestra en la Tabla 20; donde la muestra proporcional por cada universidad corresponde a: 162 de la UTM, 154 de la ULEAM, 29 de la ESPAM, 27 de la UNESUM.

### 3.4. Técnicas de recolección de datos

#### 3.4.1. Técnicas

El procedimiento para aplicar la toma de datos según el tipo de muestreo es el siguiente:

**A. Encuestas:** Es una técnica cuantitativa que consiste en encuestar a una muestra de sujetos representativos de un grupo

más amplio, utilizando procedimientos de interrogación estandarizados en la vida cotidiana, para obtener mediciones cuantitativas de las características subjetivas de una gran población.

### 3.4.2. Instrumentos de recolección de información

Para la presente investigación para la variable X e Y se utilizó:

**A. Cuestionario.** Es una herramienta de recolección de datos estrictamente estandarizada que manipula las variables de observación y sujetos de encuesta, de modo que las preguntas del cuestionario forman los indicadores de la encuesta.

### 3.4.3. Descripción del instrumento utilizado

La estructura del cuestionario fue la siguiente:

**Cuadro 23.** *Relación de variables, dimensiones y preguntas del cuestionario aplicado*

Variables	Dimensiones	No. de preguntas
Acreditación (X)	X1: Academia e investigación	1-7
	X2: Vinculación	8-10
	X3: Recursos e Infraestructura	11-19
	X4: Beneficios estudiantiles	20-22
Satisfacción Estudiantil (Y)	Y1: Percepciones	23-37
	Y2: Expectativas	38-44

*Elaboración. Propia*

El instrumento utilizado fue un cuestionario de dos variables compuesto por 44 preguntas y 5 opciones de respuesta, de las cuales fueron:

Muy Insatisfecho (equivale a 1)

Insatisfecho (equivale a 2)

Indiferente (equivale a 3)

Satisfecho (equivale a 4)

Muy Satisfecho (equivale a 5)

Para analizar la fiabilidad de este instrumento de recolección de datos se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico SPSS® Statistics Processor versión 21. Dicho coeficiente para Pérez (2022) “Es una medida de consistencia interna (confiabilidad), pues permite establecer cuán estrechamente relacionados están un conjunto de elementos como grupo...es decir, si las encuestas con escalas de Likert de preguntas múltiples son confiables para un cuestionario” (p.1). Cuanto más cerca se encuentre a 1 el valor de alfa mayor es la consistencia interna de los ítems.

## CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

#### 4.1.1. *Fiabilidad del instrumento*

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de medición utilizados en esta investigación se verifica mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0.956), cuanto más cercano es el valor a 1 más confiable es la escala, por lo tanto, su confiabilidad es alta. ver tabla 1.

**Cuadro 24.** *Estadístico de Fiabilidad del instrumento de campo*

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	44

Elaboración propia.

Como expone (Benites, 2020) Una norma habitual en la interpretación del alfa para cuestiones dicotómicas o ítems de la escala de Likert es que una calificación por encima de 0,7 generalmente se considera aceptable. No obstante, varios especialistas recomiendan valores más elevados, entre 0,90 y 0,95. Así detalla las siguientes escalas:

$\alpha \geq 0.9$  es excelente.

$0.9 > \alpha \geq 0.8$  es bueno.

$0.8 > \alpha \geq 0.7$  es aceptable.

$0.7 > \alpha \geq 0.6$  es cuestionable.

$0.6 > \alpha \geq 0.5$  es pobre.

$0.5 > \alpha$  es inaceptable.

Así mismo el cuestionario fue revisado por 3 expertos quienes observaron y aprobaron el instrumento como se evidencia en el anexo 4.

#### 4.1.2 Análisis de los resultados de las encuestas

##### VARIABLES INDEPENDIENTES

##### Actividades de Academia e Investigación

El propósito de proponer los siguientes indicadores es evaluar las actividades funcionales sustantivas de la academia y la investigación desde la perspectiva de los estudiantes.

**Cuadro 25.** Ítem 1.- Nivel de dominio y conocimiento de la cátedra por parte del docente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	8	2,1	2,1	2,1
Insatisfecho	23	6,2	6,2	8,3
Indeciso	85	22,8	22,8	31,1
Satisfecho	221	59,2	59,2	90,3
Muy satisfecho	36	9,7	9,7	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el cuadro 25 se muestra la percepción de los estudiantes sobre el nivel de conocimiento del dominio y conocimiento del curso del instructor, determinando que el 59.2% de los estudiantes se mostró satisfecho con el enunciado realizado, pero es importante resaltar que el porcentaje acumulado fue de 31.1% que no respondieron positivamente a el porcentaje de declaración.



**Cuadro 26.** *Ítem 2.- Cumplimiento del sílabo por parte del docente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	12	3,2	3,2	3,2
Insatisfecho	20	5,4	5,4	8,6
Indeciso	71	19,0	19,0	27,6
Satisfecho	170	45,6	45,6	73,2
Muy satisfecho	100	26,8	26,8	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el cuadro 26 se muestra la percepción de los estudiantes sobre el cumplimiento de los sílabos por parte del docente, se determinó que el 45,6% de los estudiantes se mostró satisfecho con el enunciado del docente, sin embargo, se puede observar que el 27,6% de los estudiantes no respondió positivamente a este enunciado o estaban indecisos.

**Cuadro 27.** *Ítem 3.- Nivel de amabilidad y cordialidad del docente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	10	2,7	2,7	2,7
Insatisfecho	31	8,3	8,3	11,0
Indeciso	65	17,4	17,4	28,4
Satisfecho	203	54,4	54,4	82,8
Muy satisfecho	64	17,2	17,2	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 27 se muestra la opinión de los estudiantes sobre la amabilidad y entusiasmo del docente, se observa que el 54,4% de los estudiantes están satisfechos con la afirmación del docente, pero el 28,4% de los estudiantes no tienen respuesta positiva a esta afirmación, y en general ha predominado la indecisión.

**Cuadro 28.** *Item 4.- Apertura al diálogo o debate fomentado por el docente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	9	2,4	2,4	2,4
Insatisfecho	21	5,6	5,6	8,0
Indeciso	94	25,2	25,2	33,2
Satisfecho	185	49,6	49,6	82,8
Muy satisfecho	64	17,2	17,2	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 28 se observa la percepción de los estudiantes respecto a la apertura al diálogo o debate fomentado por el docente, los resultados muestran que un 49,6% está satisfecho con la afirmación planteada, aunque se nota un 25,2% de estudiantes que mostraron indecisión.

**Cuadro 29.** *Item 5.- Cumplimiento de las horas clase del docente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	9	2,4	2,4	2,4
Insatisfecho	23	6,2	6,2	8,6
Indeciso	74	19,8	19,8	28,4
Satisfecho	167	44,8	44,8	73,2
Muy satisfecho	100	26,8	26,8	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 29 se muestra la percepción de los estudiantes respecto al cumplimiento de las horas clase del docente, se determina que un acumulado del 71,6% respondió positivamente ante esta afirmación.

**Cuadro 30.** *Item 6.- Desarrollo de tutorías académicas por parte del docente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	36	9,7	9,7	9,7
Insatisfecho	42	11,3	11,3	20,9
Indeciso	102	27,3	27,3	48,3
Satisfecho	122	32,7	32,7	81,0
Muy satisfecho	71	19,0	19,0	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 30 se muestra la percepción de los estudiantes respecto al desarrollo de tutorías académicas por parte del docente, se determina que existe un porcentaje acumulado del 48,3% que no respondió positivamente ante esta afirmación o se encuentra indeciso.

**Cuadro 31.** *Item 7.- Fomento de la investigación en temas de la profesión*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	17	4,6	4,6	4,6
Insatisfecho	31	8,3	8,3	12,9
Indeciso	84	22,5	22,5	35,4
Satisfecho	185	49,6	49,6	85,0
Muy satisfecho	56	15,0	15,0	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 31 se muestra la percepción de los estudiantes respecto al fomento de la investigación en temas de la profesión, se observa que un 49,6% está satisfecho con la afirmación planteada, pero existe un porcentaje acumulado del 35,4% que no respondió positivamente ante esta afirmación o muestra indecisión.

### **Actividades de Vinculación**

Este grupo de afirmaciones se establecieron para conocer la expectativa y percepción que tienen los estudiantes de las actividades de vinculación que realizan durante su carrera universitaria.

**Cuadro 32.** Ítem 8.- Claridad de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	19	5,2	5,2	5,2
Insatisfecho	30	8,0	8,0	13,2
Indeciso	87	23,3	23,3	36,5
Satisfecho	182	48,8	48,8	85,3
Muy satisfecho	55	14,7	14,7	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 32 se muestra la percepción de los estudiantes respecto a la claridad de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación, se determina que un 48,8% está satisfecho con la afirmación planteada, aunque es importante recalcar que existe un porcentaje acumulado del 36,5% que no respondió positivamente ante esta afirmación.

**Cuadro 33.** Ítem 9.- Logro o cumplimiento de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación en los que he participado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	15	4,0	4,0	4,0
Insatisfecho	31	8,3	8,3	12,3
Indeciso	78	20,9	20,9	33,2
Satisfecho	176	47,2	47,2	80,4
Muy satisfecho	73	19,6	19,6	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 33 se muestra la percepción de los estudiantes respecto al logro o cumplimiento de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación en los que ha participado, se determina que un 47,2% está satisfecho con la afirmación planteada, aunque existe un porcentaje acumulado del 33,2% que no respondió positivamente ante esta afirmación o en su mayoría se encuentra indeciso.

**Cuadro 34.** *Item 10.- Facilitación de recursos materiales y de transporte para el desarrollo de los proyectos de vinculación en los que he participado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	49	13,1	13,1	13,1
Insatisfecho	54	14,5	14,5	27,6
Indeciso	94	25,2	25,2	52,8
Satisfecho	132	35,4	35,4	88,2
Muy satisfecho	44	11,8	11,8	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 34 se muestra la percepción de los estudiantes sobre la facilitación de recursos materiales y de transporte para el desarrollo de los proyectos de vinculación en los que ha participado, se determina que existe un porcentaje acumulado del 52,8% que no respondió positivamente ante esta afirmación y mostró en su mayoría indecisión.

### ***Recursos e Infraestructura***

Las siguientes afirmaciones buscan conocer la percepción y expectativa de los estudiantes respecto a los recursos e infraestructura de las universidades.

**Cuadro 35.** *Ítem 11.- Climatización del aula*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	68	18,2	18,2	18,2
Insatisfecho	49	13,1	13,1	31,4
Indeciso	61	16,4	16,4	47,7
Satisfecho	132	35,4	35,4	83,1
Muy satisfecho	63	16,9	16,9	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 35 se muestra la percepción de los estudiantes respecto a la climatización del aula, se determina que existe un porcentaje acumulado del 47,7% que no respondió positivamente ante esta afirmación o se encuentra indeciso.

**Cuadro 36.** *Item 12.- Disponibilidad de recursos tecnológicos (proyector, computador y parlantes) en el aula*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	50	13,4	13,4	13,4
Insatisfecho	64	17,2	17,2	30,6
Indeciso	90	24,1	24,1	54,7
Satisfecho	127	34,0	34,0	88,7
Muy satisfecho	42	11,3	11,3	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 36 se puede observar que existe un porcentaje acumulado del 54,7% que no respondió positivamente ante esta afirmación o se encuentra indeciso respecto a la disponibilidad de recursos tecnológicos en el aula.

**Cuadro 37.** *Item 13.- Número adecuado de estudiantes por aula*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	48	12,8	12,8	12,8
Insatisfecho	41	11,0	11,0	23,8
Indeciso	73	19,6	19,6	43,4
Satisfecho	142	38,1	38,1	81,5
Muy satisfecho	69	18,5	18,5	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 37 se observa la percepción de los estudiantes respecto al número adecuado de estudiantes por aula, los resultados muestran que existe un porcentaje acumulado del 56,6% con percepciones positivas, aunque se nota un 19,6% de estudiantes que mostraron indecisión.

**Cuadro 38.** *Item 14.- Accesibilidad a internet*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	97	26,0	26,0	26,0
Insatisfecho	63	16,9	16,9	42,9
Indeciso	77	20,6	20,6	63,5
Satisfecho	93	24,9	24,9	88,5
Muy satisfecho	43	11,5	11,5	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 38 se muestra la percepción de los estudiantes respecto a la accesibilidad a internet, se determina que el 63,5 que no respondió positivamente ante esta afirmación o se encuentra indeciso.

**Cuadro 39.** *Item 15.- Eficiencia de la plataforma de gestión académica (aula virtual)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	46	12,3	12,3	12,3
Insatisfecho	45	12,1	12,1	24,4
Indeciso	103	27,6	27,6	52,0
Satisfecho	147	39,4	39,4	91,4
Muy satisfecho	32	8,6	8,6	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 39 se muestra la percepción de los estudiantes respecto a la eficiencia de la plataforma de gestión académica, se observa que, con un porcentaje acumulado del 52,0%, los estudiantes no responden positivamente ante esta afirmación o muestran indecisión.

**Cuadro 40.** *Item 16.- Ambiente o facilidades de estudio en la biblioteca*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	20	5,4	5,4	5,4
Insatisfecho	29	7,8	7,8	13,1
Indeciso	97	26,0	26,0	39,1
Satisfecho	151	40,5	40,5	79,6
Muy satisfecho	76	20,4	20,4	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 40 se muestra la percepción de los estudiantes respecto al ambiente o facilidades de estudio en la biblioteca, se determina que un 60,9% acumulado está satisfecho con la afirmación planteada, aunque es importante recalcar que existe un porcentaje acumulado del 39,1% que no respondió positivamente ante esta afirmación o está indeciso.



**Cuadro 41.** *Item 17.- Suficiencia de libros para la consulta de investigaciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	20	5,4	5,4	5,4
Insatisfecho	32	8,6	8,6	13,9
Indeciso	91	24,4	24,4	38,3
Satisfecho	165	44,2	44,2	82,6
Muy satisfecho	65	17,4	17,4	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 41 se muestra la percepción de los estudiantes respecto a la suficiencia de libros para la consulta de investigaciones, se observa que un 44,2% está satisfecho con la afirmación planteada, pero existe un porcentaje del 24,4% que se muestra indeciso.

**Cuadro 42.** *Item 18.- Calidad y suficiencia de los servicios higiénicos (baños)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	35	9,4	9,4	9,4
Insatisfecho	52	13,9	13,9	23,3
Indeciso	85	22,8	22,8	46,1
Satisfecho	138	37,0	37,0	83,1
Muy satisfecho	63	16,9	16,9	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 42 se puede observar la percepción de los estudiantes respecto a la calidad y suficiencia de los servicios higiénicos, respecto a este tema las percepciones se mostraron divididas, positivamente con un porcentaje acumulado de 53,9% y negativamente e indecisa con un porcentaje acumulado del 46,1%.

**Cuadro 43.** *Item 19.- Estado físico de áreas recreativas (bares, áreas verdes y deportivas)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	25	6,7	6,7	6,7
Insatisfecho	32	8,6	8,6	15,3
Indeciso	92	24,7	24,7	39,9
Satisfecho	151	40,5	40,5	80,4
Muy satisfecho	73	19,6	19,6	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 43 se muestra la percepción de los estudiantes sobre el estado físico de áreas recreativas, se determina que existe un 40,5% que respondió positivamente ante esta afirmación.

### **Beneficios estudiantiles**

Este grupo de afirmaciones se establecieron para conocer la percepción de los estudiantes respecto a los beneficios que reciben por parte de la Institución de Educación Superior para su desarrollo profesional.

**Cuadro 44.** *Item 20.- Facilidades de acceso a becas o ayudas económicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	39	10,5	10,5	10,5
Insatisfecho	45	12,1	12,1	22,5
Indeciso	114	30,6	30,6	53,1
Satisfecho	136	36,5	36,5	89,5
Muy satisfecho	39	10,5	10,5	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 44 se observa la percepción de los estudiantes respecto a las facilidades de acceso a becas o ayudas económicas, los resultados

muestran que existe un porcentaje acumulado del 53,1% con percepciones negativas e indecisas, aunque se nota un 36,5% de estudiantes que estuvieron satisfechos con la afirmación planteada.

**Cuadro 45.** *Item 21.- Difusión y oferta de los beneficios estudiantiles (Servicio médico, odontología, laboratorio, nutrición, psicología, fisioterapia, otros)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	25	6,7	6,7	6,7
Insatisfecho	43	11,5	11,5	18,2
Indeciso	104	27,9	27,9	46,1
Satisfecho	151	40,5	40,5	86,6
Muy satisfecho	50	13,4	13,4	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 45 se muestra la percepción de los estudiantes sobre la difusión y oferta de los beneficios estudiantiles, se determina que existe un porcentaje considerable de indecisión del 27,9%, mientras que el 40,5% está satisfecho con la afirmación.

**Cuadro 46.** *Ítem 22.- Desempeño del personal administrativo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	21	5,6	5,6	5,6
Insatisfecho	45	12,1	12,1	17,7
Indeciso	108	29,0	29,0	46,6
Satisfecho	149	39,9	39,9	86,6
Muy satisfecho	50	13,4	13,4	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 46 se muestra la percepción de los estudiantes respecto al desempeño del personal administrativo, se observa que un 39,9% está satisfecho con la afirmación planteada, pero existe un porcentaje del 29,0% que se muestra indeciso.

## Variable Dependiente

### *Satisfacción estudiantil*

**Cuadro 47.** *Ítem 23.- Grado o nivel de aprendizaje que recibe*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	8	2,1	2,1	2,1
Insatisfecho	23	6,2	6,2	8,3
Indeciso	98	26,3	26,3	34,6
Satisfecho	221	59,2	59,2	93,8
Muy satisfecho	23	6,2	6,2	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 47 se observa la percepción de los estudiantes respecto al grado o nivel de aprendizaje que recibe, los resultados muestran que existe un porcentaje del 59,2% de estudiantes que estuvieron satisfechos con la afirmación planteada, aunque se puede apreciar que existe un porcentaje acumulado del 34,6% de respuestas negativas e indecisas.

**Cuadro 48.** *Ítem 24.- Grado o nivel de habilidades y competencias profesionales desarrollados hasta el momento en su carrera*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	6	1,6	1,6	1,6
Insatisfecho	25	6,7	6,7	8,3
Indeciso	92	24,7	24,7	33,0
Satisfecho	200	53,6	53,6	86,6
Muy satisfecho	50	13,4	13,4	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 48 se muestra la percepción de los estudiantes respecto al grado o nivel de habilidades y competencias profesionales desarrolladas

hasta el momento en su carrera, se observa que un 53,6% está satisfecho con la afirmación planteada.

**Cuadro 49.** *Ítem 25.- Grado o nivel de respeto generado por el docente en el aula de clase*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	8	2,1	2,1	2,1
Insatisfecho	15	4,0	4,0	6,2
Indeciso	88	23,6	23,6	29,8
Satisfecho	197	52,8	52,8	82,6
Muy satisfecho	65	17,4	17,4	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 49 se muestra el grado o nivel de respeto generado por el docente en el aula de clase, se observa que un 52,8% está satisfecho con la afirmación planteada, pero existe un 23,6% de indecisión.

**Cuadro 50.** *Ítem 26.- Grado o nivel del desarrollo de sentido crítico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	4	1,1	1,1	1,1
Insatisfecho	20	5,4	5,4	6,4
Indeciso	107	28,7	28,7	35,1
Satisfecho	195	52,3	52,3	87,4
Muy satisfecho	47	12,6	12,6	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 50 se determina el grado o nivel del desarrollo de sentido crítico, se observa que un 52,3% está satisfecho con la afirmación planteada, pero existe un porcentaje acumulado del 35,1% que no respondió positivamente ante esta afirmación, predominando la indecisión.

**Cuadro 51.** Ítem 27.- Grado o nivel de afinidad o correspondencia entre el docente y las asignaturas que imparte

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	8	2,1	2,1	2,1
Insatisfecho	28	7,5	7,5	9,7
Indeciso	97	26,0	26,0	35,7
Satisfecho	205	55,0	55,0	90,6
Muy satisfecho	35	9,4	9,4	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 51 se muestra la percepción de los estudiantes sobre el grado o nivel de afinidad o correspondencia entre el docente y las asignaturas que imparte, se determina que existe un porcentaje considerable satisfecho del 55,0%, mientras que el 26,0% se encuentra indeciso con la afirmación.

**Cuadro 52.** Ítem 28.- Atención académica personalizada e individualizada de parte de los docentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	18	4,8	4,8	4,8
Insatisfecho	41	11,0	11,0	15,8
Indeciso	102	27,3	27,3	43,2
Satisfecho	166	44,5	44,5	87,7
Muy satisfecho	46	12,3	12,3	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 52 sobre la percepción de los estudiantes sobre la atención académica personalizada e individualizada de parte de los docentes, se puede observar que, aunque el 44,5% está satisfecho con la afirmación, existe un porcentaje acumulado del 43,2% desfavorable.

**Cuadro 53.** *Ítem 29.- Grado o nivel del desarrollo de habilidades investigativas en la profesión*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	11	2,9	2,9	2,9
Insatisfecho	30	8,0	8,0	11,0
Indeciso	102	27,3	27,3	38,3
Satisfecho	188	50,4	50,4	88,7
Muy satisfecho	42	11,3	11,3	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 53 se observa que la percepción de los estudiantes sobre el grado o nivel del desarrollo de habilidades investigativas en la profesión, se determina que existe un porcentaje considerable de indecisión del 27,9%, mientras que el 40,5% está satisfecho con la afirmación.

**Cuadro 54.** *Ítem 30.- Nivel o Grado de acompañamiento y asistencia para mi desarrollo profesional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	10	2,7	2,7	2,7
Insatisfecho	32	8,6	8,6	11,3
Indeciso	110	29,5	29,5	40,8
Satisfecho	183	49,1	49,1	89,8
Muy satisfecho	38	10,2	10,2	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 54 se puede evidenciar que, la percepción de los estudiantes sobre el nivel o grado de acompañamiento y asistencia para su desarrollo profesional, se determina que existe un nivel satisfecho del 49,1%, pero se nota un nivel de indecisión del 29,5%.

**Cuadro 55.** *Ítem 31.- Grado o nivel de comodidad para la atención en clase*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	16	4,3	4,3	4,3
Insatisfecho	41	11,0	11,0	15,3
Indeciso	102	27,3	27,3	42,6
Satisfecho	173	46,4	46,4	89,0
Muy satisfecho	41	11,0	11,0	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 55 se detalla la percepción de los estudiantes sobre el grado o nivel de comodidad para la atención en clase, se puede observar que un porcentaje acumulado de respuestas insatisfechas e indecisas del 42,6%, mientras que las respuestas positivas acumulan un 57,4%.

**Cuadro 56.** *Ítem 32.- Fortalecimiento de material técnico y didáctico para el desarrollo de las clases*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	15	4,0	4,0	4,0
Insatisfecho	44	11,8	11,8	15,8
Indeciso	103	27,6	27,6	43,4
Satisfecho	169	45,3	45,3	88,7
Muy satisfecho	42	11,3	11,3	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 56 se puede observar que la percepción de los estudiantes sobre el fortalecimiento de material técnico y didáctico para el desarrollo de las clases, se puede observar que el 45,3% se encuentra satisfecho, aunque es importante ver el porcentaje de indecisión del 27,6% que se presenta.



**Cuadro 57. Ítem 33.- Facilidad para la movilidad o tránsito dentro del aula**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	24	6,4	6,4	6,4
Insatisfecho	45	12,1	12,1	18,5
Indeciso	74	19,8	19,8	38,3
Satisfecho	167	44,8	44,8	83,1
Muy satisfecho	63	16,9	16,9	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 57 se reporta que, la percepción de los estudiantes sobre la facilidad para la movilidad o tránsito dentro del aula, se observa que el 44,8% está satisfecho con la afirmación.

**Cuadro 58. Ítem 34.- Facilidad de consultas de tareas e investigación en línea**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	23	6,2	6,2	6,2
Insatisfecho	49	13,1	13,1	19,3
Indeciso	86	23,1	23,1	42,4
Satisfecho	169	45,3	45,3	87,7
Muy satisfecho	46	12,3	12,3	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 58 se observa la percepción de los estudiantes sobre la facilidad de consultas de tareas e investigación en línea, se observa que el 45,3% está satisfecho con la afirmación, pero un 42,4% acumulado presenta insatisfacción e indecisión.

**Cuadro 59.** *Ítem 35.- Agilidad de la información académica para los estudiantes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	11	2,9	2,9	2,9
Insatisfecho	34	9,1	9,1	12,1
Indeciso	114	30,6	30,6	42,6
Satisfecho	163	43,7	43,7	86,3
Muy satisfecho	51	13,7	13,7	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 59 se da a conocer la percepción de los estudiantes respecto a la agilidad de la información académica para los estudiantes, se observa que un 43,7% está satisfecho con la afirmación planteada, pero existe un porcentaje del 30,6% que se muestra indeciso.

**Cuadro 60.** *Ítem 36.- Fomento y desarrollo de debates conceptuales y teóricos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	14	3,8	3,8	3,8
Insatisfecho	39	10,5	10,5	14,2
Indeciso	111	29,8	29,8	44,0
Satisfecho	163	43,7	43,7	87,7
Muy satisfecho	46	12,3	12,3	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta  
*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 60 se evidencia la percepción de los estudiantes respecto al fomento y desarrollo de debates conceptuales y teóricos, se observa que un 43,7% está satisfecho con la afirmación planteada, pero existe un porcentaje del 29,8% que se muestra indeciso.

**Cuadro 61.** *Ítem 37.- Aseguramiento de la salud e higiene*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	30	8,0	8,0	8,0
Insatisfecho	47	12,6	12,6	20,6
Indeciso	94	25,2	25,2	45,8
Satisfecho	155	41,6	41,6	87,4
Muy satisfecho	47	12,6	12,6	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 61 se muestra la percepción de los estudiantes sobre el aseguramiento de la salud e higiene, se muestra que aunque el 41,6% está satisfecho con la afirmación, existe un porcentaje acumulado del 45,8% desfavorable.

**Cuadro 62.** *Ítem 38.- Nivel o Grado de orientación en el campo laboral de mi carrera*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	14	3,8	3,8	3,8
Insatisfecho	31	8,3	8,3	12,1
Indeciso	102	27,3	27,3	39,4
Satisfecho	194	52,0	52,0	91,4
Muy satisfecho	32	8,6	8,6	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 62 se muestra la percepción de los estudiantes sobre el nivel o grado de orientación en el campo laboral de su carrera, se puede observar que existe un considerable porcentaje satisfecho con la afirmación del 52%.

**Cuadro 63.** Ítem 39.- Nivel o Grado de proyección competitiva al culminar mi carrera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	11	2,9	2,9	2,9
Insatisfecho	33	8,8	8,8	11,8
Indeciso	104	27,9	27,9	39,7
Satisfecho	177	47,5	47,5	87,1
Muy satisfecho	48	12,9	12,9	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 63 se muestra la percepción de los estudiantes sobre el nivel o grado de proyección competitiva al culminar su carrera, se puede observar que aunque el 47,5% está satisfecho con la afirmación, existe un porcentaje acumulado del 39,7% desfavorable.

**Cuadro 64.** Ítem 40.- Motivación para el desarrollo de una cultura de investigación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	7	1,9	1,9	1,9
Insatisfecho	36	9,7	9,7	11,5
Indeciso	106	28,4	28,4	39,9
Satisfecho	164	44,0	44,0	83,9
Muy satisfecho	60	16,1	16,1	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 64 se muestra la percepción de los estudiantes sobre la motivación para el desarrollo de una cultura de investigación, se presenta el 44% de satisfecho y un porcentaje desfavorable de insatisfacción e indecisión del 39,9%.

**Cuadro 65.** *Ítem 41.- Fomento de espacios para actividades recreativas y complementarias*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	18	4,8	4,8	4,8
Insatisfecho	37	9,9	9,9	14,7
Indeciso	105	28,2	28,2	42,9
Satisfecho	164	44,0	44,0	86,9
Muy satisfecho	49	13,1	13,1	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En la el Cuadro 65 se muestra la percepción de los estudiantes sobre el fomento de espacios para actividades recreativas y complementarias, se puede observar que, aunque el 44,0% está satisfecho con la afirmación, existe un porcentaje acumulado del 42,9% desfavorable.

**Cuadro 66.** *Ítem 42.- Ejecución de programas de apoyos económicos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	27	7,2	7,2	7,2
Insatisfecho	66	17,7	17,7	24,9
Indeciso	113	30,3	30,3	55,2
Satisfecho	126	33,8	33,8	89,0
Muy satisfecho	41	11,0	11,0	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 66 se pueden observar que sobre las percepciones de los estudiantes sobre el apoyo económico, la proporción de indecisión es similar a la proporción de satisfacción.

**Cuadro 67.** Ítem 43.- *Calidad de servicios médicos dentro de la universidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	22	5,9	5,9	5,9
Insatisfecho	49	13,1	13,1	19,0
Indeciso	99	26,5	26,5	45,6
Satisfecho	140	37,5	37,5	83,1
Muy satisfecho	63	16,9	16,9	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 67 se detalla desde el punto de vista de los estudiantes sobre la calidad de los servicios médicos en el campus, donde si bien el 37,5% de ellos está satisfecho, el 45,6% de ellos está insatisfecho de acuerdo a los resultados estadísticos de su porcentaje acumulado.

**Cuadro 68.** Ítem 44.- *Agilidad administrativa para trámites de documentación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	47	12,6	12,6	12,6
Insatisfecho	47	12,6	12,6	25,2
Indeciso	98	26,3	26,3	51,5
Satisfecho	141	37,8	37,8	89,3
Muy satisfecho	40	10,7	10,7	100,0
Total	373	100,0	100,0	

*Fuente.* Encuesta

*Elaboración.* Propia

En el Cuadro 67 se observa la percepción de los estudiantes sobre lo ágil de la administración del programa de documentación, y se puede observar que mientras el 37,8% de los estudiantes están satisfechos con el mismo, acumuladamente el 51,5% de los estudiantes están insatisfechos.

## 4.2. Prueba de hipótesis

Para las pruebas de hipótesis la regla de decisión es la siguiente: El nivel de significación  $\alpha$  será del 5%, es decir,  $\alpha=0,05$ , se calcula la distribución Chi Cuadrado  $X^2_{(5-1)(5-1)}$  grados de libertad y punto crítico  $X^2_{cr} = 26,2962$ . Se rechaza  $H_0$  si Chi Cuadrado calculado sea mayor que Chi Cuadrado Crítico  $X^2_{cr} = 26,2962$ .

### *Hipótesis general*

#### ***A. La acreditación aporta a la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí - Ecuador.***

$H_0$ : No existe dependencia entre la acreditación y la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

$H_1$ : Existe dependencia entre la acreditación y la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

**Cuadro 69.** *Tabla cruzada Acreditación \*Satisfacción estudiantil*

Acreditación		Satisfacción estudiantil					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho	Recuento	1	0	0	0	0	1
	Recuento esperado	0,01	0,08	0,37	0,50	0,04	1
Insatisfecho	Recuento	1	14	9	2	0	26
	Recuento esperado	0,21	2,02	9,69	13,10	0,98	26
Indiferente	Recuento	1	15	107	32	0	155
	Recuento esperado	1,25	12,05	57,76	78,12	5,82	155
Satisfecho	Recuento	0	0	23	148	14	185
	Recuento esperado	1,49	14,38	68,94	93,24	6,94	185
Muy satisfecho	Recuento	0	0	0	6	0	6
	Recuento esperado	0,05	0,47	2,24	3,02	0,23	6
Total	Recuento	3	29	139	188	14	373
	Recuento esperado	3	29	139	188	14	373

Fuente. Generada por el sistema SPSS

En tabla cruzada se observa el cruce de la variable acreditación en relación con la satisfacción estudiantil. El análisis expone que basado en las valoraciones de los estudiantes puede existir relación entre las variables de acreditación y satisfacción estudiantil. Sin embargo, se procede a realizar la prueba de chi-cuadrado para probar las hipótesis general.

**Cuadro 70. Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis General**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	375,248 <sup>a</sup>	16	<,001
Razón de verosimilitud	253,160	16	<,001
Asociación lineal por lineal	178,578	1	<,001
N de casos válidos	373		

a. 15 casillas (60.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

*Fuente.* Generada por el sistema SPSS

Dado que en el recuento esperado se establecen 15 casillas con valores menores a 5, esto muestra que no tenemos la potencia estadística necesaria para el proceso de los datos y su respectivos análisis con el estadístico de chi-cuadrado para la hipótesis general. Por ello debemos validar nuestra hipótesis con el estadístico de Fisher considerando su nivel de significancia  $p < 0.01$  para aceptar la hipótesis afirmativa H1. Así mismo mientras el valor del estadístico de Cramer se acerque a 1, la asociación de las variables es más fuerte.



**Cuadro 71. Tabla de medidas simétricas de hipótesis general**

		Valor	Error Estándar Asintótico	T <sup>b</sup> Aproximado	Significancia Aproximada
Nominal por Nominal	Fisher				<.001
	V de Cramer	,502			<.001
Intervalo por Intervalo	R de Pearson	,693	,030	18,508	<.001 <sup>c</sup>
Ordinal por Ordinal	Correlación de Spearman	,711	,030	19,492	<.001 <sup>c</sup>
N de Casos Válidos		373			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Utilizando el error estándar asintótico asumiendo la hipótesis nula.

c. Basado en la aproximación normal.

Basados en el coeficiente de significancia donde  $p < .001$  se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , entonces se puede determinar que existe dependencia entre la acreditación y la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí – Ecuador, existiendo una relación fuerte entre las variables acreditación y satisfacción estudiantil (valor de Cramer del ,502).

### ***Hipótesis específicas***

#### ***B. Las actividades de academia e investigación aportan la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.***

$H_0$ : No existe dependencia entre las actividades de academia e investigación y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

$H_1$ : Existe dependencia entre las actividades de academia e investigación y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

**Cuadro 72.** *Tabla cruzada Actividades de Academia e Investigación*  
*\*Satisfacción estudiantil*

Academia e investigación		Satisfacción estudiantil					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho	Recuento	1	1	2	1	0	<b>5</b>
	Recuento esperado	0,04	0,39	1,86	2,52	0,19	<b>5</b>
Insatisfecho	Recuento	0	7	5	0	0	<b>12</b>
	Recuento esperado	0,10	0,93	4,47	6,05	0,45	<b>12</b>
Indiferente	Recuento	2	14	67	17	1	<b>101</b>
	Recuento esperado	0,81	7,85	37,64	50,91	3,79	<b>101</b>
Satisfecho	Recuento	0	5	60	<b>142</b>	9	<b>216</b>
	Recuento esperado	1,74	16,79	80,49	<b>108,87</b>	8,11	<b>216</b>
Muy satisfecho	Recuento	0	2	5	28	4	<b>39</b>
	Recuento esperado	0,31	3,03	14,53	19,66	1,46	<b>39</b>
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>139</b>	<b>188</b>	<b>14</b>	<b>373</b>
	<b>Recuento esperado</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>139</b>	<b>188</b>	<b>14</b>	<b>373</b>

*Fuente.* Generada por el sistema SPSS

En tabla cruzada se observa el cruce de la variable academia e investigación en relación con la satisfacción estudiantil. El análisis expone que basado en las valoraciones de los estudiantes puede existir relación entre las variables de academia e investigación y satisfacción estudiantil. Sin embargo, se procede a realizar la prueba de chi-cuadrado para probar las hipótesis específica 1.

**Cuadro 73.** *Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis Específica 1*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	165,458 <sup>a</sup>	16	<,001
Razón de verosimilitud	138,674	16	<,001
Asociación lineal por lineal	95,469	1	<,001
N de casos válidos	373		

a. 15 casillas (60.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .04.

Fuente. Generada por el sistema SPSS

Dado que en el recuento esperado se establecen 15 casillas con valores menores a 5, esto muestra que no tenemos la potencia estadística necesaria para el proceso de los datos y su respectivos análisis con el estadístico de chi-cuadrado para la hipótesis específica 1. Por ello debemos validar nuestra hipótesis con el estadístico de Fisher considerando su nivel de significancia  $p < 0.01$  para aceptar la hipótesis afirmativa H1. Así mismo mientras el valor del estadístico de Cramer se acerque a 1, la asociación de las variables es más fuerte.

**Cuadro 74.** Tabla de medidas simétricas de hipótesis específica 1

		Valor	Error Estándar Asintótico	T <sup>b</sup> Aproximado	Significancia Aproximada
Nominal por Nominal	Fisher				<.001
	V de Cramer	,333			<.001
Intervalo por Intervalo	R de Pearson	,507	,046	11,317	<.001 <sup>c</sup>
Ordinal por Ordinal	Correlación de Spearman	,524	,042	11,838	<.001 <sup>c</sup>
N de Casos Válidos		373			

No asumiendo la hipótesis nula.

b. Utilizando el error estándar asintótico asumiendo la hipótesis nula.

c. Basado en la aproximación normal.

Basados en el coeficiente de significancia donde  $p < .001$  se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , entonces se puede determinar que existe dependencia entre las actividades de academia e investigación y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador, existiendo una relación moderada entre las variables academia e investigación y satisfacción estudiantil (valor de Cramer del ,333).

**C. Las actividades de vinculación aportan en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.**

Ho: No existe dependencia entre las actividades de vinculación y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

H1: Existe dependencia entre las actividades de vinculación y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

**Cuadro 75.** *Tabla cruzada Actividades de Vinculación \*Satisfacción estudiantil*

Vinculación		Satisfacción estudiantil					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho	Recuento	2	3	9	1	0	<b>15</b>
	Recuento esperado	0,12	1,17	5,59	7,56	0,56	<b>15</b>
Insatisfecho	Recuento	0	8	26	2	0	<b>36</b>
	Recuento esperado	0,29	2,80	13,42	18,14	1,35	<b>36</b>
Indiferente	Recuento	1	15	58	36	1	<b>111</b>
	Recuento esperado	0,89	8,63	41,36	55,95	4,17	<b>111</b>
Satisfecho	Recuento	0	3	36	<b>125</b>	11	<b>175</b>
	Recuento esperado	1,41	13,61	65,21	<b>88,20</b>	6,57	<b>175</b>
Muy satisfecho	Recuento	0	0	10	24	2	<b>36</b>
	Recuento esperado	0,29	2,80	13,42	18,14	1,35	<b>36</b>
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>139</b>	<b>188</b>	<b>14</b>	<b>373</b>
	<b>Recuento esperado</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>139</b>	<b>188</b>	<b>14</b>	<b>373</b>

*Fuente.* Generada por el sistema SPSS

En tabla cruzada se observa el cruce de la variable vinculación en relación con la satisfacción estudiantil. El análisis expone que basado en las valoraciones de los estudiantes puede existir relación entre las variables de vinculación y satisfacción estudiantil. Sin embargo, se procede a realizar la prueba de chi-cuadrado para probar las hipótesis específica 2.

**Cuadro 76.** Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis Específica 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	146,459 <sup>a</sup>	16	<,001
Razón de verosimilitud	141,017	16	<,001
Asociación lineal por lineal	97,712	1	<,001
N de casos válidos	373		

a. 12 casillas (48.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .12.

Fuente. Generada por el sistema SPSS

Dado que en el recuento esperado se establecen 12 casillas con valores menores a 5, esto muestra que no tenemos la potencia estadística necesaria para el proceso de los datos y su respectivos análisis con el estadístico de chi-cuadrado para la hipótesis específica 2. Por ello debemos validar nuestra hipótesis con el estadístico de Fisher considerando su nivel de significancia  $p < 0.01$  para aceptar la hipótesis afirmativa H1. Así mismo mientras el valor del estadístico de Cramer se acerque a 1, la asociación de las variables es más fuerte.

**Cuadro 77.** Tabla de medidas simétricas de hipótesis específica 2

		Valor	Error Estándar Asintótico	T <sup>b</sup> Aproximado	Significancia Aproximada
Nominal por Nominal	Fisher				<.001
	V de Cramer	,313			<.001
Intervalo por Intervalo	R de Pearson	,513	,037	11,496	<.001 <sup>c</sup>
Ordinal por Ordinal	Correlación de Spearman	,528	,039	11,976	<.001 <sup>c</sup>
N de Casos Válidos		373			

No asumiendo la hipótesis nula.

b. Utilizando el error estándar asintótico asumiendo la hipótesis nula.

c. Basado en la aproximación normal.

Basados en el coeficiente de significancia donde  $p < .001$  se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , entonces se puede determinar que existe dependencia entre las actividades de vinculación y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador, existiendo una relación fuerte entre las variables vinculación y satisfacción estudiantil (valor de Cramer del ,626).

***D. Los recursos e infraestructura aportan en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.***

$H_0$ : No existe dependencia entre los recursos e infraestructura y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

$H_1$ : Existe dependencia entre los recursos e infraestructura y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

**Cuadro 78.** *Tabla cruzada recursos e infraestructura \*Satisfacción estudiantil*

Infraestructura	Satisfacción estudiantil					Total
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy insatisfecho	Recuento 1	5	2	1	0	<b>9</b>
	Recuento esperado 0,07	0,70	3,35	4,54	0,34	<b>9</b>
Insatisfecho	Recuento 2	11	29	8	0	<b>50</b>
	Recuento esperado 0,40	3,89	18,63	25,20	1,88	<b>50</b>
Indiferente	Recuento 0	12	77	49	2	<b>140</b>
	Recuento esperado 1,13	10,88	52,17	70,56	5,25	<b>140</b>
Satisfecho	Recuento 0	1	30	<b>119</b>	10	<b>160</b>
	Recuento esperado 1,29	12,44	59,62	<b>80,64</b>	6,01	<b>160</b>
Muy satisfecho	Recuento 0	0	1	11	2	<b>14</b>
	Recuento esperado 0,11	1,09	5,22	7,06	0,53	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>Recuento</b> <b>3</b>	<b>29</b>	<b>139</b>	<b>188</b>	<b>14</b>	<b>373</b>
	<b>Recuento esperado</b> <b>3</b>	<b>29</b>	<b>139</b>	<b>188</b>	<b>14</b>	<b>373</b>

Fuente. Generada por el sistema SPSS

En tabla cruzada se observa el cruce de la variable infraestructura en relación con la satisfacción estudiantil. El análisis expone que basado en las valoraciones de los estudiantes puede existir relación entre las variables de Infraestructura y satisfacción estudiantil. Sin embargo, se procede a realizar la prueba de chi-cuadrado para probar las hipótesis específica 3.

**Cuadro 79.** Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis específica 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	160,744 <sup>a</sup>	16	<,001
Razón de verosimilitud	147,465	16	<,001
Asociación lineal por lineal	118,775	1	<,001
N de casos válidos	373		

a. 13 casillas (52.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .07.

*Fuente.* Generada por el sistema SPSS

Dado que en el recuento esperado se establecen 13 casillas con valores menores a 5, esto muestra que no tenemos la potencia estadística necesaria para el proceso de los datos y su respectivos análisis con el estadístico de chi-cuadrado para la hipótesis específica 3. Por ello debemos validar nuestra hipótesis con el estadístico de Fisher considerando su nivel de significancia  $p < 0.01$  para aceptar la hipótesis afirmativa H1. Así mismo mientras el valor del estadístico de Cramer se acerque a 1, la asociación de las variables es más fuerte.

**Cuadro 80.** *Tabla de medidas simétricas de hipótesis específica 3*

		Valor	Error Estándar Asintótico	T <sup>b</sup> Aproximado	Significancia Aproximada
Nominal por Nominal	Fisher				<.001
	V de Cramer	,328			<.001
Intervalo por Intervalo	R de Pearson	,565	,037	13,192	<.001 <sup>c</sup>
Ordinal por Ordinal	Correlación de Spearman	,565	,038	13,188	<.001 <sup>c</sup>
N de Casos Válidos		373			

No asumiendo la hipótesis nula.

b. Utilizando el error estándar asintótico asumiendo la hipótesis nula.

c. Basado en la aproximación normal.

Basados en el coeficiente de significancia donde  $p < .001$  se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , entonces se puede determinar que existe dependencia entre los recursos e infraestructura y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador, existiendo una relación moderada entre las variables vinculación y satisfacción estudiantil (valor de Cramer del ,328).

***E. Los beneficios estudiantiles aportan en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.***

$H_0$ : No existe dependencia entre los beneficios estudiantiles y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

$H_1$ : Existe dependencia entre los beneficios estudiantiles y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.



**Cuadro 81.** *Tabla Beneficios estudiantiles \*Satisfacción estudiantil*

Beneficios estudiantiles	Satisfacción estudiantil					Total	
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho		
Muy insatisfecho	Recuento	2	9	3	1	0	<b>15</b>
	Recuento esperado	0,12	1,17	5,59	7,56	0,56	<b>15</b>
Insatisfecho	Recuento	0	13	29	10	0	<b>52</b>
	Recuento esperado	0,42	4,04	19,38	26,21	1,95	<b>52</b>
Indiferente	Recuento	1	6	64	46	1	<b>118</b>
	Recuento esperado	0,95	9,17	43,97	59,47	4,43	<b>118</b>
Satisfecho	Recuento	0	1	39	115	11	<b>166</b>
	Recuento esperado	1,34	12,91	61,86	83,67	6,23	<b>166</b>
Muy satisfecho	Recuento	0	0	4	16	2	<b>22</b>
	Recuento esperado	0,18	1,71	8,20	11,09	0,83	<b>22</b>
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>139</b>	<b>188</b>	<b>14</b>	<b>373</b>
	<b>Recuento esperado</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>139</b>	<b>188</b>	<b>14</b>	<b>373</b>

Fuente. Generada por el sistema SPSS

**Cuadro 82.** *Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis Específica 4*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	186,334 <sup>a</sup>	16	<,001
Razón de verosimilitud	145,248	16	<,001
Asociación lineal por lineal	116,276	1	<,001
N de casos válidos	373		

a. 12 casillas (48.0%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es .12.

Fuente. Generada por el sistema SPSS

Dado que en el recuento esperado se establecen 12 casillas con valores menores a 5, esto muestra que no tenemos la potencia estadística necesaria para el proceso de los datos y su respectivos análisis con el estadístico de chi-cuadrado para la hipótesis específica 4. Por ello debemos

validar nuestra hipótesis con el estadístico de Fisher considerando su nivel de significancia  $p < 0.01$  para aceptar la hipótesis afirmativa H1. Así mismo mientras el valor del estadístico de Cramer se acerque a 1, la asociación de las variables es más fuerte.

**Cuadro 83.** *Tabla de medidas simétricas de hipótesis específica 4*

		Valor	Error Estándar Asintótico	T <sup>b</sup> Aproximado	Significancia Aproximada
Nominal por Nominal	Fisher				<.001
	V de Cramer	,353			<.001
Intervalo por Intervalo	R de Pearson	,559	,039	12,988	<.001 <sup>c</sup>
Ordinal por Ordinal	Correlación de Spearman	,530	,040	12,034	<.001 <sup>c</sup>
N de Casos Válidos		373			

No asumiendo la hipótesis nula.

b. Utilizando el error estándar asintótico asumiendo la hipótesis nula.

c. Basado en la aproximación normal.

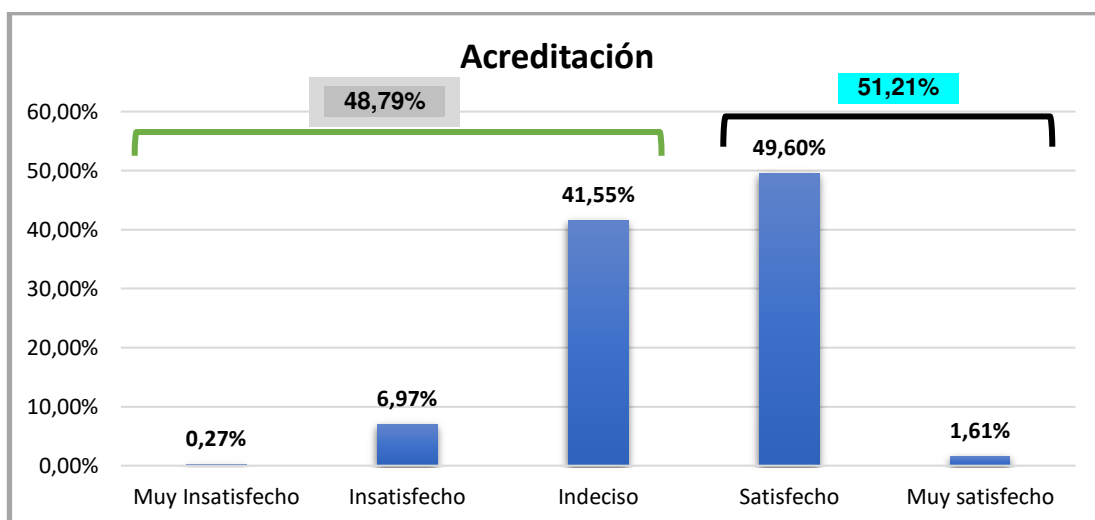
Basados en el coeficiente de significancia donde  $p < .001$  se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , , entonces se puede determinar que existe dependencia entre los beneficios estudiantiles y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador, existiendo una relación moderada entre las variables vinculación y satisfacción estudiantil (valor de Cramer del ,328).

### 4.3 Presentación de los resultados

Una vez expuestas las tabulaciones y validación de las respectivas hipótesis, se muestran los resultados de las encuestas realizadas a los estudiantes de las universidades objeto de estudio, con los respectivos análisis de dependencia

Al analizar los resultados se evidencia para variable independiente de acreditación que existe en general un nivel de valoración de insatisfacción

bajo con el 6.97%; un nivel de indecisión o indiferencia del 41.55%, seguido de un nivel de satisfacción significativo del 49.60% y de muy satisfecho del 1.61%. Ver figura 1.



**Figura 1.-** Datos porcentuales de la variable independiente

Luego al realizar un análisis de las dimensiones de la variable independiente, para el caso de Academia e Investigación, el 68.36% de los estudiantes expresó un significativo grado de satisfacción (entre satisfecho y muy satisfecho), lo cual evidencia una mejora significativa en las actividades de desempeño docente, a diferencia del 31.64% que otorgó una valoración negativa moderada (entre muy insatisfecho, insatisfecho e indeciso), identificando el desarrollo de tutorías académicas por parte del docente, como uno de los ítems que expresa mayor necesidad de mejora. Ver Cuadro 77.

Continuando con la dimensión de Vinculación, el 43.43% de los estudiantes asignaron una valoración negativa, haciendo especial referencia a las limitaciones en la facilitación de recursos materiales y de transporte para el desarrollo de los proyectos de vinculación en los que he participado por parte de las universidades, a diferencia del 56.57% que dio una valoración positiva (entre satisfecho y muy satisfecho), mostrando claridad y socialización pertinente en lo relacionado a los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación en los que han participado.

Por otra parte, en relación con la dimensión de los recursos e infraestructura, el 53.35% de los estudiantes establecieron una valoración negativa (entre muy insatisfecho e indeciso) dado que se presentan limitaciones en los recursos tecnológicos en las universidades (laboratorios), incluyendo temas relacionados a conectividad y accesibilidad al internet, además de las limitaciones en la operatividad de plataforma de gestión académica (aula virtual). A pesar de lo mencionado, el 46.65% de los estudiantes asignaron una valoración positiva (entre satisfecho y muy satisfecho) en lo referente a los recursos e infraestructura de su institución de educación superior.

**Cuadro 84.** Datos porcentuales de las distintas valoraciones de satisfacción estudiantil por dimensiones (de la variable independiente)

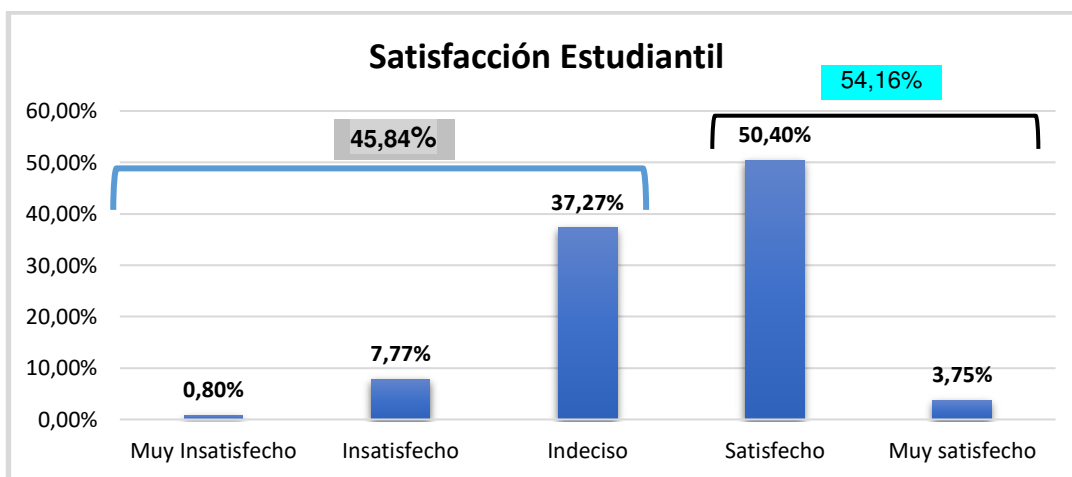
Dimensión	Opción	Recuento	% del N de la columna	% Acumulado - / +
<b>Academia e Investigación</b>	Muy Insatisfecho	5	1.34%	
	Insatisfecho	12	3.00%	34.64%
	Indeciso	101	27.08%	
	Satisfecho	216	57.91%	68.36%
	Muy satisfecho	39	10.46%	
<b>Vinculación</b>	Muy Insatisfecho	15	4.02%	
	Insatisfecho	36	10.00%	43.43%
	Indeciso	111	29.76%	
	Satisfecho	175	46.92%	56.57%
	Muy satisfecho	36	9.65%	
<b>Recursos e Infraestructura</b>	Muy Insatisfecho	9	2.41%	
	Insatisfecho	50	13.00%	53.35%
	Indeciso	140	37.53%	
	Satisfecho	160	42.90%	46.65%
	Muy satisfecho	14	3.75%	
<b>Beneficios Estudiantiles</b>	Muy Insatisfecho	15	4.64%	
	Insatisfecho	52	16.00%	57.28%
	Indeciso	118	36.53%	

Satisfecho	116	35.91%	42.72%
Muy satisfecho	22	6.81%	

*Fuente.* Generada por el sistema SPSS

Finalmente, en lo relacionado a la dimensión de beneficios estudiantiles, el 57.28% de los estudiantes consultados expresaron una valoración negativa, destacando limitaciones en las facilidades a acceso de becas o ayudas económicas, caso contrario al 42.72% que fijaron una valoración positiva a la difusión y uso de los servicios complementarios.

En forma global podemos establecer que la dimensión mejor valorada es la de academia e investigación, mostrando una clara mejora del desempeño docente en sus actividades, apoyadas en programas de desarrollo académicos (posgrados) y en la asignación de las materias basadas en la experticia y perfil de los docentes, además de la vinculación, recursos e infraestructura y beneficios estudiantiles que presentan valoraciones muy relacionadas entre el 63% y el 68.3% de satisfacción.



**Figura 2.** Datos porcentuales de la variable dependiente

En la figura 2 se exponen los porcentajes de la variable dependiente generada por las valoraciones de los encuestados, en la cual se puede observar que los estudiantes expresaron un grado de satisfacción significativo 54.16% (entre satisfecho y muy satisfecho). Para el caso de la valoración correspondiente entre muy insatisfecho, insatisfecho e indeciso (45.84%

acumulado), expresan una respuesta baja en la percepción hacia el aseguramiento de la salud e higiene dentro de las IES, también en el caso de sus expectativas en la ejecución de programas de apoyos económicos futuros, esto se establece en relación a las percepciones y expectativas establecidas en los ítems de la encuesta.

## **CAPÍTULO 5: IMPACTOS**

### **5.1 Propuesta para la solución del problema**

En la actualidad, las universidades del Ecuador, tienen definido su modelo de acreditación institucional, el cual sirve de referente puntual para establecer las acciones necesarias para el logro de los objetivos de sus actividades sustantivas, sin embargo, hasta la actualidad no se ha desarrollado alguna herramienta o instrumento de complementariedad estratégica para medición o valoración de ciertos indicadores desde la percepción estudiantil.

Los principios de calidad y eficiencia en la gestión de los servicios universitarios, surgen como las bases para que el estado ecuatoriano pueda alcanzar a través de las universidades algunas de sus metas en el sentido social, económico, tecnológico y avance del conocimiento científico (investigación & desarrollo), evidenciado en el incremento moderado de los presupuestos de las IES de Manabí, que según reporte del Ministerio de Finanzas, para el 2018 alcanzó \$ 145.582.852,53 millones de dólares.

Como se demostró en los distintos apartados del presente trabajo de investigación y de manera puntual en la validación de las hipótesis que se plantearon, existe una alta dependencia entre la acreditación y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

Una vez que se validó el instrumento de campo (0.956 de Alfa de Cronbach), y haber logrado establecer la relación entre las dimensiones de la variable independiente (**academia e investigación**, vinculación, recursos e

infraestructura y bienestar estudiantil) y las de la variable independiente (percepciones y expectativas) se identificaron los aspectos de mayor debilidad dentro de la gestión de los servicios universitarios alineados a los indicadores de acreditación, por lo cual y con estos antecedentes, se plantea como propuesta la definición de un **Itinerario Estratégico** para el aseguramiento de la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de la provincia de Manabí, como herramienta de monitoreo y control complementaria en los procesos de evaluación internos y externos. Este Itinerario estratégico estará estructurado por un macro itinerario estratégico, que, a su vez, se dividirá en cuatro sub-itinerarios en las dimensiones de **academia e investigación**, vinculación, recursos e infraestructura y beneficios estudiantiles.

- **Itinerario Estratégico para el aseguramiento de la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de la provincia de Manabí – Ecuador.**

Después de fundamentar el problema de investigación, las bases teóricas y bibliográficas, además de los resultados antes mencionados en el capítulo 4, se plantea lo siguiente:

- **Objetivo**

Contribuir con el desarrollo de un itinerario estratégico para el aseguramiento de satisfacción estudiantil de las universidades públicas de la provincia de Manabí - Ecuador, como herramienta estratégica de monitoreo y control complementaria en los procesos de evaluación internos y externos.

- **Fundamentos**

Los fundamentos que sostienen la viabilidad del Itinerario Estratégico para el aseguramiento de la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de la provincia de Manabí – Ecuador, enunciamos los siguientes:

- **Legales:**

- Constitución de la República del Ecuador (2008)
- Ley Orgánica de Educación Superior (2010)

- Plan Nacional del Buen Vivir (2013)
- Reglamento para la Determinación de Resultados del Proceso de Evaluación, Acreditación y Categorización de las Universidades y Escuelas Politécnicas y de su Situación Académica e Institucional (Codificado).
- Reglamento para la Evaluación Externa de las Instituciones de Educación Superior.
- Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI
  - **De las ciencias administrativas:**
    - Sistema de gestión de la calidad normas ISO 9001:2015
    - Modelo de medición de la calidad del servicio - SERVQUAL
    - Modelo de Evaluación, Acreditación y Categorización de las Universidades y Escuelas Politécnicas (CEAACES 2016).
    - Propuesta de Itinerario Estratégico para el aseguramiento de la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de la provincia de Manabí – Ecuador. Ver Figura 3.





**Figura 3.- Esquema del macro Itinerario estratégico con sus respectivos sub - itinerarios (academia e investigación, vinculación, recursos e infraestructura y beneficios estudiantiles)**

Para aclarar el punto del macro itinerario estratégico, tendrá la función de medir o valorar de forma integral los servicios universitarios, basado en 44 ítems o tareas verificables, representado en un instrumento validado por expertos. Ver cuadro 78 y anexo 4, luego del análisis de los resultados se destinará una segunda fase de desarrollo de actividades agrupadas en los sub-itinerarios de academia e investigación, vinculación, recursos e infraestructura y beneficios estudiantiles.

**Cuadro 85.- Lista de actividades verificables del macro itinerario para valorar los servicios universitarios**

<b>Actividades verificables del macro itinerario para valorar los servicios universitarios</b>	
<b>En el ámbito académico e investigativo:</b>	
1	Dominio y conocimiento de la cátedra por parte del docente
2	Cumplimiento del silabo por parte del docente
3	Amabilidad y cordialidad del docente
4	Apertura al dialogo o debate fomentado por el docente
5	Cumplimiento de las horas clase del docente
6	Desarrollo de tutorías académicas por parte del docente
7	Fomento de la investigación en temas de la profesión
<b>En el ámbito de la vinculación</b>	
8	Claridad de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación
9	Logro o cumplimiento de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación en los que he participado
10	Facilidad de recursos materiales y de transporte para el desarrollo de los proyectos de vinculación en los que he participado
<b>En el ámbito de los recursos e Infraestructura</b>	
11	Climatización del aula
12	Disponibilidad de recursos tecnológicos (proyector, computador y parlantes) en el aula
13	Número adecuado de estudiantes por aula

- 
- 14 Accesibilidad a internet
- 
- 15 Eficiencia de la plataforma de gestión académica (aula virtual)
- 
- 16 Ambiente o facilidades de estudio en la biblioteca
- 
- 17 Suficiencia de libros para la consulta de investigaciones
- 
- 18 Calidad y suficiencia de los servicios higiénicos (baños)
- 
- 19 Estado físico de áreas recreativas (bares, áreas verdes y deportivas)

#### **En el ámbito de los beneficios estudiantiles**

- 
- 20 Facilidades a acceso de becas o ayudas económicas
- 
- 21 Difusión y oferta de los beneficios estudiantiles (Servicio médico, odontología, laboratorio, nutrición, psicología, fisioterapia, otros)
- 
- 22 Desempeño del personal administrativo

#### **En el ámbito de las percepciones de los estudiantes**

- 
- 23 Grado o nivel de aprendizaje que recibe (1)
- 
- 24 Grado o nivel de habilidades y competencias profesionales desarrollados hasta el momento en su carrera (2)
- 
- 25 Grado o nivel de respeto generado por el docente en el aula de clase (3)
- 
- 26 Grado o nivel del desarrollo de sentido crítico (4)
- 
- 27 Grado o nivel de afinidad o correspondencia entre el docente y las asignaturas que imparte (5)
- 
- 28 Atención académica personalizada e individualizada de parte de los docentes (6)
- 
- 29 Grado o nivel del desarrollo de habilidades investigativas en la profesión (7)
- 
- 30 Nivel o Grado de acompañamiento y asistencia para mi desarrollo profesional (10)
- 
- 31 Grado o nivel de comodidad para la atención en clase (11)
- 
- 32 Fortalecimiento de material técnico y didáctico para el desarrollo de las clases (12)
- 
- 33 Facilidad para la movilidad o tránsito dentro del aula (13)
- 
- 34 Facilidad de consultas de tareas e investigación en línea (14)
- 
- 35 Agilidad de la información académica para los estudiantes (15)
- 
- 36 Fomento y desarrollo de debates conceptuales y teóricos (17)
- 
- 37 Aseguramiento de la salud e higiene (18)

#### **En el ámbito de las expectativas de los estudiantes:**

---

38	Nivel o Grado de orientación en el campo laboral de mi carrera (8)
39	Nivel o Grado de proyección competitiva al culminar mi carrera (9)
40	Motivación para el desarrollo de una cultura de investigación (16)
41	Fomento de espacios para actividades recreativas y complementarias (19)
42	Ejecución de programas de apoyos económicos (20)
43	Calidad de servicios médicos dentro de la universidad (21)
44	Agilidad administrativa para trámites de documentación (22)

---

*Fuente:* Elaboración propia

Cuadro 86. Descripción de Sub-itinerarios estratégicos

Sub-itinerario	Objetivo	tareas	Responsable	Tiempo /Periodo(s)
<b>Academia e investigación</b>	<i>Asegurar el desempeño docente y desarrollo de tutorías académicas</i>	- Direccionar la experticia y formación del docente con la(s) asignaturas establecidas en su carga horaria	- Comisiones académicas de cada facultad - Vicerrectorado Académico	05/enero – 15/febrero 05/agosto – 15/sept
		- Orientar a docentes en la ejecución eficiente y asertiva de tutorías académicas	- Coordinador de tutorías de cada carrera - Docentes - Vicerrectorado Académico	15/abril – 15/agosto 15/octubre – 20/enero
<b>Vinculación</b>	<i>Asegurar los recursos materiales y logísticos para el cumplimiento de los objetivos de los proyectos de vinculación</i>	- Planificar, asignar y devengar las partidas presupuestarias establecidas en los proyectos de vinculación.	- Departamento general de vinculación. - Coordinador de proyectos de vinculación de cada facultad. - Directora de planeamiento - Dirección financiera - Representante estudiantes	01 al 23/diciembre
		- Establecer la participación de los estudiantes en la planificación operativa y logística de los proyectos de vinculación	- Departamento general de vinculación. - Coordinador de proyectos de vinculación de cada facultad.	Abierto

			- Representante estudiantes	
<b>Recursos e Infraestructura</b>	<i>Asegurar los recursos físicos, tecnológicos y de conectividad.</i>	- Establecer un plan de mantenimiento y renovación de la infraestructura y recursos tecnológicos	- Responsables de laboratorios de cada facultad. - Decanos - Docentes	5 al 30/enero
		- Incluir los rubros del plan de mantenimiento y renovación de la infraestructura y recursos tecnológicos en el POA de la facultad	- Responsables de laboratorios de cada facultad. - Decanos	05/enero – 15/febrero 05/agosto – 15/sept
		- Verificar la asignación de la partida presupuestaria del plan de mantenimiento y renovación de la infraestructura y recursos tecnológicos definidos en el POA de la facultad / Contratación de empresa especializada en limpieza para servicios higiénicos.	- Responsables de laboratorios de cada facultad. - Decanos - Docentes - Dirección de planeamiento - Dirección financiera	05/enero – 15/febrero 05/agosto – 15/sept
		- Monitoreo periódico del nivel de conectividad del internet	- Unidad técnica de informática - Docentes - Estudiantes	Abierto

		- Monitoreo periódico la operatividad del aula virtual	- Unidad técnica de informática - Vicerrectorado académico - Docentes y estudiantes	Abierto
		- Monitoreo periódico limpieza e higiene de servicios higiénicos.	- Unidad técnica de contratación pública - Decanos - Directores de carreras - Estudiantes	Abierto
<b>Beneficios estudiantiles</b>	<i>Asegurar y orientar las becas y ayudas económicas</i>	- Desarrollar y ejecutar una campaña de comunicación sobre el acceso, asignación y ejecución de becas y ayudas económicas. También incluir los servicios o acciones sociales y de salud	- Bienestar estudiantil - Departamento de relaciones públicas / comunicación	05/enero – 15/febrero 05/agosto – 15/sept
	<i>Difusión de servicios o acciones sociales y de salud</i>	- Desarrollar y ejecutar una campaña de comunicación para fomentar la autogestión y diferenciarla de la gratuidad	- Bienestar estudiantil - Departamento de relaciones públicas / comunicación	05/enero – 15/febrero 05/agosto – 15/sept
		- Desarrollar y ejecutar una campaña de comunicación para difundir y posicionar		

---

las normas legales y servicios sociales y de salud que se generan en la universidad y benefician a la comunidad estudiantil.

---

- Desarrollar y ejecutar una campaña de comunicación para socializar los alcances de los procesos de evaluación interna, externa y de acreditación.

- Bienestar estudiantil  
 - Departamento de relaciones públicas / comunicación  
 - Vicerrectorado académico  
 - Departamento de evaluación interna

Abierto

---

*Elaboración: Propia*

## **5.2 Costos de implementación de la propuesta**

La presente propuesta, prevé la participación de personal docente y administrativo de las universidades, a través de la asignación de responsabilidades alineadas a su figura de contratación, dedicación y remuneración mensual, a fin de no afectar el presupuesto anual de las IES.

## **5.3 Beneficios que aporta la propuesta**

La implementación del Itinerario Estratégico para el aseguramiento de la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de la provincia de Manabí – Ecuador aportara en lo siguiente:

1. La valoración de la satisfacción estudiantil, como un indicador complementario a los procesos de evaluación interna.
2. Medir el impacto de las actividades de acreditación desde la perspectiva de la comunidad estudiantil, otorgando un rol activo al estudiante en los procesos de calidad de la educación.
3. Fortalecimiento permanente de los procesos académicos ejecutados por los docentes hacia la comunidad estudiantil.
4. Aseguramiento de los recursos materiales y logísticos para los estudiantes a fin de cumplir los objetivos de los proyectos de vinculación con la sociedad.
5. Previsión y ejecución de los planes de mantenimiento y renovación de la infraestructura y recursos tecnológicos.
6. Orientación a la comunidad estudiantil en la asignación y ejecución de becas y ayudas económicas.
7. Empoderamiento de la comunidad universitaria en la participación permanente en los procesos de evaluación y acreditación institucional.



## CONCLUSIONES

1. En el presente estudio se estableció el aporte de la acreditación a la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí – Ecuador, con un valor de chi-cuadrado de 375,248 y mediante el ajuste estadístico de Fisher ( $p < .001$ ) y de Cramer (0,502). Esto se evidencia en que los estudiantes desde su percepción dieron valoraciones fuertes a la dimensión de Academia e investigación entre satisfactorio y muy satisfactorio, seguido de las dimensiones que obtuvieron ponderaciones en vinculación, beneficios estudiantiles y recursos e infraestructura con ponderaciones moderadas entre satisfactorio y muy satisfactorio.
2. Se determinó el aporte de las actividades de academia e investigación en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí – Ecuador, con un valor de chi-cuadrado de 165,458 y mediante el ajuste estadístico de Fisher ( $p < .001$ ) de Cramer (0,333). Esto revela percepciones estudiantiles esenciales en varios indicadores clave, donde expresaron niveles de satisfacción en el dominio y conocimiento de la cátedra, la amabilidad y cordialidad del docente, apertura al diálogo, así como con el cumplimiento del sílabo, cumplimiento de las horas de clase y el fomento de la investigación. Sin embargo, hay una proporción considerable de estudiantes que se muestran indecisos o insatisfechos, especialmente en aspectos como el desarrollo de tutorías académicas.
3. Se estableció el aporte de las actividades de vinculación en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí – Ecuador, con un valor de chi-cuadrado de 146,459 y mediante el ajuste estadístico de Fisher ( $p < .001$ ) y de Cramer (0,313). Se evidencia datos relevantes sobre estos programas donde los estudiantes indican valoraciones significativas en la claridad de los objetivos y sus logros, a diferencia en la facilitación de recursos materiales y de transporte

para la ejecución de los proyectos, pues se establecieron valoraciones entre la indecisión y la insatisfacción.

4. Se analizó el aporte de los recursos e infraestructura en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí – Ecuador, con un valor de chi-cuadrado 160,744 y mediante el ajuste estadístico de Fisher ( $p < .001$ ) y de Cramer (0,328). En este punto podemos destacar una satisfacción variable en aspectos como la climatización del aula, disponibilidad de recursos tecnológicos, número de estudiantes por aula, accesibilidad a internet, eficiencia de la plataforma de gestión académica, condiciones de la biblioteca, suficiencia de libros para investigaciones, y el estado de las áreas recreativas. Aunque un porcentaje significativo de estudiantes se muestra satisfecho en varios de estos aspectos, hay una proporción considerable que expresa insatisfacción o indecisión, especialmente en lo que respecta a la accesibilidad a internet, la disponibilidad de recursos tecnológicos y calidad de los servicios higiénicos.
5. Se determinó el aporte de los beneficios estudiantiles en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí – Ecuador, con un valor de chi-cuadrado 186,334 y mediante el ajuste estadístico de Fisher ( $p < .001$ ) y de Cramer (0,353). Al analizar estas actividades podemos identificar un panorama mixto en cuanto a la satisfacción de los estudiantes con dichos beneficios, ya que existe un nivel de indecisión y descontento en estas áreas. Especialmente notorio es el porcentaje de estudiantes que expresan indecisión o insatisfacción con el acceso a becas o ayudas económicas.

## RECOMENDACIONES

1. Es elemental que las universidades públicas de Manabí – Ecuador implementen estrategias específicas para fortalecer las actividades académicas, vinculación, beneficios estudiantiles y recursos e infraestructura no solo para responder al modelo de acreditación sino para elevar los indicadores de calidad que exige la sociedad y la competitividad en la educación superior que cada día busca una presencia y rol a nivel internacional. Adicionalmente a esta medida es necesario que se difundan mediante estrategias comunicacionales los resultados de los procesos de autoevaluación y acreditación institucional a fin de estimular y fomentar las relaciones con la comunidad estudiantil y demás actores sociales a fin de posicionar los procesos de mejora continua, lo cual incide directamente en la percepción de la calidad de los usuarios y comunidad universitaria.
2. Para fortalecer las actividades de academia e investigación es complementario la mejora de las actividades de tutorías académicas mediante la planificación y ejecución de programas de capacitación docentes enfocados en metodologías pedagógicas innovadoras y estrategias de apoyo estudiantil personalizado, pues, aunque muchos docentes tienen elevado conocimiento y experticia en su campo profesional no conocen a profundidad métodos pedagógicos para la transferencia de aprendizajes. Además, las universidades deben incluir la sistematización de las tutorías a fin de fomentar la retroalimentación continua de los estudiantes y sus impactos en el rendimiento académico de los usuarios. De igual forma es necesario potenciar las destrezas y habilidades investigativas en los docentes para elevar la calidad en los procesos de investigación formativa y generativa.
3. En el ámbito de la vinculación, es esencial la asignación y ejecución presupuestaria para garantizar los recursos materiales y de logística a la comunidad estudiantil, de esta forma asegurar la ejecución efectiva de los proyectos y sus impactos esperados, lo cual se puede

complementar con alianzas estratégicas entre organizaciones del sector público y privado. Adicionalmente se incluya la participación de grupos de estudiantes de cursos superiores en la planificación operativa de los proyectos de vinculación a fin de fortalecer y retroalimentar actividades y estrategias futuras de esta área.

4. Para las condiciones de recursos e infraestructura se recomienda mejorar la gestión presupuestaria y financiera de las universidades públicas de Manabí – Ecuador ya que al analizar la estructura de sus presupuestos anuales entre el 2016 y 2020 el gasto corriente representa entre el 85% y 90% limitando su capacidad de inversión en infraestructura y tecnología lo cual también repercute en los procesos sustantivos de académica, vinculación e investigación. Como actividad complementaria para este punto es necesario la designación de un responsable de la planificación, monitoreo y ejecución estratégica (POA) en cada unidad académica, el cual debe reportar los alcances del mismo a decano, director financiero y vicerrectorado académico a fin cumplir y cubrir las necesidades académicas, de los recursos e infraestructura requeridos para cada periodo.
  
5. Con relación a los beneficios estudiantiles se recomienda fortalecer los mecanismos de información y difusión en cada uno de los temas vinculados a la oferta e implementación de los servicios integrales que generan las universidades hacia sus estudiantes, en especial en la asignación y ejecución de ayudas económicas donde los estudiantes conozcan sobre las opciones de financiamiento disponibles y los criterios de elegibilidad. Se debe incluir la socialización de las actividades permanentes que se ejecutan en los procesos de autoevaluación y acreditación institucional. También la difusión de las acciones sociales y de salud que realizan los departamentos de bienestar estudiantil pues son complementarias para contrarrestar la deserción estudiantil.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro de Prado, A. (2005). *Trabajo y relaciones laborales en las universidades europeas: Una realidad plura*. Obtenido de Universidad de Sevilla: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2463/b15147629.pdf?sequence=1>
- Alvarez , J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca (México)*. Obtenido de REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, Madrid, España: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Álvarez, P. (2014). *Estudios de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación*.
- Apunte, R. (2007). *El proceso de evaluación y acreditación. Funcionalidad y/o disfuncionalidad para las universidades del ECUADOR*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador - Programa de Maestría en Gerencia Educativa: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/756/1/T557-MGE-Apunte-El%20proceso%20de%20evaluaci%C3%B3n%20y%20acreditaci%C3%B3n%20funcionalidad%20y%20co%20disfuncionalidad%20para%20las%20U....pdf>
- Arellano, R. (2002). *Comportamiento del Consumidor: Enfoque América Latina*. México: McGraw-Hill.
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33993/astete\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33993/astete_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ayala, M. (2012). *Secretario de Educación de Ecuador explica cierre de 14 universidades*. Obtenido de El Tiempo: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-11626041>
- Basantes, D. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6132/Basantes\\_ar.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6132/Basantes_ar.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Benites, L. (2020). *Alfa de Cronbach: Definición, Interpretación, SPSS*. Obtenido de Statologos: <https://statologos.com/spss-alfa-de-cronbach/>
- Bernasconi, A., & Rodríguez, E. (2018). *Importancia de la gestión institucional en los procesos de acreditación universitaria en Chile*. Obtenido de Revista Opción: [https://www.researchgate.net/profile/Andres\\_Bernasconi/publication/334574406\\_Importancia\\_de\\_la\\_gestion\\_institucional\\_en\\_los\\_procesos\\_de\\_acreditacion\\_universitaria\\_en\\_Chile/links/5d31f0dea6fdcc370a4e4336/Importancia-de-la-gestion-institucional-en-los-proce](https://www.researchgate.net/profile/Andres_Bernasconi/publication/334574406_Importancia_de_la_gestion_institucional_en_los_procesos_de_acreditacion_universitaria_en_Chile/links/5d31f0dea6fdcc370a4e4336/Importancia-de-la-gestion-institucional-en-los-proce)
- Billups, F. (2008). *Measuring College Student Satisfaction: A Multi-Year Study of the Factors Leading to Persistence*. Obtenido de NERA Conference Proceedings 2008: [https://opencommons.uconn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=nera\\_2008](https://opencommons.uconn.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=nera_2008)
- Blanco, V., Boland, L., & Cabrera, C. (2012). *Aportes de Frederick W. Taylor: dos caras de una misma moneda*. Obtenido de Departamento de Sociología de la Facultad: <https://www.aacademica.org/000-097/213.pdf>
- Blázquez, J., Chamizo, J., Cano, E., & Gutiérrez, S. (2012). *Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil*. Obtenido de Universidad de Castilla-La Mancha. Facultad de Ciencias Sociales. Departamento de Administración de Empresas. Talavera de la Reina, España.:

[https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/3010/fi\\_1368965522-362238.pdf?sequence=1](https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/3010/fi_1368965522-362238.pdf?sequence=1)

- Borroto, E., & Salas, R. (2004). *Acreditación y evaluación universitarias*. Obtenido de Scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412004000300001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412004000300001)
- Brito, F., Gordillo, I., & Quezada, C. (2016). *La vinculación con la sociedad y la universidad pública en el Ecuador*. Obtenido de Universidad Técnica de Machala - Ecuador: <http://www.eumed.net/rev/cccss/2016/03/vinculacion.html>
- Buchbinder, P. (2015). *La universidad: Breve introducción a su evolución histórica*. Obtenido de Universidad Nacional del Litoral: [http://www.unlvirtual.edu.ar/wp-content/recursos/La\\_universidad\\_breve\\_evolucion\\_historica.pdf](http://www.unlvirtual.edu.ar/wp-content/recursos/La_universidad_breve_evolucion_historica.pdf)
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú.
- Cáceres, E. (1992). *La Acreditación una Tarea Pendiente. Documentos de Trabajo No. 178*. Santiago: Centro de Estudios Públicos.
- Cadena, M., Mejías, A., Vega, A., & Vásquez, J. (2015). *La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores*. Obtenido de Producción y Gestión - Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial - UNMSM: <https://www.researchgate.net/publication/307181578/download>
- Cahuana, J. (2016). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de Universidad Peruana Unión: <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/844>
- Campamá, G. (2005). *10 métodos para medir la satisfacción de los clientes*. Obtenido de EuQuality networks: <http://www.euquality.net/zonaprivada/descargas/Octubre%202005%20-%20Satisfaccion%20del%20Cliente.pdf>
- Campos, K. (2017). *Fundamentos de investigación bibliográfica*. Obtenido de Métodos de investigación académica:

<http://repositorio.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Ocampo%2C%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20%28versi%C3%B3n%201.1%29.%20Sede%20de%20Occidente%2C%20UCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cancino, V., & Schmal, R. (2014). *Sistema de Acreditación Universitaria en Chile: ¿Cuánto hemos avanzado?* Obtenido de Scielo: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07052014000100003](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052014000100003)

Carreto, J. (2008). *Por qué compran los consumidores*. Recuperado el 02 de 02 de 2016, de Comportamientoconsumidor: <http://uprocomportamientoconsumidor.blogspot.com/2008/11/cules-son-las-necesidades-de-los.html>

Castillo, J., Aragón, M., & Hernández, J. (2014). *Los procesos de acreditación: desafíos para la Educación en México*. Obtenido de Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa: [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjW0N\\_CkaLVAhUCQiYKHdZzD5cQFggmMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.pag.org.mx%2Findex.php%2FPAG%2Farticle%2Fdownload%2F118%2F165&usg=AFQjCNGk6-5FTX0nfjZBmi2-WfYnJjIzA](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjW0N_CkaLVAhUCQiYKHdZzD5cQFggmMAE&url=https%3A%2F%2Fwww.pag.org.mx%2Findex.php%2FPAG%2Farticle%2Fdownload%2F118%2F165&usg=AFQjCNGk6-5FTX0nfjZBmi2-WfYnJjIzA)

Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de Escuelas Secundarias Públicas de Bahía-Brasi*. España: Universidad de Barcelona.

CEAACES. (2013). *Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas 2013 al Proceso de Evaluación, Acreditación y Recategorización de Universidades y Escuelas Politécnicas 2015*. Obtenido de Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior: <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/ADAPTACIO%CC%81N-DEL-MODELO-DE-EVALUACIO%CC%81N-INSTITUCIONAL-DE-UNIV.-Y-ESC.-POLITE%CC%81C.-2013-AL-PROCESO-DE-EVAL-ACREDIT-Y->



RECATEG-DE-UNIVERS.-Y-ESC.-POLIT-2015PLENOFINAL-  
NOTIF.pdf

Centro Interuniversitario de Desarrollo. (1993). *Acreditación Universitaria en América Latina. Antecedentes y Experiencias*. Santiago, Chile.

Chao, M., & Fernández, S. (2011). *Disposición y venta de productos*. Recuperado el 17 de 01 de 2016, de McGraw-Hill Interamericana de España S.L.:  
<http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175840.pdf>

Chiavenato, I. (2014). *Administración en los nuevos tiempos*. Obtenido de McGraw Hill:  
[http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/admon\\_gest\\_ntics/unidad\\_1/U1\\_Nydamonactual.pdf](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/admon_gest_ntics/unidad_1/U1_Nydamonactual.pdf)

Chuquiramarca, P. (2015). *Análisis del nivel de satisfacción de los graduados de las Carreras del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE*. Obtenido de Repositorio Dspace:  
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/10340/T-ESPE-048845.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CINDA. (1991). *Seminario sobre Acreditación Universitaria*. Universidad Católica de Río de Janeiro.

CINDA. (1993). *Acreditación Universitaria en América Latina - Antecedentes y Experiencias*. Obtenido de Centro Interuniversitario de Desarrollo - Programa Políticas y Gestión Universitaria:  
<https://www.cinda.cl/download/libros/Acreditaci%C3%B3n%20Universitaria%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.%20Antecedentes%20y%20Experiencias.pdf>

Claramunt, S. (2002). *Orígenes del mundo universitario: de los studia a la universitas*. Obtenido de Les universitats de la Corona d'Aragó, ahir i avui: <https://www.uv.es/correa/troncal/claramunt.pdf>

CNA. (2016). *Guía para la Autoevaluación Interna de acreditación institucional universidades*. Obtenido de Comisión Nacional de Acreditación :  
<https://www.cnachile.cl/SiteAssets/Lists/Acreditacion%20Institucional/AllItems/Gui%CC%81a%20para%20la%20autoevaluacio%CC%81n%20interna%20Universidades.pdf>

- Collado, M., & Vázquez, A. (2001). *El segundo Plan de las Calidad de las Universidades - III Foro de reflexión*. Almagro: Universidad de castilla la Mancha.
- College Board. (s.f.). *Handbookfor EducationalAdvisors*. EE.UU.
- CONEA. (2009). *Evaluación de desempeño institucional de las Acreditación de la Educación Superior del Ecuador*. Obtenido de Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador: [https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Extracto\\_informe\\_CONEA.pdf](https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Extracto_informe_CONEA.pdf)
- Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador - Asamblea Constituyente*. Quito: Registro oficial - Organo del Gobierno del Ecuador.
- Constitución, D. (2008). *Constitución de la República del Ecuador - Asamblea Constituyente*. Quito: Registro oficial - Organo del Gobierno del Ecuador.
- Córdova, M. (2013). *La satisfacción estudiantil en el perfil de los egresados de la carrera de Marketing y Gestión de Negocios de la Facultad de Administración de la Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5495/3/Mg.DCEv.Ed.1923.pdf>
- Cortada, J., & Woods, J. (1995). *Encyclopedia of quality terms y concepts*. McGraw Hill.
- Cruz, Y. (2009). *La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades -Propuesta de criterios e indicadores*. Obtenido de Universitat Politècnica de Catalunya: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/93240/01Ycl01de01.pdf>
- Cuenca , L. (2013). *Plan de comunicación sobre el proceso de autoevaluación, evaluación y acreditación de la FACSO-UCE: Propuesta de campaña de comunicación interna*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador - Facultad de Comunicación Social: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1987/1/T-UCE-0009-124.pdf>

- Delgado , S., Villavicencio, D., & Hernández , K. (2020). *Acreditación y resultados organizacionales: caso Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Revista Cinética UEIsrael. Volumen 7 No. 3: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/261/173>
- Diago, F. (2005). *Fundamentos del servicio al cliente de la aviación comercial: Valor diferencial del éxito empresarial*. Bogotá: Editorial Politécnico Grancolombiano .
- Días, J. (2015). *Acreditación de la educación superior en américa latina y el caribe*. Obtenido de La educación superior en el mundo 2007: [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7538/18\\_282-295.pdf?sequence=1](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7538/18_282-295.pdf?sequence=1)
- Díaz, D. (29 de Septiembre de 2016). *Aristóteles y su aporte a la educación*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/lnrs4hvlepbi/aristoteles-y-su-aporte-a-la-educacion/>
- Díaz, J. (2016). *Las expectativas*. Recuperado el 02 de 02 de 2016, de Unidad Editorial Información Económica S.L.: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/expectativas.html>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Scielo*, 15(25), 1-17.
- Egido, I., & Haug, G. (2006). *La acreditación como mecanismo de garantía de la calidad: Tendencias en el espacio europeo de educación superior*. Obtenido de Revista Española de Educación Comparada: <http://www.sc.ehu.es/sfwseec/reec/reec12/reec1203.pdf>
- Eisner, E. (1992). La incomprendida función de las artes en el desarrollo humano. *Revista Española De Pedagogía*.
- Erra, C. (2001). *Taylor. Fundamentos y principios de la administración científica*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/taylor-fundamentos-y-principios-de-la-administracion-cientifica/>
- Espinoza, E., Gutierrez, F., & Rosario, V. (2017). *Estudiantes: sus percepciones sobre la calidad educativa y su importancia para el compromiso social universitario*. Obtenido de Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal: <https://www.redalyc.org/journal/3193/319354295015/>

- Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Recuperado el 15 de 01 de 2016, de Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia: <http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf>
- Eurydice. (2007). *La evaluación de la calidad de la formación del profesorado europeo*. España: Red Europea de Información en Educación.
- Falcón, J. (2019). *El sistema de acreditación en las universidades alemanas*. Obtenido de Asociación Iberoamericana de Didáctica Universitaria: <https://www.aidu-asociacion.org/wp-content/uploads/2019/12/CIDU-2012-PORTO-PORTUGAL-225.pdf>
- Fernández, R. (2014). *Conocer las Expectativas del Cliente y Definición de Estándares, Etapa Clave antes de Diseñar la Experiencia del Cliente*. Recuperado el 02 de 02 de 2016, de Gestión: <http://www.gestion.com.do/index.php/colaboradores-enero-2014/362-conocer-las-expectativas-del-cliente-y-definicion-de-estandares-etapa-clave-antes-de-disenar-la-experiencia-del-cliente>
- Fleet, N., Pedraja-Rejas, L., & Rodríguez, E. (2014). *Acreditación institucional y factores*. Obtenido de Interciencia: <https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2017/11/450-FLEET-82.pdf>
- Flores, D. (2016). *Acceso a la Educación superior en el Ecuador: Estudio del Financiamiento del Estado, período 2007 – 2013*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11498/Disertacion%20David%20Flores%20Torres.pdf?sequence=1>
- Flores, J. (2003). La Satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Revistas investigación de la Universidad Mayor de San Marcos*, <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178/7131>.
- Galindo, C. (2000). *Teoría de la administración pública*. Obtenido de Editorial Porrúa: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1>

- Gallardo, I., Sánchez, J., & Leiva, M. (2011). *Midiendo calidad en educación superior: análisis de confiabilidad y validez de una encuesta de certificación de calidad del pregrado, versión estudiantes*. Obtenido de Scielo:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07052011000200006](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052011000200006)
- García de Fanelli, A. (2012). *Acreditación de la calidad y financiamiento: Potenciando el cambio universitario vía fondos no competitivos de mejora*. Obtenido de Archivos analíticos de políticas educativas:  
<https://www.redalyc.org/pdf/2750/275022797022.pdf>
- García, E. (15 de Febrero de 2017). Filosofía institucional. Obtenido de <https://es.slideshare.net/edwingarcia1/filosofa-institucional-72162287>
- Giustiniani, R., & Carbajal, L. (2008). *Universidad, democracia y reforma: algunas reflexiones y una propuesta*. Argentina: Prometeo.
- González, A. (1983). *Nueva Administración Pública*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México:  
[http://dspace.utelca.cl/bitstream/1950/9180/1/NUEVA\\_ADMINISTRACION\\_PUBLICA.pdf](http://dspace.utelca.cl/bitstream/1950/9180/1/NUEVA_ADMINISTRACION_PUBLICA.pdf)
- Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588-601.
- Guba, G. E., & Lincoln, Y. S. (1982). *Effective evaluation*. San Francisco: Jossey Bass Publishers.
- Guerrón, A. (2012). *Incidencia del Proceso de Evaluación Institucional en el nivel de satisfacción de los estudiantes*. Obtenido de Escuela Politécnica del Ejército - Departamento de Ciencias Humanas y Sociales: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6084/1/ACDU-ESPE-034437.pdf>
- Gutierrez, O. (2007). *Origen y desarrollo de la administración*. Obtenido de Redalcy: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>
- Gúzman, S. (2016). Una mirada a la acreditación institucional en EEUU y la *Revista educación y derecho*, 1 - 28.
- Hernández, A. (2014). *¿Qué es la acreditación universitaria?* Obtenido de Universidad Privada del Norte:

<http://blogs.upn.edu.pe/ingenieria/2014/02/10/que-es-la-acreditacion-universitaria/>

Iñigo, E., & Rodríguez, R. (2004). *La calidad universitaria y su evolución*. La Habana: Universidad de la Habana.

Iñiguez, H., & Villacrés, F. (2012). *Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría "B" de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3666/1/UPS-GT000337.pdf>

Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. (Enero-Marzo de 2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente Año 3(6)*.

Juárez, N. (2012). *Desafíos de la Acreditación en un Mundo Global*. Obtenido de

<http://ceri.udistrital.edu.co/archivos/estadoArteInternal/estrategiasMovilidadEstudiantil/2.%20Desafios%20de%20la%20Acreditacion%20en%20un%20Mundo%20Global.%20COLAM%202012..pdf>

Koppel, E. (2015). *La Evaluación, Acreditación y Categorización Universitaria en el Ecuador*. Obtenido de Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22926/1/3.pdf>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Marketing, Versión para Latinoamérica*. Mexico: Pearson - Prentice Hall.

Larripa, S. (2015). *Necesidad, Deseo y Demanda: tres conceptos que no debes confundir*. Recuperado el 02 de 02 de 2016, de Cuadernodemarketing: <http://cuadernodemarketing.com/necesidades-y-deseos-no-confundir/>

León Caverro, F., & Oliver Linares, E. (2016). La acreditación de la carrera profesional de contabilidad y su incidencia en la competitividad y mejoramiento de la gestión en la Universidad San Pedro de Chimbote: 2015-2018. *Ciencia y Tecnología*, 215-225. Obtenido de chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/<http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/download/1494/1500>

- Leonidas, P. A., & Pacheco, R. (2015). *Evolución de la educación superior en el Ecuador: La Revolución Educativa de la Universidad Ecuatoriana*. Obtenido de Pacarina del Sur: [https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/1\\_1\\_35\\_ART.pdf](https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/1_1_35_ART.pdf)
- LOES. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito: Registro oficial - Organo del Gobierno del Ecuador.
- López, f. (2012). La acreditación como instrumento de mejora de la calidad de la educación superior. Madrid: Morata.
- Lovelock, C. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*, 47, 9-20.
- Machado, A. (2007). *Educación de calidad para todos: Un asunto de derechos humanos para todos*. Obtenido de Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe: <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001502/150272s.pdf>
- Malo Campoverde, J. P. (2015). *Proceso de acreditación, evaluación y aseguramiento de la calidad de la educación superior: costos de la formación docente de postgrado en el área de ciencias administrativas y económicas de la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca periodo 2011-20*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de chrome-extension://oemmndcblldboiebfnladdacbfmadadm/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8902/1/UPS-CT005126.pdf
- Marín, D. (2006). *El sujeto humano en la administración: Una mirada crítica*. Obtenido de Redalcy : <http://www.redalyc.org/html/205/20503206/>
- Martinez, J., & Martinez, L. (2009). *Qué es la percepción de la calidad del servicio al Cliente?* Recuperado el 25 de 01 de 2016, de Revista Portuguesa de Marketing - Universidad Politécnica de Cartagena: <http://search.proquest.com/docview/883650486/fulltextPDF/498D891CBFD84224PQ/70?accountid=12268>
- Martínez, J., Tobón, S., & Romero, A. (2017). *Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina*. Obtenido de Repositorio Scielo: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v17n73/1665-2673-ie-17-73-00079.pdf>
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Brothers.

- Mego, A. (2013). *Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/714/TM0019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Revista Docencia Universitaria*, X(2).
- Mestres, L. (2015). *La evaluación externa e interna de los centros educativos*. Obtenido de educaweb: <http://www.educaweb.com/noticia/2015/01/28/evaluacion-externa-interna-centros-educativos-8654/>
- MINEDUCACIÓN. (2017). *Sistemas Educativos del Mundo - Alemania*. Obtenido de Ministerio de Educación del Gobierno de Colombia: [https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-363116\\_recurso\\_1.pdf](https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-363116_recurso_1.pdf)
- Minteguiaga, A. (2012). *Los vaivenes en la regulación y evaluación de la educación superior en el Ecuador. El caso del mandato 14 en el contexto constituyente*. Obtenido de Transformar la universidad para transformar la sociedad: <http://reneramirez.ec/transformar-la-universidad-para-transformar-la-sociedad/>
- Moncada, J. (2008). *La Universidad: un acercamiento*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2697057.pdf>
- Moneo, M., & Rodríguez, C. (2000). La construcción del conocimiento y la motivación por aprender. *Psicología educativa*, 6(2), 129-149.
- Morales , V., & Hernández, A. (2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Obtenido de Epicor: <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Morales, J. (2008). *El proceso de evaluación y acreditación de la calidad*. Obtenido de Seminario Internacional de Evaluación y acreditación: <http://www.planificacion.gob.ec/wp->



content/uploads/downloads/2012/08/Seminario-Internacional-de-Evaluaci%C3%B3n-y-Acreditaci%C3%B3n.pdf

- Muniz, R. (2015). *La distribución. Mercado y clientes*. Recuperado el 16 de 01 de 2016, de Marketing XXI: <http://www.marketing-xxi.com/el-cliente-55.htm>
- Naranjo, G. (2016). *Evaluación - acreditación de la educación superior en el Ecuador, metaevaluación y gestión académica de calidad*. Obtenido de Eprints - Universidad Complutense de Madrid.: <https://eprints.ucm.es/40432/1/T38121.pdf>
- Naranjo, G. (2016). *Evaluación-acreditación de la educación superior en el Ecuador, metaevaluación y gestión académica de calidad*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid - Facultad de Educación - Centro de Formación de Profesorado: <http://eprints.ucm.es/40432/1/T38121.pdf>
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia: [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion\\_NobarioMoreno\\_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Olea, E. (2009). *Análisis del grado de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Construcción*. Obtenido de Universidad Austral de Chile - Facultad de Ciencias de la Ingeniería: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2009/bmficio.45a/doc/bmficio.45a.pdf>
- Ortega, J., Rodríguez, M., & Muñoz, P. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. Obtenido de Universidad de Salamanca: [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/128480/1/DDOMI\\_OrtegaMohedanoJ\\_Calidadesatisfacci%C3%B3nestudiantes.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/128480/1/DDOMI_OrtegaMohedanoJ_Calidadesatisfacci%C3%B3nestudiantes.pdf)
- Pacheco, L., & Pacheco, R. (2015). *Evolución de la educación superior en el Ecuador. La Revolución Educativa de la Universidad Ecuatoriana*. Obtenido de Universidad y Sociedad: Foro Ecuador:

- <https://universidadsociedadec.wordpress.com/2015/07/03/evolucion-de-la-educacion-superior-en-el-ecuador-la-revolucion-educativa-de-la-universidad-ecuatoriana-fuente-pacarina-del-sur-httpwww-pacarinadelsur-comhomeamautas-y-horizontes1128-evolucion/>
- Páez, D., Fernández, I., Ubillos, S., & Zubieta, E. (2004). *Psicología Social, Cultura y Educación*. Madrid: Pearson/Prentice Hall.
- Pallán, C. (2018). *Los procesos de evaluación y acreditación de las instituciones de educación superior en México en los últimos años*. Obtenido de Publicaciones ANUIES: [http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista91\\_S1A1ES.pdf](http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista91_S1A1ES.pdf)
- Palomares, D., García, A., & Castro, E. (2008). *Evaluación de las instituciones de educación superior: revisión bibliográfica de sistema de indicadores*. Obtenido de Revista Española de Documentación Científica: <http://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/31165/073329.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual Model of Service Quality and its implications for future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Partlett, M., & Hamilton, D. (1972). Evaluation as Illumination: A New Approach to the Study of Innovatory Programmes. In *Beyond the Numbers Game. A Reader in Education Evaluation*.
- Paz -y- Miño, C. (2017). *Y la investigación dónde quedará?* Obtenido de El Telegrafo: <https://www.letelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/y-la-investigacion-donde-quedara>
- Paz, R. (2010). *Atención Al Cliente, Guía Practica De Técnicas y Estrategias*. Recuperado el 15 de 01 de 2015, de Ediciones De La U: <http://libreriapensar.com/profesionales-y-tecnicos/1089-atencion-al-cliente-guia-practica-de-tecnicas-y-estrategias-ediciones-de-la-u-9789589949016.html>
- Pereira, M. (2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. Obtenido de Departamento de Sociología, Ciencia Política y de la Administración - Universidad de Coruña.:

- [https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12349/PereiraPuga\\_Manuel\\_TD\\_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12349/PereiraPuga_Manuel_TD_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Pérez, G. (2022). *Coeficiente Alfa de Cronbach: ¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach?* Obtenido de Metodología de la Investigación: [https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/#google\\_vignette](https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/#google_vignette)
- Pérez, L. (2012). *¿Depende la satisfacción estudiantil de la calidad real de la facultad o de la percepción individual de esta? Análisis comparativo entre facultades privadas y públicas.* Obtenido de ReiDoCrea: <http://www.ugr.es/~miguelgr/ReiDoCrea-Vol.1-Art.4-Perez-Lopez-Couto-Navarro.pdf>
- Pombosa, E., & García, I. (2015). *Servicios educacionales universitarios en Ecuador.* Obtenido de Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo: <http://atlante.eumed.net/servicios-universitarios/>
- Pranedas, F., Casanova, M., Salas, E., & Varas, M. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los Estudiantes de pregrado de la UDEC.* Obtenido de X Congreso Latinoamericano de Sociedades de Estadística. Concepción – Argentina. : <http://conferencias.unc.edu.ar/index.php/xclatse/clatse2012/paper/viewFile/192/7>
- PricewaterhouseCoopers. (2013). *El cliente siempre tiene... su percepción, ¿y la razón?* Recuperado el 17 de 01 de 2016, de Management Consulting de PwC: En la actualidad, nos encontramos con un perfil de cliente cada vez más exigente que no está dispuesto “ni a comprar cualquier cosa, ni a cualquier precio”. Nos enfrentamos al gran reto del low cost de calidad, es decir, a configurar una oferta que cumpla
- Psicologiayempresa. (2011). *La importancia de comprender las necesidades del cliente.* Recuperado el 02 de 02 de 2016, de Psicología y Empresas: <http://psicologiayempresa.com/la-importancia-de-comprender-las-necesidades-del-cliente.html>
- Puell, J. (2009). *La filosofía de la administración de Peter Drucker.* Obtenido de Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/..8890/7722>

- Rama, C. (2009). *El nacimiento de la acreditación internacional*.
- Ramirez, C. (2010). *Definiciones modernas de la administración*. Obtenido de Fundamentos de la administración: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=zXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=definici%C3%B3n+de+la+administraci%C3%B3n+seg%C3%BAn+taylor&ots=sHhIKDLStB&sig=2nCMbD5Mimn0nmbLynNysSHEqxY#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=lang_es&id=zXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=definici%C3%B3n+de+la+administraci%C3%B3n+seg%C3%BAn+taylor&ots=sHhIKDLStB&sig=2nCMbD5Mimn0nmbLynNysSHEqxY#v=onepage&q&f=false)
- Ramirez, R. (2016). *Universidad Urgente - Para una democracia emancipada*. Obtenido de Secretaria de educación Superior, Ciencia, Tecnología e Investigación: <http://nodaluniversidad.am/secretario-educacion-superior-rene-ramirez-presenta-ultimo-libro-universidad-urgente/#prettyPhoto>
- Remondegui, D. (27 de Agosto de 2013). La filosofía de la calidad . Obtenido de [https://es.slideshare.net/la\\_pampa/la-filosofa-de-la-calidad](https://es.slideshare.net/la_pampa/la-filosofa-de-la-calidad)
- Revilla, M., & Navarro, A. (2010). *Relación entre ética en la venta y satisfacción del cliente*. Recuperado el 17 de 01 de 2016, de Egítania - Scienza: <http://search.proquest.com/docview/1033562308/fulltextPDF/498D891CBFD84224PQ/22?accountid=12268>
- Reyes , A. (1992). *Definiciones de la administración*. Obtenido de Administración Contemporánea: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=TwnmILyBJIYC&oi=fnd&pg=PA2&dq=definici%C3%B3n+de+la+administraci%C3%B3n+seg%C3%BAn+taylor&ots=yUpnXRzNyd&sig=7gKswLhmgY9-GzHuLBC\\_iQmly9g#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20se](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=lang_es&id=TwnmILyBJIYC&oi=fnd&pg=PA2&dq=definici%C3%B3n+de+la+administraci%C3%B3n+seg%C3%BAn+taylor&ots=yUpnXRzNyd&sig=7gKswLhmgY9-GzHuLBC_iQmly9g#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20se)
- Rivassanti. (2009). *Servicio al cliente*. Recuperado el 15 de 01 de 2016, de <http://www.rivassanti.net/curso-ventas/servicio-al-cliente.php>
- Rivera, D., & Ruiz, M. (2015). *Satisfacción del Estudiantes que Actualmente Cursa Electivas en Bienestar Institucional FESC*. Obtenido de Revista Mundo FESC, 1(9), 79-94: <http://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/62/104>

- Rodriguez, S., Mateo, J., Hernando, J., Casanova, J., Arboix, E., Groll, J., . . . Manel, J. (2005). *Guía de evaluación interna de enseñanzas universitarias*. Obtenido de Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya: [http://www.aqu.cat/doc/doc\\_16265945\\_1.pdf](http://www.aqu.cat/doc/doc_16265945_1.pdf)
- Rojas, J. (2011). *Reforma universitaria en el Ecuador. Etapa de transición*. Obtenido de Redalcy: <http://www.redalyc.org/html/1794/179422350008/>
- Rojas, M., & López, D. (2016). *La acreditación de la gestión institucional en las universidades chilenas*. Obtenido de Redalcy: <http://www.redalyc.org/pdf/155/15545663014.pdf>
- Román, J. (2016). *Modelo de factores predictores de satisfacción estudiantil y lealtad institucional validado con estudiantes universitarios*. Obtenido de Universidad de Montemorelos - Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/196/Tesis%20Javier%20Rom%c3%a1n%20G%c3%b3mez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, M., Casas, L., Cadenas, J., & Peña, L. (2016). *Estrategia metodológica para la sostenibilidad de la acreditación en la Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey*. Obtenido de Educación Médica Superior: <http://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1112>
- Rubio, O. (2007). *La evaluación y acreditación de la educación superior en México: un largo camino aún por recorrer*. Obtenido de Redalcy: <http://www.redalyc.org/pdf/340/34005006.pdf>
- Salinas, A., Morales, J., & Martínez, P. (2008). *Satisfacción del estudiante y Calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México*. Obtenido de Revista de Enseñanza Universitaria: <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>
- Sampieri, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- San Gregorio. (2017). Acreditación universitaria en los Estados Unidos de América y Europa. *Revista San Gregorio*, 1 - 10.

- Sánchez, J. (2001). *Construcción histórica del objeto de estudio de la administración pública*. Obtenido de La administración pública como ciencia: su objeto y su estudio: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=UAg\\_mQVu cKsC&oi=fnd&pg=PA15&dq=definici%C3%B3n+de+la+administraci%C3%B3n+seg%C3%BAn+taylor&ots=x-9SXUlwK9&sig=FnTqdOnzr0vpjOr16lSErURVtF8#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20s](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=lang_es&id=UAg_mQVu cKsC&oi=fnd&pg=PA15&dq=definici%C3%B3n+de+la+administraci%C3%B3n+seg%C3%BAn+taylor&ots=x-9SXUlwK9&sig=FnTqdOnzr0vpjOr16lSErURVtF8#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20s)
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2001). *Comportamiento del consumidor*. México: Prentice Hall.
- Scriven, M. (1973). *Goal-free evaluation. School evaluation: The politics and process*. Berkeley, CA: McCutchan.
- Scriven, M. (1974). Prose and cons about goal-free evaluation. *Evaluation Commen*, 1-4.
- Segura, C. J. (2017). *Autoevaluación según modelo de acreditación para educación superior universitaria propuesta por SINEACE y el perfil profesional de la Escuela Profesional de Educación Física – Universidad Nacional Mayor de San Marcos percibida por estudiantes del X semes*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7154/Segura\\_cc.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7154/Segura_cc.pdf?sequence=3)
- SENA. (2014). *Servicio al Cliente*. Obtenido de [https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122\\_1\\_VIRTUAL/OAAPs/OAAP7\\_Fase3/swf/aa1\\_oa2/oc.pdf](https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/634122_1_VIRTUAL/OAAPs/OAAP7_Fase3/swf/aa1_oa2/oc.pdf)
- Servicequality. (2015). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Recuperado el 15 de 01 de 2016, de Service Quality Institute: [http://www.servicequality.net/ftp/cap1\\_servcliente.pdf](http://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf)
- Sevillano, S. (2016). *El sistema de acreditación universitaria en el Perú: marco legal y experiencias recientes*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: <https://revistes.ub.edu/index.php/RED/article/view/18400/20952>
- Silva, A., Alma, D., Cortés, G., Castorena, A., & Polo, M. (2015). *Análisis de satisfacción de universitarios mediante la minería de datos*. Obtenido

- de Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo: <http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/113/501>
- SINEACE. (2017). *Modelo de Acreditación Institucional para Universidades*. Obtenido de Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/Anexo-Resoluci%C3%B3n-N%C2%B0279-2017.pdf>
- Sotelo , J., Arrieta, D., & Figueroa, E. (2014). *La calidad en el servicio en el sector gubernamental*. Recuperado el 25 de 01 de 2016, de Global Conference on Business and Finance Proceedings ♦: <http://search.proquest.com/docview/1551717197/fulltextPDF/498D891CBFD84224PQ/43?accountid=12268>
- Stake, R. (2006). *Evaluación comprensiva y evaluación basada en estándares*. Barcelona: Graó.
- Stufflebeam, D. L. (1987). *Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica*. Barcelona: Paidós/MEC.
- Tafur, G. (2016). Impacto de las Nuevas Políticas de Educación Superior en las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador. *Dialnet*, 28 - 34.
- Tenelema, M., & Barragán , A. (2014). *Factores que intervienen en el grado de satisfacción del desarrollo académico de los estudiantes del sexto, séptimo y octavo ciclo; en la escuela de enfermería de la Universidad Estatal de Bolívar*. Obtenido de Docplayer: <http://docplayer.es/147075628-Universidad-estatal-de-bolivar.html>
- Terán Cano, F. (2015). El desafío del proceso de evaluación y acreditación de carreras en Ecuador. *Qualitas*.
- Torres, M. (2017). *Licencias y acreditaciones de universidades latinoamericanas en los Estados Unidos*. Obtenido de Universidad Ana G. Méndez - Perto Rico: <http://recursos.portaleducoas.org/sites/default/files/VE14.274.pdf>
- Tovar, P. (s.f.). Philip Crosby: Biografía y aportaciones principales. Obtenido de <https://www.lifeder.com/philip-crosby/>
- Truque, H., Sinisterra, J., Cabrera, J., Parra, L., Misas, R., Carabalí, S., & Muñoz, Y. (2015). *Evaluación del impacto generado en la comunidad*

*universitaria de los Programas de Administración de Empresas acreditados en las Universidades de la ciudad de Santiago de Cali.* Obtenido de Repositorio institucional - Universidad Católica: <https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/622/FUCLG0015158.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tuesta, E., Cabrera, X., & Ramos, E. (2017). *La autoevaluación como parte del proceso de acreditación en la universidad "SEÑOR DE SIPÁN", Perú.* Obtenido de Revista Científica EPISTEMIA : <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/578/546>

UNESCO. (1998). *La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción.* Obtenido de Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción. Revista Educación Superior Y Sociedad (ESS), 9(2), 97-113: <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/171>

Valeriano, L. F. (2008). *La administración como ciencia, técnica y arte.* Obtenido de Gestión en el Tercer Milenio: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v11\\_n22/pdf/a02v11n22v.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v11_n22/pdf/a02v11n22v.pdf)

Valle, A., Núñez, J., Rodríguez, S., & González-Pumariega, S. (2002). *La motivación académica.* Madrid: Pirámide.

Varea, S., & Coral, M. (2017). *Calidad en la educación superior.* Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5365/1/CONF-ESE-08-Varea-Coral-Calidad.pdf>

Vargas, O. (2016). *La medición de la percepción de la calidad de los servicios odontológicos como herramienta para su mejoramiento, aplicación en las clínicas odontológicas integradas de Bogotá.* Obtenido de Universidad Nacional de Colombia: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/56421>

Velásquez, L. (03 de Octubre de 2015). *Ensayo de filósofos de la calidad.* Obtenido de <https://es.slideshare.net/LuisAlbertoVelazquezLopez/ensayo-filosofos-de-la-calidad>



- Véliz, V. (2018). *Calidad en la Educación Superior. Caso Ecuador*. Obtenido de Redalcy: <https://www.redalyc.org/journal/4780/478055151011/html/>
- Vidal, C. (2012). El Espacio Europeo de Educación Superior y su implantación en las universidades Españolas. *Revista catalana de dret públic*, 253 - 283.
- Villanueva, E. (2011). *Acreditación Universitaria: Confianza y legitimidad*. Obtenido de Revista Iberoamericana de Educación: <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjM1u-QrZ3VAhWD4SYKHbe9CEoQFghGMAY&url=http%3A%2F%2Frieoei.org%2Frie57a02.pdf&usg=AFQjCNGNaDhMX4BFT1uVJJd-IzVYhCvCtw>
- Zárate, J. (2016). *Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7949/ZARATE\\_CORDOVA\\_JENNIFER\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7949/ZARATE_CORDOVA_JENNIFER_CALIDAD_DE_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zeithalm, V. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services. *Marketing of Services*, 186-189.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### LA ACREDITACIÓN Y SU APOORTE A LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE MANABÍ

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
LA ACREDITACIÓN Y SU APOORTE A LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE MANABÍ – ECUADOR						
PROBLEMA		INVESTIGACIÓN		OPERACIONALIZACIÓN		
Planteamiento del Problema	Formulación y Sistematización	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
La aplicación del modelo de evaluación y acreditación categorizó a las universidades en cinco grupos, esta situación afectó fuertemente la imagen de las universidades que fueron ubicadas en los segmentos D y E ya que fueron catalogadas como de bajo rendimiento, incidiendo en términos de credibilidad y competitividad, generando el cierre de 15 universidades, 44 extensiones y 129 institutos técnicos y tecnológicos.	P.G ¿Cómo aporta la acreditación en la de la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador?	O.G Establecer cómo la acreditación aporta a la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador	H.G La acreditación aporta en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.	V. Independiente. X.1. Acreditación	X.1.1 Academia e investigación	<b>Academia e investigación:</b> Nivel del desempeño docente
La satisfacción estudiantil en las universidades públicas del país es un tema que ha sido poco estudiado o profundizado dentro de las Instituciones de Educación Superior (IES) de manera directa, pues esfuerzos se han enfocado en cumplir los procesos de evaluación y acreditación del CEAACES, siendo la evaluación del desempeño docente (semestral) y seguimiento de los graduados (fin de la carrera) los principales indicadores o instrumentos para establecer las	P.E1 ¿Cómo aportan las actividades de academia e investigación en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador?	O.E1 Determinar cómo aportan las actividades de academia e investigación en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.	H.E1 Las actividades de academia e investigación aportan en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.		X.1.2 Vinculación con la sociedad	<b>Vinculación con la sociedad:</b> Facilidades académicas y logísticas
					X.1.3 Recursos e Infraestructura	<b>Recursos e Infraestructura:</b> Nivel de comodidad de instalaciones y equipamiento
					X.1.4 Beneficios estudiantiles	<b>Beneficios Estudiantiles:</b> Nivel de desempeño del dpto. de Bienestar Estudiantil

<p>percepciones y expectativas de los estudiantes en relación a los distintos servicios que reciben.</p> <p>En una investigación preliminar mediante la aplicación de una encuesta realizada a 100 estudiantes de las universidades públicas de Manabí se pudo establecer la siguiente información:</p> <p>Después de los procesos de evaluación externa el 32% no percibe ningún tipo de mejoras. Al preguntar a los estudiantes si la universidad donde estudian tiene o existe algún método o mecanismo para medir el grado o nivel de satisfacción estudiantil el 48% mencionó que no sabe y el 20% afirmó que no existe. El 77% de los estudiantes se encuentran satisfechos con el servicio que reciben, sin embargo de ese 77% el 46% expresó la intención de cambiarse de universidad si tendrían los recursos económicos suficientes.</p> <p>Los esfuerzos de las IES por mejorar el nivel de satisfacción de sus estudiantes son destacados y han logrado su recategorización, mas sin embargo no han podido consolidar en sus modelos de gestión la cultura del servicio y además la implementación de un modelo de monitoreo y medición del grado de satisfacción de sus usuarios alineado a los indicadores del modelo de evaluación vigente.</p>	<p>P.E2 ¿Cómo aportan las actividades de vinculación en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador?</p>	<p>O.E2 Establecer cómo aportan las actividades de vinculación en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.</p>	<p>H.E2 Las actividades de vinculación aportan en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.</p>	<p><b>V. dependiente</b> <b>Y.1</b> Satisfacción Estudiantil</p>	<p><b>Y.1.2.</b> Percepciones</p>	<p><b>Percepciones:</b> (Valoración del servicio recibido)</p>
	<p>P.E3 ¿Cómo aportan los recursos e infraestructura en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador?</p>	<p>O.E3 Analizar cómo aportan los recursos e infraestructura en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.</p>	<p>H.E3 Los recursos e infraestructura aportan en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.</p>		<p><b>Y.1.2.</b> Expectativas</p>	<p><b>Expectativas:</b> Atributos deseados del servicio</p>
	<p>P.E4 ¿Cómo aportan los beneficios estudiantiles en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador?</p>	<p>O.E4 Determinar cómo aportan los beneficios estudiantiles en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.</p>	<p>H.E4 Los beneficios estudiantiles aportan en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.</p>			

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

**Tema:** “LA ACREDITACIÓN Y SU APOORTE A LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE MANABÍ - ECUADOR”

**Objetivo:** Establecer cómo la acreditación aporta a la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí.

*Estimado estudiante universitario, la presente encuesta estructurada tiene como finalidad “medir” su grado de satisfacción estudiantil, después de los procesos de acreditación de la universidad donde estudia. Agradecemos responder los siguientes enunciados con el mayor grado de honestidad, asegurándole la confidencialidad de sus respuestas (pues no debe colocar ni su nombre ni apellido). Una vez más agradecemos su valiosa colaboración.*

**Lea cuidadosamente cada uno de los ítems expuestos y marque con una (X), en la escala que corresponda su valoración de la pregunta, tomando en cuenta que:**

Muy Insatisfecho (equivale a 1)

Insatisfecho (equivale a 2)

Indiferente (equivale a 3)

Satisfecho (equivale a 4)

Muy Satisfecho (equivale a 5)

N°	ITEMS A VALORAR	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>Academia e Investigación</b>					
1	Nivel de dominio y conocimiento de la cátedra por parte del docente					
2	Cumplimiento del sílabo por parte del docente					
3	Nivel de amabilidad y cordialidad del docente					
4	Apertura al diálogo o debate fomentado por el docente					
5	Cumplimiento de las horas clase del docente					
6	Desarrollo de tutorías académicas por parte del docente					
7	Fomento de la investigación en temas de la profesión					
	<b>Vinculación</b>					
8	Claridad de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación					
9	Logro o cumplimiento de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación en los que he participado					
10	Facilitación de recursos materiales y de transporte para el desarrollo de los proyectos de vinculación en los que he participado					

	<b>Recursos e Infraestructura</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Climatización del aula					
12	Disponibilidad de recursos tecnológicos (proyector, computador y parlantes) en el aula					
13	Número adecuado de estudiantes por aula					
14	Accesibilidad a internet					
15	Eficiencia de la plataforma de gestión académica (aula virtual)					
16	Ambiente o facilidades de estudio en la biblioteca					
17	Suficiencia de libros para la consulta de investigaciones					
18	Calidad y suficiencia de los servicios higiénicos (baños)					
19	Estado físico de áreas recreativas (bares, áreas verdes y deportivas)					
	<b>Beneficios Estudiantiles</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	Facilidades a acceso de becas o ayudas económicas					
21	Difusión y oferta de los beneficios estudiantiles (Servicio médico, odontología, laboratorio, nutrición, psicología, fisioterapia, otros)					
22	Desempeño del personal administrativo					
	<b>Percepciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	Grado o nivel de aprendizaje que recibe (1)					
24	Grado o nivel de habilidades y competencias profesionales desarrollados hasta el momento en su carrera (2)					
25	Grado o nivel de respeto generado por el docente en el aula de clase (3)					
26	Grado o nivel del desarrollo de sentido crítico (4)					
27	Grado o nivel de afinidad o correspondencia entre el docente y las asignaturas que imparte (5)					
28	Atención académica personalizada e individualizada de parte de los docentes (6)					
29	Grado o nivel del desarrollo de habilidades investigativas en la profesión (7)					
30	Nivel o Grado de acompañamiento y asistencia para mi desarrollo profesional (10)					
31	Grado o nivel de comodidad para la atención en clase (11)					

32	Fortalecimiento de material técnico y didáctico para el desarrollo de las clases (12)					
33	Facilidad para la movilidad o tránsito dentro del aula (13)					
34	Facilidad de consultas de tareas e investigación en línea (14)					
35	Agilidad de la información académica para los estudiantes (15)					
36	Fomento y desarrollo de debates conceptuales y teóricos (17)					
37	Aseguramiento de la salud e higiene (18)					
	<b>Expectativas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
38	Nivel o Grado de orientación en el campo laboral de mi carrera (8)					
39	Nivel o Grado de proyección competitiva al culminar mi carrera (9)					
40	Motivación para el desarrollo de una cultura de investigación (16)					
41	Fomento de espacios para actividades recreativas y complementarias (19)					
42	Ejecución de programas de apoyos económicos (20)					
43	Calidad de servicios médicos dentro de la universidad (21)					
44	Agilidad administrativa para trámites de documentación (22)					

Nombre del Revisor: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

## Experto 1:

### FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : TITO HUAMANI, PEDRO LEONARDO  
 1.2 Profesión y Cargo que ocupa : Docente Investigador  
 1.3 Título de la investigación : LA ACREDITACIÓN Y SU APOORTE A LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE MANABÍ - ECUADOR  
 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario Ad Hoc  
 1.5 Autor(es) del Instrumento : Rafer Cruz Mera

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Exce-lente 81-100	Muy Buena 61-80%	Buena 41-60%	Mejo-rable 21-40%	Defi-ciente 00-20%
1.CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.			X		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.		X			
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X			
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.			X		
5.SUFICIENCIA	Comprende los items en cantidad y calidad para obtener la medición			X		
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.		X			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.		X			
8.COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores			X		
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico		X			
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.		X			

#### III. OPINION CUALITATIVA

Aunque se podría mejorar el instrumento, sostengo que las preguntas si están alineadas a las variables

#### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

#### V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70 %

Lugar y fecha: Ciudad de Lima 20 de octubre del 2018



Firma del Experto Informante.  
 DNI. Nº 08938236. Teléfono Nº.+51 963699928



## Experto 2:

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

**Tema:** "LA ACREDITACIÓN Y SU APOORTE A LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DE MANABÍ - ECUADOR"

**Objetivo:** Establecer cómo la acreditación aporta a la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí.

*Estimado estudiante universitario, la presente encuesta estructurada tiene como finalidad "medir" su grado de satisfacción estudiantil, después de los procesos de acreditación de la universidad donde estudia. Agradecemos responder los siguientes enunciados con el mayor grado de honestidad, asegurándole la confidencialidad de sus respuestas (pues no debe colocar ni su nombre ni apellido). Una vez más agradecemos su valiosa colaboración.*

Lea cuidadosamente cada uno de los ítems expuestos y marque con una (X), en la escala que corresponda su valoración de la pregunta, tomando en cuenta que:

Muy Insatisfecho (equivale a 1)

Insatisfecho (equivale a 2)

Indiferente (equivale a 3)

Satisfecho (equivale a 4)

Muy Satisfecho (equivale a 5)

N°	ITEMS A VALORAR	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>Academia e Investigación</b>					
1	Nivel de dominio y conocimiento de la cátedra por parte del docente					/
2	Cumplimiento del silabo por parte del docente					/
3	Nivel de amabilidad y cordialidad del docente					/
4	Apertura al dialogo o debate fomentado por el docente					/
5	Cumplimiento de las horas clase del docente					/
6	Desarrollo de tutorías académicas por parte del docente					/
7	Fomento de la investigación en temas de la profesión					
	<b>Vinculación</b>					
8	Claridad de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación					/
9	Logro o cumplimiento de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación en los que he participado					/
10	Facilitación de recursos materiales y de transporte para el desarrollo de los proyectos de vinculación en los que he participado					/

<b>Recursos e Infraestructura</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Climatización del aula					/
12	Disponibilidad de recursos tecnológicos (proyector, computador y parlantes) en el aula					/
13	Número adecuado de estudiantes por aula					/
14	Accesibilidad a internet					/
15	Eficiencia de la plataforma de gestión académica (aula virtual)					/
16	Ambiente o facilidades de estudio en la biblioteca					/
17	Suficiencia de libros para la consulta de investigaciones					/
18	Calidad y suficiencia de los servicios higiénicos (baños)					/
19	Estado físico de áreas recreativas (bares, áreas verdes y deportivas)					/
<b>Beneficios Estudiantiles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	Facilidades a acceso de becas o ayudas económicas					/
21	Difusión y oferta de los beneficios estudiantiles (Servicio médico, odontología, laboratorio, nutrición, psicología, fisioterapia, otros)					/
22	Desempeño del personal administrativo					/
<b>Percepciones</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	Grado o nivel de aprendizaje que recibe (1)					/
24	Grado o nivel de habilidades y competencias profesionales desarrollados hasta el momento en su carrera (2)					/
25	Grado o nivel de respeto generado por el docente en el aula de clase (3)					/
26	Grado o nivel del desarrollo de sentido crítico (4)					/
27	Grado o nivel de afinidad o correspondencia entre el docente y las asignaturas que imparte (5)					/
28	Atención académica personalizada e individualizada de parte de los docentes (6)					/
29	Grado o nivel del desarrollo de habilidades investigativas en la profesión (7)					/
30	Nivel o Grado de acompañamiento y asistencia para mi desarrollo profesional (10)					/
31	Grado o nivel de comodidad para la atención en clase (11)					/



**Experto 3:**

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
Avda. Germán Ametaga No. 375, Lima, PERÚ

**CONSTANCIA**

Lima – Perú, 26 de julio del 2017

**A QUIEN CORRESPONDA.-**

El que suscribe **Dr. Augusto Hidalgo Sánchez**, docente permanente de la **Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Ciencias Administrativas**, deja constancia en su condición de **Asesor de tesis** del Programa de Doctorado Internacional en Ciencias Administrativas y después de mantener las distintas sesiones de trabajo con el **Doctorando Rafer Cruz Mera** del **24 al 26 de Junio** del año en transcurso para lo cual doy constancia de:

Una vez hecha las respectivas observaciones y argumentos del instrumento de recolección para el trabajo de campo, he procedido a darlo como válido para su respectiva ejecución y aplicación.

Sin otro particular.

Atentamente,

  
**Dr. Augusto Hidalgo Sánchez**  
**Asesor de Tesis**

### Anexo 3: Relación “Causa – Efecto” de las variables X y Y con sus respectivas dimensiones

	<b>Acreditación ( x ) Causa</b>	<b>Satisfacción estudiantil ( y ) Efecto</b>
<b>Academia e investigación</b>	1. Nivel de dominio y conocimiento de la cátedra por parte del docente	- Grado o nivel de aprendizaje que recibido (P)
	2. Cumplimiento del silabo por parte del docente	- Grado o nivel de habilidades y competencias profesionales desarrollados hasta el momento en su carrera (P)
	3. Nivel de amabilidad y cordialidad del docente	- Grado o nivel de respeto generado en el aula de clase (P)
	4. Apertura al dialogo o debate fomentado por el docente	- Grado o nivel del desarrollo de sentido crítico (P)
	5. Cumplimiento de las horas clase del docente	- Grado o nivel de afinidad o correspondencia entre el docente y las asignaturas que imparte. (P)
	6. Desarrollo de tutorías académicas por parte del docente	- Atención académica personalizada e individualizada de parte de los docentes (P)
	7. Fomento de la investigación en temas de la profesión	- Grado o nivel del desarrollo de habilidades investigativas en la profesión (P)
<b>Vinculación</b>	8. Claridad de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación	- Nivel o grado de orientación en el campo laboral de mi carrera (Exp)
	9. Logro o cumplimiento de los objetivos de los proyectos o actividades de vinculación en los que he participado	- Nivel o grado de proyección competitiva al culminar mi carrera (Exp)
	10. Facilitación de recursos materiales y de transporte para el desarrollo de los proyectos de vinculación en los que he participado	- Grado de acompañamiento y asistencia para mi desarrollo profesional (P)

<b>Recursos e Infraestructura</b>	11. Climatización del aula	- Grado o nivel de comodidad para la atención en clase (P)
	12. Disponibilidad de recursos tecnológicos (proyector, computador y parlantes) en el aula	- Fortalecimiento de material técnico y didáctico para el desarrollo de las clases (P)
	13. Número adecuado de estudiantes por aula	- Facilidad para la movilidad o tránsito dentro del aula (P)
	14. Accesibilidad a internet	- Facilidad de consultas de tareas e investigación en línea (P)
	15. Eficiencia de la plataforma de gestión académica (aula virtual)	- Agilidad de la información académica para los estudiantes (P)
	16. Ambiente o facilidades de estudio en la biblioteca	- Motivación para el desarrollo de una cultura de investigación (Exp)
	17. Suficiencia de libros para la consulta de investigaciones	- Fomento y desarrollo de debates conceptuales y teóricos (P)
	18. Calidad y suficiencia de los servicios higiénicos (baños)	- Aseguramiento de la salud e higiene (P)
	19. Estado físico de áreas recreativas (bares, áreas verdes y deportivas)	- Fomento de espacios para actividades recreativas y complementarias (Exp)
<b>Beneficios Estudiantiles</b>	20. Facilidades de acceso a becas o ayudas económicas	- Ejecución de programas de apoyos económicos (Exp)
	21. Difusión y oferta de los beneficios estudiantiles (Servicio médico, odontología, laboratorio, nutrición, psicología, fisioterapia, otros)	- Calidad de servicios médicos dentro de la universidad (Exp)
	22. Desempeño del personal administrativo	- Agilidad administrativa para trámites de documentación (Exp)

## **Glosario**

LOES: Ley Orgánica de Educación Superior

IES: Instituciones de Educación Superior

CEAACES: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior

UNESCO: La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

UTM: Universidad Técnica de Manabí.

ESPAM: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí.

UNESUM: Universidad Estatal del Sur de Manabí.

ULEAM: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.