

ANÁLISIS DE LA METODOLOGÍA DE AUTOEVALUCIÓN  
DE LA CATEGORIZACIÓN DE UNIVERSIDADES Y  
ESCUELAS POLITÉCNICAS MEDIANTE LA UTILIZACIÓN  
DE ELEMENTOS DE SATISFACCIÓN A LOS ESTUDIANTES.

Proyecto Integrador realizado por:

BARRERA FUENTES CARLOS PAÚL

CÓRDOVA ALVIA JOSÉ ALBERTO

**Presentado a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la  
Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)**

**Previa a la obtención del Título de:**

**INGENIERIO COMERCIAL Y EMPRESARIAL**

Director de Proyecto: MSc. PAREDES MILTON

Septiembre - 2016

## **RESUMEN**

El presente proyecto tiene como finalidad analizar el método de autoevaluación de la categorización de universidades y escuelas politécnicas mediante la utilización de elementos de satisfacción a los estudiantes, debido a que es una política pública y como tal, esta debe ser de calidad y a la vez satisfacer a la ciudadanía que en este caso son los estudiantes de las distintas universidades del Ecuador.

Se usa como metodología la investigación de estudio de casos, ya que se usa información cualitativa de fuentes secundarias de la página web del CEAACES, para ver si tienen la satisfacción como indicador, también se realiza una entrevista a un ex miembro del consejo.

Después se mide la satisfacción mediante encuestas a los estudiantes de las Instituciones de la Zona 8 del SENPLADES y se realiza entrevista a directivos. Por último, se usa la herramienta de correlación, para saber si hay relación entre las variables categoría de las universidades y la satisfacción de los estudiantes.

La investigación dio como resultado al medir la satisfacción de los estudiantes por universidades, que mientras mejor categoría tiene una universidad más estudiantes satisfechos hay, lo cual fue confirmado con la correlación, además, también la satisfacción mediante la expectativa de los alumnos indica, que ésta, se basa en el cumplimiento de las necesidades personales, experiencias y la influencia de terceras personas, por lo que se concluye que la satisfacción de los estudiantes es algo subjetivo y por ende, no debe ser tomado en cuenta como un elemento al categorizar universidades.

## **DEDICATORIA**

A mi madre Mirna Fuentes Rosado porque creyó en mí, porque me sacó adelante, dándome ejemplos de superación y entrega, y hoy puedo ver alcanzada mi meta ya que me impulsaba en los momentos difíciles de mi carrera y por el amor que siente por mí que fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ti mí querida Madre por que admiro tu fortaleza y por lo que haz hecho de mí. Aprendí de ti que para obtener algo debo de insistir, persistir, pero nunca desistir. Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y anhelo de triunfo en la vida.

Todo lo puedo en Cristo que me fortalece. Filipenses 4:13.

Carlos Barrera Fuentes.

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de grado a Dios por ser mi fortaleza, a mis padres Ruth Alvia Villalta y Ricardo Córdova Barrezueta por ser mis pilares fundamentales, a mi hermano José Ricardo, a María Gabriela Maldonado, a mi familia, amigos y compañeros que me acompañaron durante mi vida universitaria.

*José A. Córdova Alvia*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por ser la inspiración de mi vida y darme la sabiduría y guía necesaria para este largo proceso de educación.

Agradezco a mis padres que me dieron sus consejos y valores que edificaron grandemente en mi vida en post de alcanzar grandes metas, encontrando en mí camino grandes catedráticos que fundamentaron e impartieron todo su conocimiento en mí y hoy puedo decir con mucho gozo y alegría GRACIAS.

Vamos por más porque lo mejor está por venir.

Carlos Barrera Fuentes.

## **AGRADECIMIENTOS**

En especial, le agradezco a Dios por darme la sabiduría y fuerza para lograr mi meta. A mis padres, José Ricardo Córdova Barrezueta y Ruth Narcisa Alvia Villalta, ya que son mis pilares fundamentales. A mi amor María Gabriela Maldonado Olvera por haberme brindado en todos estos años su apoyo incondicional en todo momento y creer en mí. A mi hermano José Ricardo Córdova Alvia, por su apoyo moral en mi etapa universitaria. A mi tío Klever Alvia, mujer e hijos por acogernos en su casa.

Para terminar agradezco a mi compañero de la materia integradora Carlos Barrera y al tutor MSc. Milton Paredes quien brindo sus conocimientos, ayuda constante para la realización de este trabajo.

Gracias a ellos, a mis amigos y a todos mis profesores de la universidad que me impartieron clases y compartieron sus conocimientos; por haberme formado para ser un excelente profesional, les dedico este proyecto integrador.

*José A. Córdova Alvia*

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

La responsabilidad y la autoría del contenido de este Trabajo de Titulación, nos corresponden exclusivamente; y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual.

---

Barrera Fuentes Carlos Paúl

---

Córdova Alvia José Alberto

## SIGLAS

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.
LOES	Ley Orgánica de Educación Superior.
CONEA	Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación.
CES	Consejo de Educación Superior.
DIPRES	Dirección de Presupuestos del Gobierno de Chile.
SENPLADES	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.
CRG	Compromiso de Resultado de Gestión.
PYME	Pequeña y Mediana Empresa.
CPCCS	Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.
ONG	Organizaciones No Gubernamentales.
GPR	Gobiernos Por Resultados.



## TABLA DE CONTENIDO

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página</b>
RESUMEN .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
DECLARACIÓN EXPRESA.....	vii
SIGLAS .....	viii
TABLA DE CONTENIDO .....	ix
LISTADO DE FIGURAS.....	xii
LISTADO DE TABLAS .....	xiii
1. INTRODUCCIÓN.....	14
2. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN .....	16
2.1 Definición del problema .....	16
2.2 Justificación.....	17
2.3 Objetivos .....	19
2.3.1 Objetivo General.....	19
2.3.2 Objetivos Específicos .....	19
2.4 Metodología.....	20
3. MARCO REFERENCIAL .....	23
3.1 Marco teórico.....	23
3.1.1 Políticas públicas .....	23
3.1.1.1 Bienes y servicios públicos .....	24
3.1.2 Evaluación de políticas públicas.....	25
3.1.3 Gestión por resultados .....	25
3.1.3.2 Indicadores de desempeño.....	26

3.1.4	Rendición de cuentas .....	27
3.1.5	Participación ciudadana .....	27
3.1.6	Comportamiento y satisfacción del consumidor .....	28
3.1.7	Relación entre participación ciudadana, evaluación de políticas públicas, comportamiento del consumidor y la satisfacción del usuario .....	28
3.2	Marco legal .....	29
3.2.1	Constitución de la República del Ecuador .....	29
3.2.2	Código orgánico de planificación y finanzas públicas .....	31
3.2.3	Ley de modernización del estado .....	32
3.2.3.1	Reglamento general a la ley de modernización del estado .....	33
3.2.4	Ley orgánica de la contraloría general del estado .....	33
3.2.4.1	Reglamento de la ley de la contraloría general del estado .....	34
3.2.5	Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública .....	34
3.2.6	Reglamento general de la ley orgánica del servicio público .....	35
3.2.7	Norma técnica de implementación y operación GPR .....	36
3.2.8	Norma técnica de reestructuración de la gestión pública .....	37
4.	OBJETO DE ESTUDIO .....	38
4.1	Antecedentes .....	38
4.1.1	Contexto en el cual fue creada esta Política Pública .....	39
4.2	Historia .....	40
4.3	Objetivos de la política pública .....	45
4.4	Órgano de Gestión .....	46
4.5	Órgano Reguladores Directos .....	48
4.6	Beneficiarios y Alcance .....	49
4.6.1	Resultados Parciales hasta la fecha .....	49
5.	DESARROLLO DEL TRABAJO .....	52
5.1	Objetivos .....	53
5.1.1	Objetivo general .....	53
5.1.2	Objetivos específicos .....	53
5.2	Tipo de investigación .....	53

5.3 Trabajo de campo .....	54
5.3.1 Entrevistas .....	54
5.3.1.1 Selección de informantes.....	55
5.3.1.2 Estructura de entrevista .....	55
5.3.1.3 Formato de preguntas a entrevistas .....	55
5.3.2 Cuestionario.....	58
5.3.2.1 Selección de informantes.....	58
5.3.2.2 Estructura de las encuestas .....	58
5.3.2.3 Formato de la encuesta .....	59
5.4 Definición de la población meta.....	60
5.4.1 Tamaño de la muestra.....	60
5.5 Procesamiento de información y análisis de datos .....	61
5.5.1 Resultados de datos secundarios y primarios recolectados por medio del CEAACES.	61
5.5.2 Resultados de datos cuantitativos primarios obtenidos mediante las encuestas a estudiantes de las distintas universidades .....	64
5.5.3 Resultados de datos cualitativos primarios obtenidos mediante las entrevistas .....	70
5.5.3.1 Directivos de universidades.....	70
5.5.3.2 Ex integrante del CEAACES.....	71
5.5.4 Hipótesis.....	72
 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	 73
6.1 Conclusiones.....	73
6.2 Recomendaciones .....	77
 7. LIMITANTES .....	 78
 8. COMPARACIÓN DE LAS CATEGORÍAS DE UNIVERSIDADES DE ECUADOR, CON RANKINGS SEGÚN LA WEB.....	 79
 BIBLIOGRAFÍA.....	 83
 ANEXOS.....	 88

## LISTADO DE FIGURAS

	Página
Figura 2.1: Validez de triangulación .....	22
Figura 4.1: Funciones del CEAACES .....	43
Figura 4.2: Otras funciones del CEAACES .....	44
Figura 4.3: Objetivos Institucionales.....	45
Figura 4.4: Miembros del consejo.....	47
Figura 4.5: Organigrama del CEAACES.....	48
Figura 4.6: Universidades categoría A .....	49
Figura 4.7: Universidades categoría B .....	50
Figura 4.8: Universidades categoría C .....	50
Figura 4.9: Universidades categoría D .....	51
Figura 5.1: Fases del proceso de investigación de mercados.....	52
Figura 5.2: Entrevista a directivos de universidades .....	56
Figura 5.3: Entrevista a CEAACES .....	57
Figura 5.4: Encuesta a estudiantes.....	59
Figura 5.5: Muestra de población infinita .....	60
Figura 5.6: Análisis de otros rankings.....	64
Figura 5.7: Satisfacción de estudiantes .....	65
Figura 5.8: Satisfacción por categoría .....	65
Figura 5.9: Criterios correctos .....	66
Figura 5.10: Porcentaje de criterios .....	68
Figura 5.11: Satisfacción según las expectativa .....	68
Figura 5.12: Influye la categoría .....	69
Figura 5.13: Mejora la calidad.....	70

## LISTADO DE TABLAS

	Página
Tabla 5.1 Indicadores de la categorización de universidades y escuelas politécnicas...	63
Tabla 5.2 Expectativas de los estudiantes respecto a cada criterio.....	68
Tabla 8.1 Criterios del CEAACES al categorizar universidades ecuatorianas .....	80
Tabla 8.2 Indicadores del ranking Webometrics .....	81
Tabla 8.3 Criterios de QS al clasificar universidades a nivel mundial .....	82

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene por objetivo analizar la metodología de autoevaluación de la categorización de universidades y escuelas politécnicas realizada por el CEAACES. En base a esto, se realizó la utilización de elementos de satisfacción a los estudiantes pues, es indispensable saber si esta política pública cumple con el deber de medir la calidad y desempeño de las universidades concorde a los estudiantes.

La esencia de esta investigación se establece en los programas públicos y las evaluaciones realizadas por los mismos para mantener la calidad y servicio al consumidor; en este caso en particular sería el brindar una educación superior de excelente calidad que ofrezca satisfacción a los estudiantes que pertenecen o desean pertenecer a las distintas universidades, por medio de una evaluación al CEAACES con la finalidad de comprobar si tiene la satisfacción como uno de sus indicadores o criterios, además de medir la satisfacción del estudiante, la cual es la principal importancia de los programas públicos( consumidores).

Este trabajo presenta las siguientes secciones:

**La sección I:** es la sección presente, que nos indica la introducción del proyecto de investigación.

**La sección II:** Presenta el planteamiento de la investigación, el problema, los objetivos, la justificación y los aspectos metodológicos.

**La sección III:** Explica el marco teórico relacionado a las políticas públicas su evaluación y gestión de resultados, la relación entre participación ciudadana, comportamiento del consumidor y la satisfacción del usuario.

**La sección IV:** Describe el objeto de estudio, antecedentes, historia, así también el alcance y los resultados obtenidos hasta el momento.

**La sección V:** Es donde se plantea los objetivos, tipo de investigación, la población y muestra, los métodos y las técnicas a utilizarse, para la realización de la investigación de mercados, así como también la interpretación de datos y los resultados obtenidos.

**La sección VI:** Contiene las conclusiones y recomendaciones.

**La sección VII:** Expresa las limitantes del presente trabajo investigativo que impidieron el pleno desarrollo de la investigación.

**La sección VIII:** Trata sobre la comparación de las categorías de universidades de Ecuador, con rankings según WEB.

## 2. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN

### 2.1 Definición del problema

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2006) manifiesta que la situación de la educación terciaria en un país es un indicador poderoso del capital humano y, al mismo tiempo, de su desarrollo y bienestar. La masa creciente de estudiantes universitarios y de postgrado establece un resultado positivo de las actividades realizadas a nivel mundial en pos de promover la participación y el logro educativo en todos los niveles.

La educación de tercer nivel “en su condición de bien público y de imperativo estratégico para todos los niveles de la enseñanza, y por ser fundamento de la investigación, la innovación y la creatividad, debe ser responsabilidad de los gobiernos y recibir apoyo económico” (UNESCO, 2009). Se puede decir, entonces, que la educación terciaria es un bien o servicio público, que debe ser apoyada totalmente por los gobiernos, para que sea buena y eficiente, ya que de esta dependerá el desarrollo y bienestar de un país.

Según Echeverría (2006, p. 7):

Los programas sociales se crean enfocados a generar equidad entre los habitantes de una nación, redistribuyendo los recursos de una mejor manera, brindando más acceso de los bienes y servicios a los sectores más carenciados. A este enfoque se le combina la necesidad de ganar eficacia y eficiencia en las prestaciones de estos programas públicos, para de esta manera hacer un uso óptimo de los recursos teniendo siempre como dirección el desarrollo social e integral del país.

Este caso en particular se trata sobre la Categorización de Universidades y Escuelas Politécnicas, la cual es realizada actualmente por el CEAACES que nació en el 2010 por



mandato de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), reemplazando de esta manera al Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA) quien categorizó en el 2008, resultado de la intención del gobierno ecuatoriano de mejorar la educación superior.

La segunda categorización de universidades ecuatorianas, pero primera por parte del CEAACES se realizó en el año 2013, ubicando en categorías desde la A hasta la D a un total de 57 instituciones de educación terciaria de acuerdo a su nivel de desempeño. (CEAACES, 2013, p. 14) Pero, ¿los elementos están bien considerados para hacer la categorización?, ¿en la acreditación se evalúan los conocimientos de los estudiantes?, ¿los estudiantes estarán satisfechos con la categoría en la que fue ubicada la universidad a la que pertenecen o a la que querían pertenecer?, ¿conocen de qué se trata la categorización y qué aspectos se evalúan?

Es indispensable saber si esta política pública cumple con su deber que es medir la calidad, desempeño de las universidades, sin dejar de lado que también debe satisfacer a los demandantes que en este caso son los estudiantes.

## **2.2 Justificación**

Anteriormente no se conocía mucho sobre la efectividad de las políticas públicas, ya que no era tema importante de atención dar a conocer resultados de estos por parte de los gobiernos. Además, no se contaba con instrumentos para medir el cumplimiento de estas políticas, debido a que no había rendición de cuentas ni transparencia, por lo tanto no había evidencia de su idoneidad para hacer juicios y mucho menos para plantear mejoras (Jaime, 2016).

En la actualidad, las nuevas políticas públicas son transparentes, rinden cuentas y permiten la participación de los ciudadanos, generando así una relación gobierno – sociedad, por lo que ahora es posible realizar evaluaciones, lo que contribuye no solo a la mejora de

sistemas de control sino a la percepción por la sociedad sobre la responsabilidad de los agentes que deciden y a la aportación de los resultados (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas, 2010).

Se puede afirmar que una evaluación da inicio a un proceso de aprendizaje que fortalece y enriquece la toma de decisiones públicas, al mismo tiempo que las transparenta y las hace más democráticas cuando sus resultados son hechos públicos y accesibles a la ciudadanía en general, incluso podría lograr despertar la curiosidad de algún ciudadano, curiosidad necesaria para favorecer la rendición de cuentas con respecto a lo que arrojaron las evaluaciones (Contraloría Ciudadana, 2015).

Es importante evaluar las políticas públicas con el fin de “poder emitir juicios valorativos fundamentados y comunicables, sobre las actividades y los resultados (presumibles o concretados) de las intervenciones sociales y formular recomendaciones que permitan decisiones orientadas a ajustar la acción propuesta o en curso y mejorar la acción futura” (Nirenberg, 2009, p. 2).

Para conocer si los programas públicos están cumpliendo sus objetivos es necesario realizar una evaluación de sus indicadores, ya sean estos de desempeño o de resultados, para verificar si cumplen lo programado o existen correcciones a efectuar.

Los programas públicos y las evaluaciones deben preocuparse por la calidad y tener una mentalidad de servicio al consumidor debido a que esta manera procurará mejorar su nivel en la prestación de los servicios, y hacerlos más abiertos a las necesidades de los ciudadanos, en este caso sería brindar una educación superior de excelente calidad y que ofrezca satisfacción a los usuarios, es decir, a los estudiantes que pertenecen o desean pertenecer a las distintas universidades (García, 2003).

Aquí radica la importancia de este proyecto de grado porque se evalúa la efectividad de la metodología de autoevaluación que tiene el CEAACES, mediante la cual se verificará el cumplimiento de sus indicadores y objetivos por el que fue creado, y debido a que es una política pública se busca medir la satisfacción de los estudiantes, ya que son ellos los beneficiarios, pero esta medición va dirigida solo a la Zona 8 de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) (Jaime, 2016).

Además compararlo con un sistema de indicadores de calidad de universidades de otro país para ver si la categorización realizada por el CEAACES es eficiente y examinar si en estos indicadores se encuentra la satisfacción de los estudiantes, caso contrario proponer como un indicador o como un objetivo la satisfacción de los estudiantes en la metodología de acreditación y categorización de universidades.

## **2.3 Objetivos**

### **2.3.1 Objetivo General**

Analizar la metodología de autoevaluación que tiene el CEAACES con respecto a la categorización de universidades, mediante la utilización de elementos de satisfacción a los estudiantes.

### **2.3.2 Objetivos Específicos**

1. Evaluar los elementos contenidos dentro de la metodología de autoevaluación del CEAACES con respecto a la categorización de universidades.
2. Medir la satisfacción de los estudiantes de la Zona 8 del SENPLADES con respecto a la categorización de las universidades y escuelas politécnicas.

3. Realizar una propuesta de mejora de la metodología de autoevaluación la cual contenga como un punto la satisfacción de los estudiantes en caso de no tenerlo.

## **2.4 Metodología**

En el trabajo se usa como metodología principal la investigación científica ya que se busca obtener conocimiento y respuestas a preguntas o a una hipótesis antes planteada, mediante la realización de un proceso sistemático y objetivo, el cual consiste en buscar información para analizarla y poder concluir.

Monje (2011) sostiene que la investigación científica es el instrumento más importante que se tiene para “conocer, explicar, interpretar, transformar la realidad, es también indispensable para la búsqueda de soluciones y la generación de nuevos conocimientos”. Además como sub método se emplea la investigación de estudio de casos, en este emplearemos herramientas evaluativas y de correlación.

En cuanto al marco referencial, el cual es el conjunto de conceptos y reglamentos que van relacionados entre sí y que sirven como referencia en forma directa a la investigación, está conformado por el marco teórico y el legal.

Para el marco teórico se usa fuentes secundarias de las cuales se recolecta conceptos como políticas públicas, evaluación de políticas públicas, gestión por resultados, rendición de cuentas, satisfacción al ciudadano ya que contienen ejes muy valiosos para el trabajo y al final relacionarlos todos con el fin de hacer un aporte teórico a la sociedad. Así, se obtiene una base para la investigación, ya que Valle (2008) indica que este marco proporciona un amplio conocimiento de la teoría, la cual dará significado a la investigación, pues a partir de estas se generan nuevos conocimientos.

Por otra lado, el marco legal incluye toda la estructura jurídica, legal en la cual se desarrolla el trabajo; en base a esto se toman en cuenta todas las leyes o reglamentos que puedan influir en la investigación, así como la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Norma técnica de implementación y operación GPR, entre otros.

Para la parte de documentación del caso de estudio en la investigación se usa la investigación documental debido a que mediante la información secundaria del CEAACES vamos a presentar más información sobre cuál es su objetivo, historia, beneficiarios, etc. La investigación documental “se efectúa a través de consultas en documentos como revistas, informes, libros o cualquier apunte que certifique un hecho fenómeno” (López, 2015).

Luego en el desarrollo del trabajo se realiza primero una descripción de como en la actualidad el programa CEAACES se está autoevaluando, segundo el nivel de satisfacción de los estudiantes en base a la medición de calidad y categorización que realice el programa y por ultimo un análisis comparativo entre lo observado primero por parte del CEAACES y lo que respondieron los estudiantes con respecto a su satisfacción.

En función a las actividades antes nombradas, primero para el desarrollo se aplica la investigación de estudio de casos, ya que se usa información cualitativa de fuentes secundarias de la página web del CEAACES, (Yin, 1994) indica que un estudio de caso consiste en una descripción, análisis detallados y a profundidad de una unidad o entidad social única que merecen interés de investigación, que en el caso de las Políticas públicas la entidad sería el CEAACES y siendo más específicos la categorización que este realiza, además se utiliza una herramienta evaluativa debido a que se analiza y se da un juicio de valor al método con el que se autoevalúa el programa, también evaluar otras clasificaciones de universidades con la finalidad de encontrar entre sus parámetros la satisfacción de los estudiantes.

Segundo para la parte de medida de la satisfacción se utiliza información cuantitativa y cualitativa de fuentes primarias, cuantitativas debido a que se realizan encuestas a los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior de la Zona 8 del SENPLADES y cualitativas de una entrevista que se realizara a una persona ex integrante del programa desarrollado por el CEAACES.

Para la tercera parte, se usa la herramienta de correlación, y para esto se realiza un ejercicio estadístico mediante un programa llamado SPSS el cual sirve para tabular y analizar los datos recogidos de las encuestas, también permite saber si hay o no relación entre la variable independiente que es la categorización de universidades y la variable dependiente que en este caso es la satisfacción de los estudiantes.

Al final del desarrollo del trabajo se realiza la triangulación, la cual sirve para darle mayor calidad y validez a los hallazgos, toda la información, datos usados o recolectados deben converger para poder apoyar el aporte del investigador, además se puede ver el problema desde los diferentes ángulos.

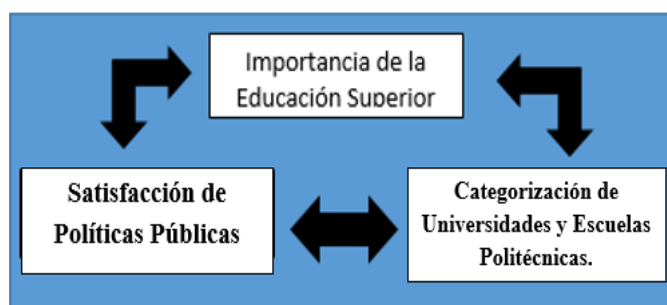


Figura 2.1: Validez de triangulación.

Elaborado por: Autores

Para concluir la investigación se realiza la presentación de los resultados usando matrices evaluativas, gráficos de barra, círculos, presentando así la información de una manera más didáctica, para facilitar la comprensión y dar a conocer los hallazgos más importantes. Terminando con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

### **3. MARCO REFERENCIAL**

#### **3.1 Marco teórico**

##### **3.1.1 Políticas públicas**

El compendio de acciones que realizan las instituciones gubernamentales constituyen las Políticas Públicas, éstas proceden de manera directa mediante los agentes, y se direccionan e influyen explícitamente en los ciudadanos. Pallares (2016) expresa que, las Políticas Públicas tienen que apreciarse como un “procesos decisional”, es decir, una agrupación de decisiones que deben direccionarse a través de un largo tiempo. Al expresar esa convicción de la población no define si es negativa o positiva, sin embargo, en muchas veces, la bienandanza se manifiesta deliberadamente en una imposición fiscal o una política restrictiva, por ejemplo: llegando a obtener una modificación conductual que se pretende. Mayoritariamente, el bienestar de la población, se ve marcado por las Políticas Públicas.

Lo expresado indica que, los recursos requeridos para el bienestar social para obtener la satisfacción de los ciudadanos, son todos los deseos solicitados al gobierno por parte de los ciudadanos de un determinado lugar.

Para Yves, Meny & Jean (1992), “el estudio de las políticas públicas, no es otra cosa que el estudio de la acción de las autoridades públicas.” Además, expresan lo siguiente:

Otro uso del término política distingue lo que los ingleses designan con la palabra política, ya sea un marco de orientación para la acción, un programa o una perspectiva de actividad. Así se dice que un gobierno tiene una política económica, o sea que realizan un conjunto de intervenciones, que elige hacer o no hacer ciertas cosas en un campo específico, en este caso, la economía. Es en este último sentido en el que cabe hablar claramente de política pública; es decir, de los actos y de los "no actos comprometidos" de una autoridad pública frente a un problema o sector relevante de su competencia.

Lo mencionado por Yves, Meny & Jean parte de la concepción de que todas las actividades ejecutadas por las autoridades públicas constituyen el estudio de las Políticas Públicas. A estos se debe añadir el hecho de que las acciones, perspectivas o programas dentro del marco de orientación conforman lo que los ingleses denominan “política”. Por esta razón, se suele decir que una política económica es un conjunto de acciones e intervenciones que se ejecutan en el campo económico, debido a esto, hay que saber distinguir que una política pública está determinada por las acciones que realiza una autoridad pública ante una problemática o asunto que se presente en lo que está en su competencia.

#### **3.1.1.1 Bienes y servicios públicos**

El Estado tiene la exclusiva labor de regular y poner a disposición los Servicios Públicos, esta actividad debe ser organizada y reglamentada según las disposiciones y leyes vigentes del país, a fin de satisfacer y regular las necesidades de los ciudadanos de una manera continua a través de la adecuada y oportuna administración pública que requiere la colectividad en general. La consistencia es algo que debe poseer todo servicio público que se brinde, es decir, tiene que ser permanente, brindando el servicio del mismo nivel de manera continua y constante en el transcurso de todo el tiempo en que se da el servicio público. (Casermeiro, 2016).

Guerrero (2011), define a los servicios públicos como: “compendio de actividades llevadas a cabo por los organismos estatales o por mandato expreso del Estado para que se dé satisfacción a los requerimientos colectivos e impostergables de los ciudadanos a través de prestaciones proveídas de forma directa e inmediata a las personas bajo el correcto sistema de derecho público”. (Guerrero, 2011)



Los bienes públicos constituyen una forma de bienes especiales que no se los puede comprar ni vender en los mercados mundiales debido a que poseen la característica única de ser “colectivos”, en donde, la utilización y goce se da a través de cualquier ciudadano, sin distinción alguna y sobre todo con el respeto de una aprobada jurisdicción para que se proteja y no se vean vulnerados los ciudadanos.

Para dar cumplimiento al buen funcionamiento de las políticas públicas y servicios públicos, la Constitución vigente del Ecuador prevé, lo siguiente: deben regirse bajo el esquema del buen vivir llevando a cabo como primicia la solidaridad ante todo; se han de ejecutar de manera imparcial, sin perjudicar los derechos de los ciudadanos y sin conveniencias particulares que conlleven a situaciones de conflicto; finalmente, el Estado debe distribuir el presupuesto de forma solidaria y equitativa para que se dé la participación integral de los ciudadanos, pueblos y comunidades que conforman el territorio ecuatoriano.

### **3.1.2 Evaluación de políticas públicas**

La evaluación es el proceso idóneo para medir el nivel de logro alcanzado en la efectividad de las políticas públicas, de esta manera se pueden realizar los cambios necesarios y pertinentes que se puedan presentar en el transcurso de las políticas.

Este proceso permite localizar las fallas que se presenten al comiendo o en el transcurso de la ejecución e implementación de las políticas públicas, cabe señalar que, la evaluación que se aplica debe ser imparcial ante el diseño que se ha propuesto con el propósito de obtener un informe real de la situación. (Casermeiro, 2016)

### **3.1.3 Gestión por resultados**

Se determina como un enfoque de gestión que busca incrementar la eficacia y lo que es el impacto de todas las políticas de la organización a través de funcionarios de alta

responsabilidad, para que ellos utilicen metodologías y técnicas para lograr consistencia y coherencia entre los objetivos estratégicos y planes para los análisis apropiados.

La gestión también determina claramente la identificación clara y precisa el seguimiento del progreso de los diferentes indicadores apropiados en función de los resultados y recursos usados (Makon, 2000).

### **3.1.3.1 Indicadores de resultados**

Los indicadores de resultados son los logros propuestos, por ende indican si se cumplió o no se cumplió lo que se desea. (Ricardo, 2008) Diversas conjeturas sobre los indicadores expresan que, son los recursos con que cuenta el organismo desempeñar sus cometidos. Estos indicadores representan a los recursos económicos y humanos, y de poca frecuencia a los recursos físicos. (AQU, 2007; CIHE, 2007) Los indicadores de resultados muestran la totalidad del objeto de la medición, respondiendo a los intereses de los implicados, suministrando un instrumento útil en la toma de decisiones.

### **3.1.3.2 Indicadores de desempeño**

Los indicadores de desempeño dan información cuantitativa del logro de los objetivos de un programa. Puede envolver aspectos cuantitativos o cualitativos. (Armijos, 2016)

Estos indicadores deben ser homogéneos y separar las diversas brechas (académica, democrática, tecnológica, investigativa) que fijan asimetrías entre los diferentes conjuntos.

La evaluación del desempeño de las universidades públicas es compleja debido a que son instituciones multidimensionales basadas en tres misiones: docencia, investigación y transferencia de conocimiento; por este motivo, la información recabada debe ser clara, apropiada y asequible para todos los individuos. (Palomares & García, 2009).

### **3.1.4 Rendición de cuentas**

La rendición de cuentas es un proceso que sirve para responder y dar a conocer a los ciudadanos las decisiones de gestión pública y los resultados logrados, donde la ciudadanía emite su evaluación de lo conseguido. (SOCIAL, 2014)

Por otra parte, la rendición de cuentas es un proceso intencional, cuyo propósito es la evaluación de la gestión institucional por parte de los ciudadanos. Además es un proceso interactivo, ya que facilita el debate e interlocución entre las entidades públicas y los ciudadanos a través de técnicas participativas. Esta correlación es bidireccional porque implica un derecho para la ciudadanía y un deber de los organismos gubernamentales. A esto se le debe añadir que es un proceso universal ya que es de interés ciudadano conocer lo que se está haciendo en las entidades públicas.

### **3.1.5 Participación ciudadana**

La participación ciudadana es donde los ciudadanos y ciudadanas son convocados para influir en la toma de decisiones del poder político, es decir que trata que la integración de la población en general tome decisiones, la participación colectiva o individual en la política entendido por esto que participamos todos. La participación ciudadana es necesaria ya que nos ayuda a construir una democracia real, lo que resulta muy importante para no dejar todo el control en manos de los gobernantes y establecer como una balanza que nos ayude a transmitir mejor las preferencias de los ciudadanos (RECALDE, 2014).

### **3.1.6 Comportamiento y satisfacción del consumidor**

Todas las actividades internas y externas de los individuos para lograr satisfacer las necesidades constituyen a lo que se denomina comportamiento del consumidor. Este comportamiento inicia con la falta y declaración de una necesidad, la exploración de opciones de satisfacción. Por otra parte, el comportamiento del consumidor también implica el intercambio de bienes entre individuos o instituciones a fin de satisfacer las necesidades que se le presenten.

La tarea más crucial para lograr el éxito y prolongación institucional, sin duda, es gestionar los niveles de satisfacción e insatisfacción de los clientes. El propósito de los procesos económicos es la satisfacción de las necesidades y deseos de los consumidores. (Maddox, 1982), las compañías deben orientar sus acciones hacia el mercado para conseguir la satisfacción de sus clientes, además deben saber gestionar la insatisfacción de sus consumidores para obtener un incremento estable e integral. (VELÁZQUEZ, 2004)

### **3.1.7 Relación entre participación ciudadana, evaluación de políticas públicas, comportamiento del consumidor y la satisfacción del usuario**

Para nuestro proyecto los resultados de relaciones manifestados son todos estos cambios dentro del panorama político de modo de que el Estado no ha podido controlar sobre todo este ambiente es decir no ha podido sobrellevar la voluntad de la sociedad para que se pueda desarrollar un control político y social con estrategias plenas de intereses colectivos como una de ellas que puede ser estrategias políticas para una mejor evolución. El ciudadano se debe adaptar al sistema social y al mismo tiempo al rol del Estado ya que con los cambios extremos que ha habido el ambiente es de necesidad apurada para el ciudadano.

El principal nivel de información para el ciudadano es la transparencia el que lleva el gobierno para así poder tener confiabilidad, solo un gobierno transparente y de rendición de cuentas son pilares básicos en él. Y ahí viene lo específico que llamamos todos los ciudadanos la democracia como tal vamos a expresarnos por: libertad de opinión, de expresión, derecho a informar, y en la cual también necesitamos información veraz e imparcial en base a cada una de nuestras necesidades.

Nos basamos a un enfoque de solución general en el cual el estado presenta en términos burocráticos, con diferentes propuestas como el de modernización, es decir simplificación de trámites, mejoramiento comunicacional, productividad, actualización, etc.

Y como observación es importante nombrar que el ciudadano tiene que fomentar de manera deliberada el desarrollo nacional, regional, local para una nueva gestión pública democrática, para con las redes del Estado en ámbitos económicos y productivos que conecten en diversos territorios.

## **3.2 Marco legal**

De acuerdo a lo legal y vigente el marco constitucional en relación a los procesos enmarcados de la (CEAACES) se ha determinado según la Constitución del Ecuador los instrumentos jurídicos siguientes enmarcados.

### **3.2.1 Constitución de la República del Ecuador**

Este documento legal propone lo siguiente:

(Asamblea Nacional, 2010). Art. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 353.- El sistema de educación superior se regirá por:

1. Un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva.

2. Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación. (Asamblea Constituyente, 2008).

Art. 15.- Organismos públicos que rigen el Sistema de Educación Superior.- son:

a) El CES; y,

b) El CEAACES.

Art. 27.- Rendición social de cuentas.- Las instituciones que forman parte del Sistema de Educación Superior, en el ejercicio de su autonomía responsable, tienen la obligación anual de rendir cuentas a la sociedad, sobre el cumplimiento de su misión, fines y objetivos. La rendición de cuentas también se lo realizará ante el CES.

Art. 166.- CES.- es el organismo de derecho público con personería jurídica, con patrimonio propio, independencia administrativa, financiera y operativa, que tiene por objetivo la planificación, regulación y coordinación interna del Sistema de Educación Superior, y la

relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva y la sociedad ecuatoriana; funcionará en coordinación con el CEAACES y no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación ni por aquellos que tengan intereses en las áreas que vayan a ser reguladas.

Art. 171.- CEAACES.- es el organismo público técnico, con personería jurídica y patrimonio propio, con independencia administrativa, financiera y operativa. Funcionará en coordinación con el CES. Tendrá facultad regulatoria y de gestión. No podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación ni por aquellos que tengan intereses en las áreas que vayan a ser reguladas.

Art. 173.- Evaluación Interna, Externa, Acreditación, Categorización y Aseguramiento de la Calidad.- El CEAACES normará la autoevaluación institucional, y ejecutará los procesos de evaluación externa, acreditación, clasificación académica y el aseguramiento de la calidad.

Las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores del país, tanto públicos como particulares, sus carreras y programas, deberán someterse en forma obligatoria a la evaluación interna y externa, a la acreditación, a la clasificación académica y al aseguramiento de la calidad.

### **3.2.2 Código orgánico de planificación y finanzas públicas**

Art. 1.- Objeto.- El presente código tiene por objeto organizar, normar y vincular el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa con el Sistema Nacional de Finanzas Públicas, y regular su funcionamiento en los diferentes niveles del sector público, en el marco del régimen de desarrollo, del régimen del buen vivir, de las garantías y los derechos constitucionales.

Art. 70.- Sistema Nacional de Finanzas Públicas (SINFIP).- El SINFIP comprende el conjunto de normas, políticas, instrumentos, procesos, actividades, registros y operaciones que las entidades y organismos del Sector Público, deben realizar con el objeto de gestionar en forma programada los ingresos, gastos y financiamiento públicos, con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo y a las políticas públicas establecidas en esta Ley.

Todas las entidades, instituciones y organismos comprendidos en los artículos 225, 297 y 315 de la Constitución de la República se sujetarán al SINFIP, en los términos previstos en este código, sin perjuicio de la facultad de gestión autónoma de orden administrativo, económico, financiero, presupuestario y organizativo que la Constitución o las leyes establecen para determinadas entidades. (Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2010)

### **3.2.3 Ley de modernización del estado**

Art. 5.- áreas de aplicación.- El proceso de modernización del Estado, comprende las siguientes áreas:

a) La racionalización y simplificación de la estructura administrativa y económica del sector público, distribuyendo adecuada y eficientemente las competencias, funciones y responsabilidades de sus entidades u organismos;

b) La descentralización y desconcentración de las actividades administrativas y recursos del sector público; y,

c) La desmonopolización y privatización de los servicios públicos y de las actividades económicas asumidas por el Estado u otras entidades del sector público. (Ministerio del Interior, 2009)



### **3.2.3.1 Reglamento general a la ley de modernización del estado**

Art. 1.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer los procedimientos para llevar a efecto el proceso de modernización del Estado el mismo que comprende las siguientes áreas:

- a) Descentralización y Desconcentración Administrativa;
- b) Desburocratización, Eficiencia Administrativa y Económica y Racionalidad Administrativa; y,
- c) Desmonopolización, Privatización y Delegación de Servicios Públicos a la Iniciativa Privada.

La Ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por parte de la Iniciativa Privada, cuya ejecución se reglamenta por medio de este instrumento podrá en adelante denominarse también como "Ley de Modernización". (Ballén, 1994)

### **3.2.4 Ley orgánica de la contraloría general del estado**

Art. 3.- Recursos Públicos.- Para efecto de esta Ley se entenderán por recursos públicos, todos los bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título realicen a favor del Estado o de sus instituciones, personas naturales o jurídicas u organismos nacionales o internacionales. (Congreso Nacional, 2002)

### **3.2.4.1 Reglamento de la ley de la contraloría general del estado**

Art. 1.- El control.-, acorde con las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias realizará el control, mediante las técnicas y las modalidades de la auditoría, con el fin de examinar, verificar y evaluar las gestiones administrativa, financiera, operativa y, cuando corresponda, la gestión medio ambiental de las instituciones y organismos sujetos a su control, comparando el modelo o referente jurídico o técnico, establecido por imperio de las normas jurídicas, los conocimientos científicos y las normas técnicas pertinentes, con la realidad o hecho originado en la acción de las personas, con el objeto de presentar comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre la efectividad, legalidad, economía y eficiencia de los programas y operaciones evaluadas. (Presidente Lucio Gutiérrez, 2003)

### **3.2.5 Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública**

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.- El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONG's), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

Art. 9.- Responsabilidad sobre la entrega de la Información Pública.- El titular de la entidad o representante legal, será el responsable y garantizará la atención suficiente y necesaria a la publicidad de la información pública, así como su libertad de acceso.

Su responsabilidad será recibir y contestar las solicitudes de acceso a la información, en el plazo perentorio de diez días, mismo que puede prorrogarse por cinco días más, por causas debidamente justificadas e informadas al peticionario.(Congreso Nacional, 2004).

### **3.2.6 Reglamento general de la ley orgánica del servicio público**

El artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

El art. 228 de la Constitución determina que el ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción;

Que, es necesario expedir una reglamentación clara y específica sobre la carrera administrativa, la administración del talento humano, el sistema de remuneraciones e ingresos complementarios, y la gestión y desarrollo institucional que mantendrán las instituciones, entidades, organismos y personas jurídicas comprendidas en el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica del Servicio Público; y, Que, es necesario expedir la norma reglamentaria que permita una adecuada aplicación de los principios constitucionales y legales. (Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011)

### **3.2.7 Norma técnica de implementación y operación GPR**

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 227 determina que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública establece que la gestión pública se orientará a la calidad cuando se encuentre referenciada a los fines y propósitos últimos de un Buen Gobierno Democrático, esto es, cuando se constituya en una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano y una gestión pública para resultados

Art. 1.- Objeto.- Establecer la normativa técnica, que permita a la Función Ejecutiva realizar la implementación y asegurar la continuidad y operación de la metodología y herramienta de Gobierno Por Resultados. La implementación y operación de Gobierno Por Resultados tiene como fin obtener una gestión pública de calidad, orientada a resultados, centrada en el ciudadano y fundamentada en los principios de Administración Pública establecidos en la Constitución de la República, así también dar transparencia y continuidad a la gestión de las instituciones públicas mediante la definición, alineación, seguimiento y actualización de sus planes estratégicos, planes operativos, riesgos, proyectos y procesos.

Art. 2.- Ámbito de Aplicación.- La presente norma, será de uso y cumplimiento obligatorio para las instituciones de la Administración Pública central, institucional y que dependen de la Función Ejecutiva en las cuales se implemente la metodología y herramienta Gobierno Por Resultados.

Para tal efecto, la institución contará con un equipo institucional GPR responsable de la implementación y operación de Gobierno por Resultados institucional de acuerdo a las

responsabilidades establecidas en el artículo 30 de esta norma. (Administración Pública, 2011, pág. 26)

### **3.2.8 Norma técnica de reestructuración de la gestión pública**

Art. 1.- Modelo de Reestructuración.- Es el conjunto de procesos, actividades y herramientas interrelacionadas en un sistema de gestión institucional fundamentado en políticas, mediante el cual busca consolidar e innovar a las instituciones de la Administración Pública Central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva bajo los principios constitucionales que regulan la Administración Pública y optimizar con eficiencia la gestión de la misma, los recursos del Estado, la mejora en la calidad de los servicios a la ciudadanía y el desarrollo del servidor público.

El Modelo de Reestructuración se adapta a cada institución, es decir: aprovecha los avances; acelera su ejecución e incorpora nuevas estrategias de gestión a beneficio del País.(Constitución de la República del Ecuador, 2011).

## **4. OBJETO DE ESTUDIO**

### **4.1 Antecedentes**

La Constitución de la República del Ecuador 2008, en la vigésima disposición transitoria, dispone que: todas las carreras, postgrados y programas de las instituciones de educación superior del país tendrán que ser evaluadas de acuerdo a la ley establecida para este fin, en un tiempo no mayor a cinco años a partir de la publicación del presente estatuto. Además, si estos establecimientos no superan lo requerido en la evaluación no serán acreditadas y por ende serán eliminadas del sistema de educación superior.

Por otra parte, en cumplimiento de lo establecido anteriormente en la Carta Magna del Ecuador, en la primera disposición transitoria de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), esta manifiesta que: todos los programas, carreras de grado y posgrados de las diferentes escuelas politécnicas, universidades y extensiones, conservatorios superiores e institutos superiores de arte, técnicos, tecnológicos o pedagógicos en todas sus modalidades, sean entidades públicas o privadas; deberán ser sometidas y cumplir con la respectiva evaluación y acreditación en un plazo no mayor a cinco años a partir del 2008. Dicho proceso estará a cargo del CEAACES.

A base de lo mencionado anteriormente en las normativas, y teniendo en consideración los artículos 12 y 13 de la LOES; en los cuales se exponen, respectivamente, los principios integrales que guiarán al sistema de educación superior y sus funciones, enfatizando el literal a de este último artículo mencionado, en el cual decreta como función principal: Garantizar el derecho a la educación superior y asegurar de forma creciente los niveles de calidad, pertinencia y la excelencia académica a través de la investigación, docencia eficiente y vinculación con la sociedad. A esto se debe añadir que, el CEAACES, en concordancia con los

artículos 93, 94 y 95 de la LOES, considera la complejidad que implica el concepto de calidad y los respectivas características únicas que presenta el sistema ecuatoriano de educación superior para definir de la mejor manera el modelo de evaluación institucional que se aplicará a las entidades. La eficiencia académica, investigación, organización, academia e infraestructura son los cinco criterios en los cuales se basa el CEAACES para dar cumplimiento a lo mencionado.

El CEAACES comenzó el proceso de evaluación externa en abril del 2012 con la elaboración del modelo, el cual fue rediseñado teniendo en cuenta las observaciones recabadas y las recomendaciones efectuadas por diferentes escuelas politécnicas y universidades de Guayaquil, Quito, Cuenca, Ambato y Manta entre el 22 de octubre al 5 de noviembre del mismo año realizadas mediante procesos de socialización. En noviembre del año 2013 culminó todo el proceso de evaluación a través de las siguientes etapas: evaluación documental, visita in situ, informe preliminar, rectificaciones, apelaciones y audiencias públicas. Como efecto del proceso realizado, el CEAACES, en concordancia con el artículo 97 de la LOES, determinó la acreditación y la categorización de todas las escuelas politécnicas, universidades e institutos del sistema ecuatoriano de educación superior.

#### **4.1.1 Contexto en el cual fue creada esta Política Pública**

Las universidades no estatales del Ecuador son entidades que responden a los diversos procesos de oferta y demanda del mercado, tanto en actividades profesionales de recursos humanos como para el desarrollo de la ciencia.

Se fundan en el periodo de 1992-2007 su operación y sus procesos organizativos fueron posibles en función de las políticas neoliberales que se destacaron hasta esa época.

La parte dinámica y el rápido crecimiento numérico de estudiantes tuvieron entre otros antecedentes el crecimiento de la matrícula en los años anteriores como efecto de la política de libre ingreso, que generó el deterioro académico en la mayoría de universidades existentes.

En la evaluación realizada por la CONEA, en el compendio universitario nacional en el 2009, las 34 universidades privadas existentes registraron escenarios desiguales, desde las que estaban en categoría A, hasta las situadas en categoría E.

La contribución de todas estas universidades al avance del país se da primordialmente en la formación profesional, sin embargo en el campo de la ciencia y la investigación no ha sido significativa, aunque hay que hacer excepciones con sus respectivos esfuerzos. Como consecuencia de esta evaluación, 14 universidades han sido cerradas por no cumplir con los parámetros académicos básicos.

## **4.2 Historia**

La conformación definitiva del nuevo CEAACES, mediante la posesión de los seis miembros que integran el Pleno del Consejo de este nuevo organismo, el 29 de agosto del 2011, respondió a un compromiso constitucional y legal adquirido directamente en la Asamblea Constituyente de Montecristi. El Art. 353 de la Constitución vigente estableció la creación de una agencia de acreditación para asegurar la calidad académica de las Instituciones de Educación Superior. La LOES vigente, desde el 12 de octubre de 2010 materializó este mandato. El cual fue establecido en el Art. 5 de la LOES, crear el CEAACES, otorgándole precisiones para la conformación de su Consejo, funciones, deberes y atribuciones desde el art. 171 hasta el 181.



La LOES buscó poner fin a la colonización corporativa del Estado por parte de los elementos sujetos a la regulación pública. Retomando el espíritu fuertemente descorporativizador del proceso de transformación educativo, la LOES buscó evitar que los reguladores sean los regulados y el consecuente conflicto de intereses. El CEAACES, por lo tanto, se conformó por seis académicos, todos con título de Ph.D. o su equivalente: tres designados por el Presidente de la República, respetando el principio constitucional “democrático”, y tres designados por medio de un concurso de méritos y oposición organizado por el Consejo Nacional Electoral (CNE), respetando el principio constitucional “meritocrático”. Los tres consejeros designados por el Presidente de la República mediante Decreto 850, son: el Dr. Guillaume Long, la Dra. María Luisa Granda Kuffó y el Dr. José Antonio Figueroa Pérez. Los tres consejeros designados por el Consejo Nacional Electoral, producto del concurso de méritos y oposición, son: el Dr. Fernando Espinoza Fuentes, el Dr. Holger Capa Santos y la Dra. Mariana Lima Bandeira. En la Resolución No.001--001PC--CEAACES--2011, del día 29 de agosto de 2011, el Pleno del Consejo eligió al Dr. Guillaume Long como Presidente del CEAACES.

A medida de lo expresado va evolucionando y se va eligiendo hasta la actualidad diferentes autoridades del mismo democráticamente. CEAACES. (2012).

**MISIÓN:** Ejercer la rectoría de la política pública para el aseguramiento de la calidad de la educación superior del Ecuador a través de procesos de evaluación, acreditación y categorización en las IES.

**VISIÓN:** Ser un referente nacional y regional en la creación e implementación de metodologías integrales, articuladas y transparentes de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior.

## DESEMPEÑOS DEL CEAACES

El artículo 171 de la LOES vigente en el Ecuador, establece que el CEAACES es el organismo público técnico, con personería jurídica y patrimonio propio, con independencia financiera, administrativa y operativa. (Junio 26, 2016).

Tiene facultad regulatoria y de mandato. No puede integrarse por actores de las entidades objeto de regulación ni por quienes tengan intereses en las áreas que van a ser regladas.

De conformidad con el artículo 174 de la LOES, son funciones del CEAACES:

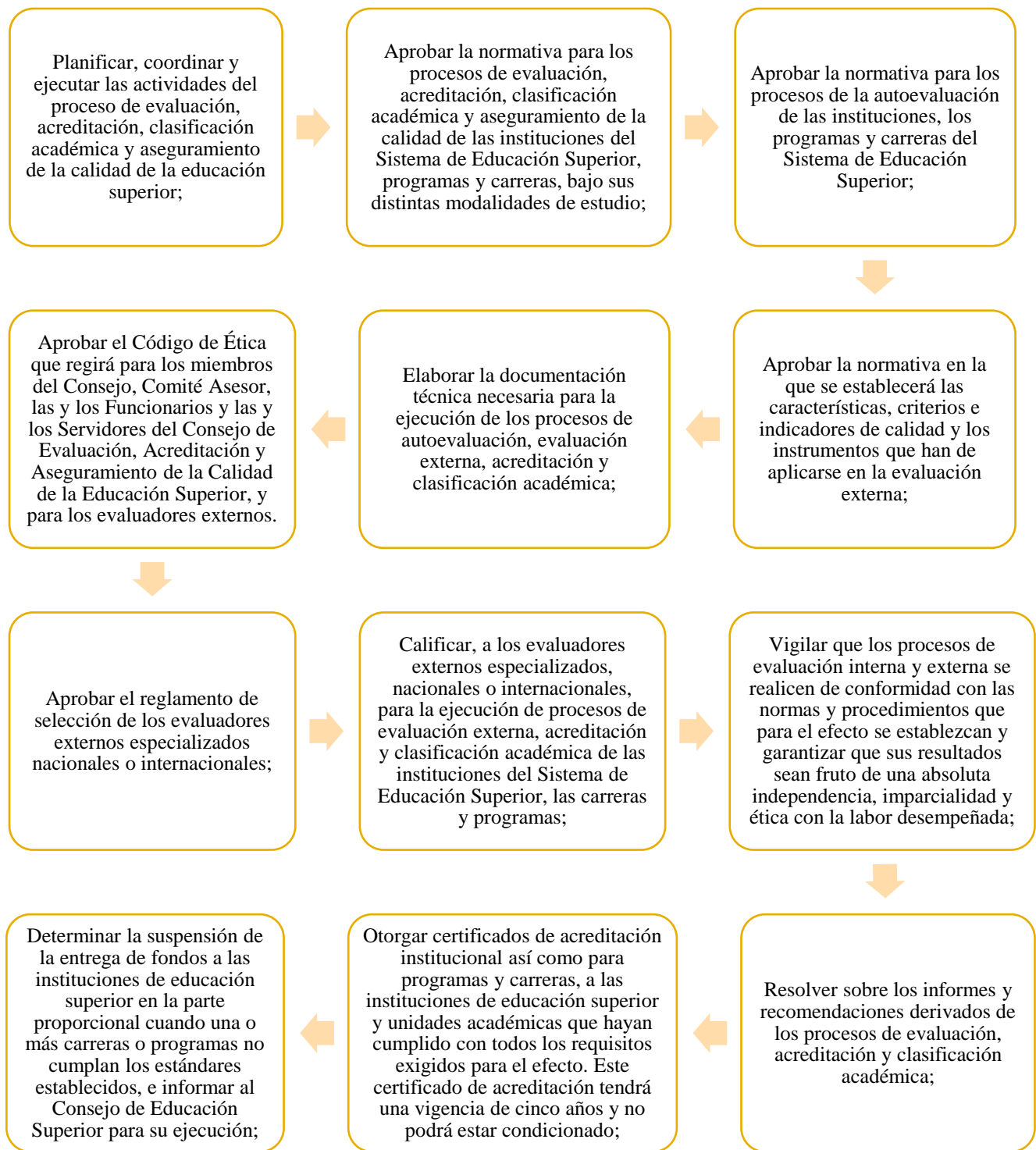


Figura 4.1: Funciones del CEAACES

Funciona en coordinación con el CES. Entre otras funciones del CEAACES:

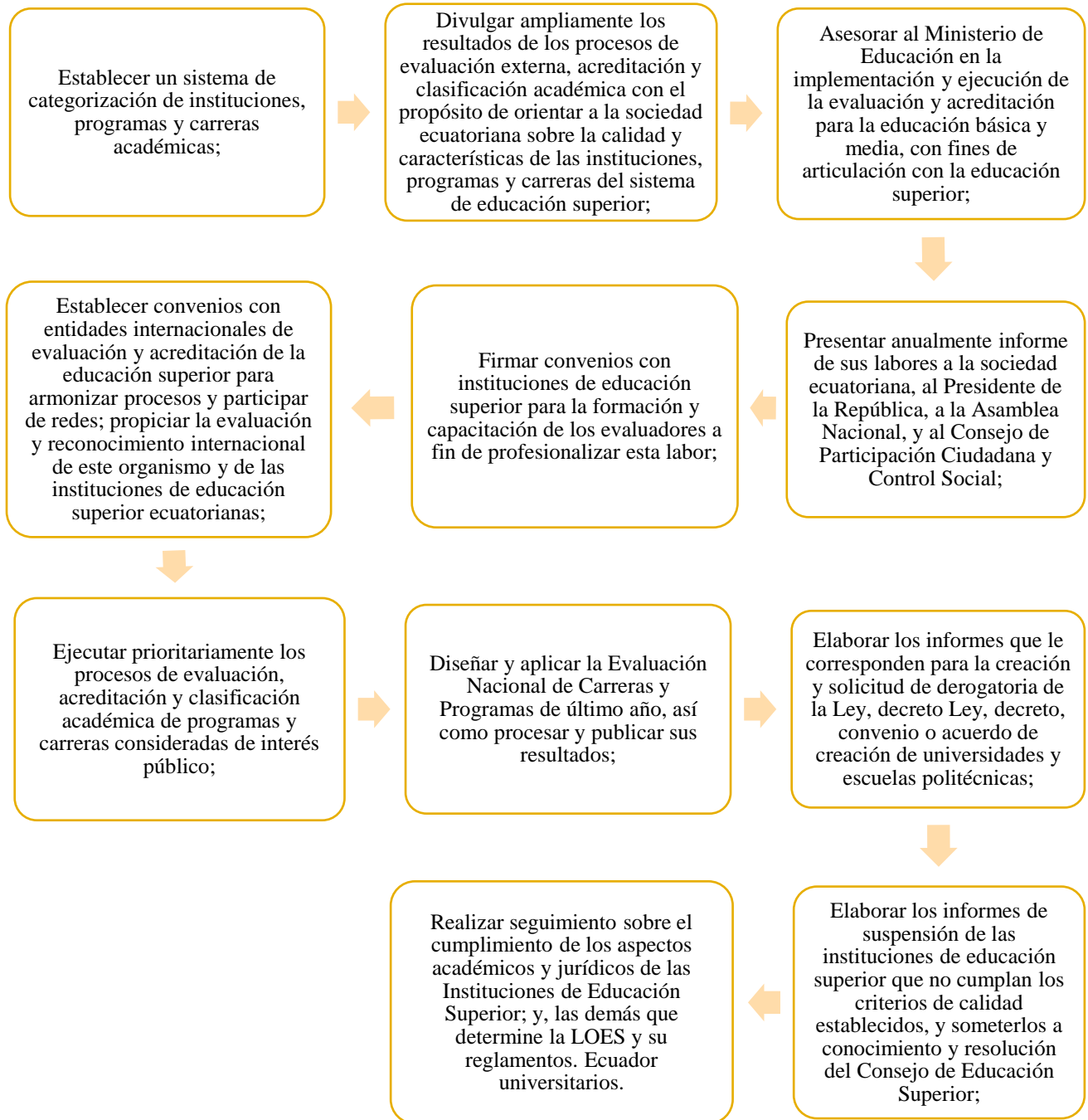


Figura 4.2: Otras funciones del CEAACES

### 4.3 Objetivos de la política pública

#### Objetivos Institucionales

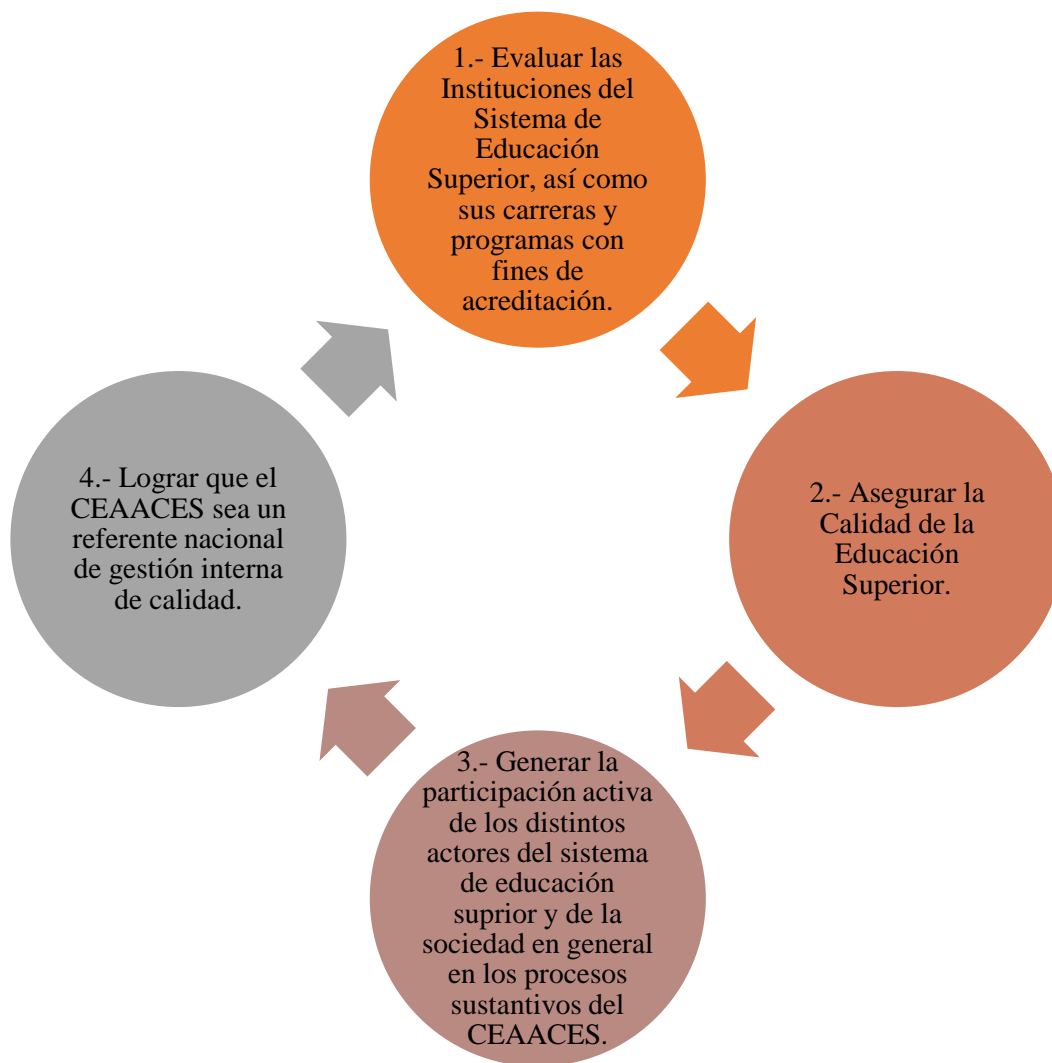


Figura 4.3: Objetivos Institucionales

La labor que realiza el CEAACES, hay que entenderla como una política pública para garantizar una expansión de las IES con calidad académica y relevancia social. CEAACES. (2014).

A partir de la emisión de la LOES publicada en el Registro Oficial el 12 de octubre de 2010, se evidencia el modelo de la educación superior que tiende al mejoramiento significativo de las estructuras académicas y jurídico-administrativas de las instituciones de este nivel; sobre todo, al incremento radical de la calidad de las carreras y de los programas de postgrado, en directa relación con su aporte a la solución de los problemas del país, en especial de los sectores que requieren urgentemente de estas soluciones.

La evaluación externa es el proceso de verificación que el CEAACES realiza mediante pares académicos de la totalidad o de las actividades institucionales, de una carrera o programa para establecer que su desempeño cumple con las características y estándares de calidad de las instituciones de educación superior y que sus actividades se realizan en concordancia con la misión, visión, propósitos y objetivos institucionales o de carrera, de tal manera que pueda certificar ante la sociedad la calidad académica y la integridad institucional.

El desafío principal de la evaluación y acreditación de la Calidad de la educación superior en el Ecuador es contribuir a la construcción de políticas de Estado en materia de ES que atiendan a: promover el desarrollo científico-tecnológico y el crecimiento económico; la formación de ciudadanos y profesionales capaces de trabajar para construir una sociedad más justa e integrada; que la educación superior se asuma efectivamente como tercer nivel del sistema educativo, contribuyendo al mejoramiento de la calidad y la pertinencia del sistema en su conjunto. Ecuador Universitario. (2013).

#### **4.4 Órgano de Gestión**

El ente regulador de la categorización de universidades y escuelas politécnicas es el CEAACES desde el año 2010, este es un organismo público que se encarga de regir el sistema de educación superior.

Está conformado actualmente por un consejo de 6 miembros, de los cuales uno es asignado como Presidente del CEAACES:



Presidente: Francisco Cadena Villota, Ph.D.



Nelson Medina Alvarado, Ph.D.



Mariana Lima Bandeira, Ph.D.



Fernando Espinoza Fuentes, Ph.D.



Holger Aníbal Capa Santos, Ph.D.



Mónica Peñaherrera León, Ph.D.

Figura 4.4: Miembros del consejo.

El Consejo funciona bajo el siguiente organigrama:

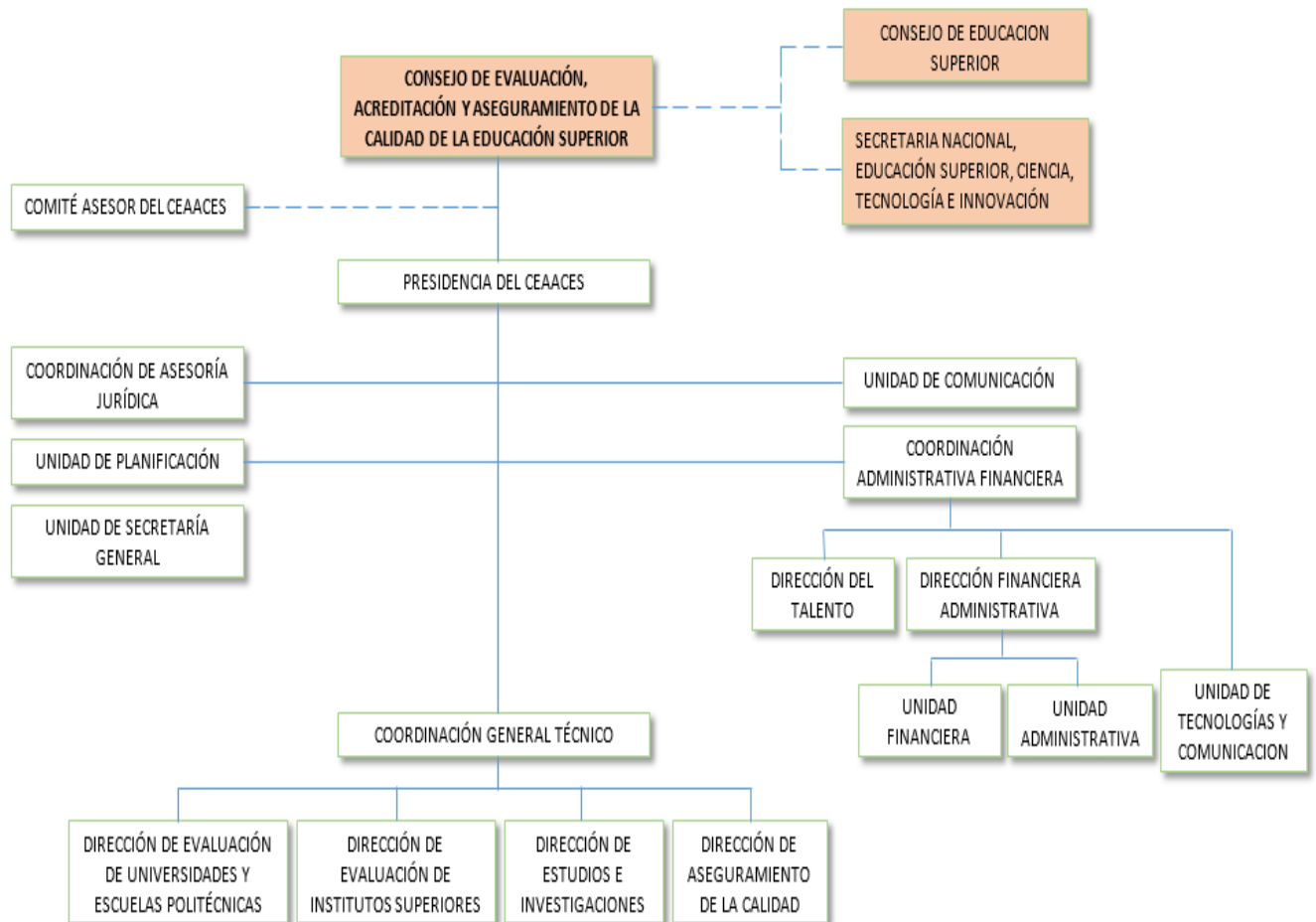


Figura 4.5: Organigrama del CEAACES.

#### 4.5 Órgano Reguladores Directos

El CEAACES funciona en coordinación con el Consejo de Educación Superior (CES) y ambos son regulados directamente por la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT). Y el SENESCYT a su vez es regulado por el Ministerio de Coordinación de Conocimiento y Talento Humano.



## 4.6 Beneficiarios y Alcance

Los beneficiarios de la evaluación, acreditación y categorización son los estudiantes de posgrado y pregrado que pertenecen a las universidades y escuelas politécnicas, que en el 2016 según las cifras del SENESCYT son 736.000 alumnos matriculados. Los evaluadores determinan el grado en el que estas cumplen estándares o criterios de calidad antes definidos, las instituciones deben someterse a la evaluación tanto interna, como externa de manera obligatoria cada cinco años, para de esta manera poder ubicarla en una categoría de la A hasta la C, las que no cumplan los estándares mínimos de calidad serán ubicados la categoría D en proceso de acreditación, para evaluarlo nuevamente después de 5 años, y si después de este tiempo no pasan los estándares mínimos quedaran como universidades no acreditadas.

### 4.6.1 Resultados Parciales hasta la fecha

Los resultados de la categorización desde el 2013 hasta la fecha son los siguientes, tomando en cuenta la recategorización que se realizó en el 2015 la cual fue de manera voluntaria en la que participaron 12 instituciones y la ESPE de manera obligatoria ya que no había sido acreditada anteriormente. Las 55 Universidades y Escuelas Politécnicas quedaron en las siguientes categorías:

En la categoría A están:

Escuela Politécnica Nacional	Escuela Superior Politécnica del Litoral	Universidad San Francisco de Quito	Universidad de Cuenca
Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE)	Universidad de Especialidades Espíritu Santo	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales	Universidad Andina Simón Bolívar

Figura 4.6: Universidades categoría A

En la categoría B están:

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	Universidad Casa Grande	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	Universidad Central del Ecuador
Universidad del Azuay	Universidad Estatal de Milagro	Universidad Nacional de Loja	Universidad Particular Internacional SEK	Universidad Politécnica Salesiana
Universidad Técnica de Ambato	Universidad Técnica del Norte	Universidad Técnica Estatal de Quevedo	Universidad Técnica Particular de Loja	Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Universidad Tecnológica Equinoccial	Universidad Tecnológica Indoamérica	Universidad de los Hemisferios	Universidad Estatal Amazónica	Universidad Politécnica del Carchi
Universidad Iberoamericana	Universidad Técnica de Manabí	Universidad de las Américas	Universidad Internacional del Ecuador	Instituto de Altos Estudios Nacionales

Figura 4.7: Universidades categoría B

Y en la categoría C se encuentran:

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí	Universidad de Especialidades Turísticas	Universidad del Pacífico Escuela de Negocios	Universidad Estatal de Bolívar	Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Universidad Metropolitana	Universidad Nacional del Chimborazo	Universidad Regional Autónoma de los Andes	Universidad Técnica de Babahoyo	Universidad Tecnológica Israel
Universidad Estatal Península de Santa Elena	Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo	Universidad Tecnológica ECOTEC	Universidad Técnica de Cotopaxi (Institución en situación de irregularidad académica)	

Figura 4.8: Universidades categoría C

Además, se encuentran unas universidades en proceso de acreditación, que simbólicamente están ubicados en la categoría D y son:

<b>Universidad Agraria del Ecuador</b>	<b>Universidad de Guayaquil</b>	<b>Universidad Estatal del Sur de Manabí</b>	<b>Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí</b>
<b>Universidad Técnica de Machala</b>	<b>Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas</b>	<b>Universidad Católica de Cuenca</b>	<b>Universidad de Otavalo</b>

Figura 4.9: Universidades categoría D

## 5. DESARROLLO DEL TRABAJO

Se realiza una investigación de mercado, ya que mediante la recolección de información por medio de encuestas y entrevistas, y su respectivo análisis se podrá llegar a las conclusiones y recomendaciones en el proyecto.

La Universidad de Extremadura (2005) menciona que “toda investigación de mercado implica el desarrollo de una secuencia de actividades o fases que giran en torno a un proceso de adquisición y distribución de información.”

Aunque, no siempre se cumplen todas las etapas, se puede identificar claramente un patrón de diseño, búsqueda, análisis y comunicar el resultado, el cual servirá para concluir o dar solución a un problema.

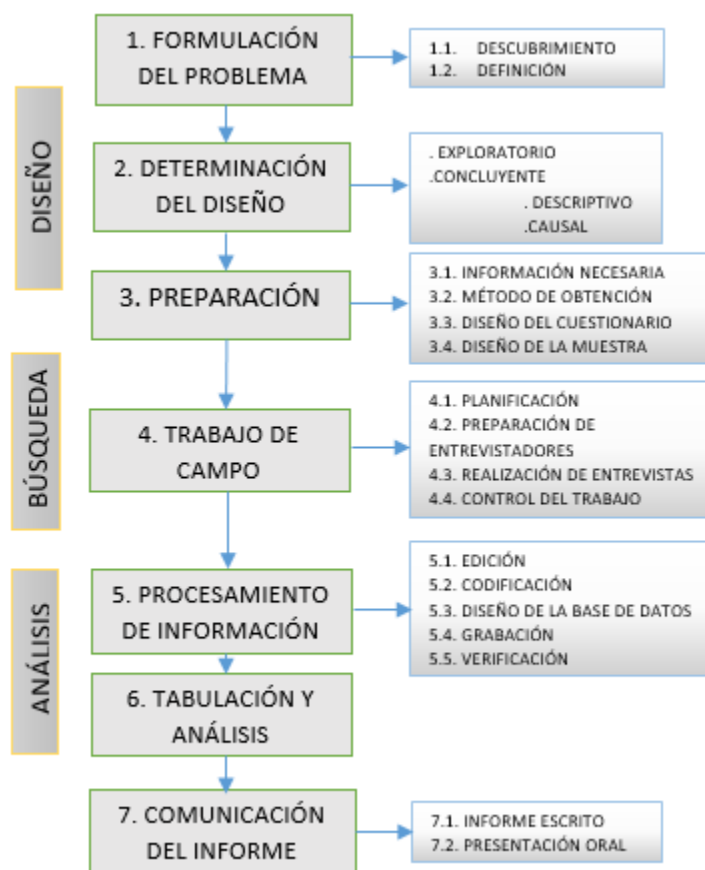


Figura 5.1: Fases del proceso de investigación de mercados.

Fuente: Guía para realizar una investigación de mercado.

## **5.1 Objetivos**

Como objetivo general se realiza la unión de dos de los objetivos específicos del proyecto, ya que se podrán resolver mediante la investigación de mercado.

### **5.1.1 Objetivo general**

Evaluar los elementos contenidos dentro de la metodología de evaluación y categorización a universidades y medir la satisfacción de los estudiantes de la Zona 8 del SENPLADES con respecto a la categorización de las universidades y escuelas politécnicas.

### **5.1.2 Objetivos específicos**

1. Evaluar el método de evaluación y acreditación de universidades para saber si toman en cuenta la satisfacción de estudiantes.
2. Medir la satisfacción con respecto a criterios utilizados.
3. Conocer las expectativas de los estudiantes por cada uno de los criterios.
4. Investigar la influencia que tiene la categorización al momento de buscar un puesto en el mercado laboral y mejorar las universidades.
5. La categorización mejora la calidad de las universidades.

## **5.2 Tipo de investigación**

Para el diseño de la investigación se usan los dos tipos de investigación la exploratoria y la concluyente ya que lo que se busca con la investigación de mercado es medir la satisfacción de los estudiantes con respecto a la categorización de universidades y escuelas politécnicas que realiza el CEAACES.

La investigación exploratoria es la que se realiza primero en una investigación ya que se basa en revisar información secundaria y primaria, pero sabiendo que con esta no se puede concluir por lo que es un análisis previo y se necesita una investigación posterior (Universidad de Extremadura, 2005).

Esta permite evaluar los criterios y sub criterios con los que se categorizan universidades, de esta manera se usa información cualitativa de la fuente secundaria, que es la página del CEAACES, para así conocer si es tomado en cuenta la satisfacción de los estudiantes.

A diferencia de la exploratoria la investigación concluyente si permite responder interrogantes y concluir sobre hipótesis antes planteadas, se busca y se utiliza información tanto cualitativa como cuantitativa de fuentes primarias mediante entrevistas y encuestas, para saber si los estudiantes están satisfechos o no con la categorización de universidades. Siendo útil para dar como propuesta que se tome en cuenta la satisfacción de estudiantes al categorizar.

### **5.3 Trabajo de campo**

Recolección de información haciendo uso de herramientas de búsqueda, para los datos primarios de fuentes cualitativas se usarán las entrevistas y para las cualitativas por medio de encuestas.

#### **5.3.1 Entrevistas**

Es un encuentro cara a cara con una persona que sabe bastante sobre un tema en concreto o una situación (Robles, 2011).

### **5.3.1.1 Selección de informantes**

Directivos de las universidades o escuelas politécnicas de la Zona 8.

Miembro o ex miembro del CEAACES.

Los lugares de las entrevistas son por medio de separación de cita y visitas a las universidades, y a los miembros del CEAACES por Skype o correo electrónico.

### **5.3.1.2 Estructura de entrevista**

Es una entrevista semiestructurada ya que a medida que esta va en progreso pueden surgir nuevas inquietudes o al contrario quitar preguntas, puedes ir modificándola.

Tiene 2 secciones la de directivos de universidades, 3 preguntas de impacto y 3 de conocimientos:

Sección 1: Conocimiento sobre la Categorización.

Sección 2: Impactos de la categorización.

También 2 secciones la de miembros del CEAACES, 6 preguntas de impacto y 3 de satisfacción a estudiantes:

Sección 1: Impacto en estudiantes y universidades.

Sección 2: Satisfacción de estudiantes.

### **5.3.1.3 Formato de preguntas a entrevistas**

A directivos:

### Entrevista a Directivos

1. **¿Cuál es su opinión sobre la categorización de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador realizada por parte del CEAACES?**
2. **¿Cree que la categoría de una universidad demuestra en realidad su calidad?**
3. **¿Hace la categorización que las universidades se hagan más competitivas entre sí? Es decir, que busquen mejorar para subir de categoría.**
4. **¿Está usted conforme con los criterios que son usados para categorizar a las Universidades? ¿O cree usted, que se debería tomar en cuenta algún otro?**
5. **¿Ha tenido alguna variación la demanda de estudiantes después de saber sobre las categorías de las universidades?**
6. **¿Influye la categoría al momento que un estudiante de determinada Universidad busca un puesto en el mercado laboral?**

GRACIAS

Figura 5.2: Entrevista a directivos de universidades  
Elaborado por autores



Entrevista a ex miembros del CEAACES, que es quien realiza la categorización:

### Preguntas para la Entrevista a ex miembro del CEAACES

1.- ¿Cuál fue la respuesta de las Universidades sobre la categorización realizada por el CEAACES?

2.- ¿Cree usted que la categorización hace que las universidades se vuelvan más competitivas, es decir quieran mejorar para subir de categoría?

3.- ¿En caso de que algunas universidades no lleguen a la categoría A, qué se haría con estas?

4.- ¿El gobierno de alguna manera tiene planificado hacer que todas las Universidades asciendan a categoría A?

5.- ¿Considera usted que para un futuro habría que mejorar a las universidades de categoría A para que estas puedan competir a nivel mundial?

6.- ¿El CEAACES tiene un método de autoevaluación, para saber si están cumpliendo sus objetivos?

7.- ¿Se encuentra la satisfacción de los estudiantes entre los parámetros con los que se autoevalúa la categorización de universidades?

Sí No ¿Cómo mide esta satisfacción?

8.- ¿Es considerada la satisfacción de los estudiantes al momento de categorizar a las universidades?

9.- ¿Ha habido algún impacto en los estudiantes al momento de buscar un puesto en el mercado laboral?

Ej.- Prefieren a los estudiantes que pertenecieran a las universidades de mejor categoría.

**GRACIAS**

Figura 5.3: Entrevista a CEAACES  
Elaborado por autores

### **5.3.2 Cuestionario**

Es una herramienta muy útil, es un conjunto de preguntas que sirven para recolectar información, preparadas con cuidado y en orden, sobre algún tema que se va a investigar. (García, 2016)

La encuesta va dirigida para saber el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a la categorización de las universidades y escuelas politécnicas.

#### **5.3.2.1 Selección de informantes**

Estudiantes de las universidades y escuelas politécnicas de la Zona 8 del SENPLADES, los alumnos de dos universidades de cada categoría, es decir de 2 universidades de categoría A, 2 de categoría B y 2 de C.

Los lugares donde se realizan las encuestas son las diferentes universidades, de la categoría A se escoge a la Escuela Politécnica del Litoral (ESPOL) y a la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES), de la categoría B a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG) y a la Universidad Politécnica Salesiana con sede en Guayaquil (UPS), y por último de la categoría C fueron elegidas la Universidad Laica Vicente Rocafuerte (ULVR) y la Universidad Tecnológica ECOTEC.

#### **5.3.2.2 Estructura de las encuestas**

Es una encuesta estructurada que consta de 12 preguntas, de las cuales, la pregunta 6 es abierta, 3 son dicotómicas, el resto opción múltiple.

La encuesta está conformada por 4 secciones:

La sección 1: Conocimiento de las personas sobre la categorización.

La sección 2: Percepción con respecto a los criterios.

La sección 3: Satisfacción e influencia de la categorización que realiza el CEAACES.

La sección 4: Datos personales como semestre que cursa, sexo, universidad.

### 5.3.2.3 Formato de la encuesta

**Estudiantes:** Admisión a estudio de posgrado, tasa de retención grado, tasa de titulación de grado, tasa de titulación posgrado. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5.- ¿Está usted de acuerdo con los criterios que se toman en cuenta para evaluar?

Sí  No

6.- ¿Cree usted, que la categoría de la Universidad a la que usted pertenece influye al momento de aspirar un puesto de trabajo?, ¿Por qué?

7.- ¿Cómo se siente con respecto a la categoría de su Universidad?

Satisfecho  No Satisfecho

8.- La categorización mejora la calidad de las Universidades o Escuelas Politécnicas:

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente

Desacuerdo

Totalmente desacuerdo

9.- ¿Qué debería mejorar su Universidad para subir de categoría o mantenerla?

Academia

Organización

Investigación

Vinculación con la Sociedad

Recursos e Infraestructura

Estudiantes

10.- ¿Qué semestre cursa actualmente? \_\_\_\_\_

11.- Sexo  M  F

12.- ¿A qué universidad pertenece? \_\_\_\_\_

**¡GRACIAS!**

Encuesta No: \_\_\_\_\_

---

Buenos días (buenas tardes), esta es una encuesta que nos servirá para medir el agrado y satisfacción de los estudiantes con respecto a la categorización de las Universidades y Escuelas Politécnicas, la cual es actualmente realizada por el CEAACES. Por favor, colabórenos con su opinión y recuerde que no existen respuestas "erróneas".

1.- ¿Ha escuchado usted sobre la categorización de las Universidades?

Sí  No

2.- ¿En qué categoría se encuentra su universidad?

A  B  C

3.- ¿Usted sabe qué criterios se consideran al categorizar las Universidades y Escuelas Politécnicas?

Academia

Organización

Investigación

Vinculación con la Sociedad

Recursos e Infraestructura

Estudiantes

4.- ¿En base a los criterios, en un rango del 1 al 10 que valor le da usted a su universidad?

**Criterios**

**Academia:** Formación de posgrado, Ph.D. a Tiempo Completo, dedicación de los profesores, carrera de docente (titulares, dirección y docencia de mujeres, revaloraciones) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Organización:** Planificación estratégica y operativa, medición de cuentas, políticas y emprendimientos, éticas, oferta académica, sistema de información, información para la evaluación. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Investigación:** Planificación de investigación y recursos. Producción científica, regional y de libros. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Vinculación con la Sociedad:** Planificación y recursos para vinculación, programas o proyectos. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Recursos e Infraestructura:** Calidad de aulas, oficinas, salas y espacios de estudiantes, conectividad, plataforma académica en línea, bibliotecas, libros. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Figura 5.4: Encuesta a estudiantes

Elaborado por autores.

## 5.4 Definición de la población meta

Estudiantes hombres y mujeres que estudian en las universidades y escuelas politécnicas de la zona 8 del SENPLADES que comprende Guayaquil, Durán y Samborondón, alumnos de las 6 universidades antes nombradas en la selección de los informantes.

La técnica de muestreo será la estratificada ya que dividiremos la población por Zonas, eligiendo así la 8, y luego subdividiendo esta para coger dos universidades de cada categoría.

Categoría A: ESPOL y UEES

Categoría B: UPS y UCSG

Categoría C: ULVR y ECOTEC

### 5.4.1 Tamaño de la muestra

Se toma en cuenta a los estudiantes de la Zona 8 como población infinita, ya que se desconoce el número exacto de estudiantes de esta zona. Por lo que Aguilar (2005), nos dice que, la fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 pq}{d^2}$$

Figura 5.5: Muestra de población infinita

Donde “Z” es el nivel de confianza del 95% que da 1.96, “p” es la proporción del fenómeno a estudiar 0.5, “q” es la proporción del fenómeno que no se estudiará 0.5 y “d” es la estimación del error 5%.

Lo cual da como resultado un “n”, que es el tamaño de la muestra, que es de:

$$n = 384 \text{ estudiantes}$$

## **5.5 Procesamiento de información y análisis de datos**

Se realiza el procesamiento, edición, codificación, tabulación y análisis de los datos en un programa estadístico llamado SPSS, allí se podrán hacer análisis descriptivos y de tablas comparativas, interpretando los resultados obtenidos.

### **5.5.1 Resultados de datos cualitativos secundarios y primarios recolectados por medio del CEAACES**

*Evaluar el método de evaluación y acreditación de universidades para saber si toman en cuenta la satisfacción de estudiantes.*

Se realizó un análisis y descripción de cada uno de los criterios, subcriterios e indicadores, en ninguno de estos se da por entendido o se refleja la satisfacción de los estudiantes, que al ver las políticas actuales, es algo indispensable, que debería existir ya que las políticas públicas deben ser hechas con la finalidad de satisfacer a la ciudadanía y en este caso a los estudiantes.

Este análisis se realizó tanto a los indicadores de la categorización del 2013 como a los actuales que se muestran a continuación:

<b>CRITERIOS</b>	<b>SUBCRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>
ORGANIZACIÓN	- Planificación institucional	- Planificación estratégica - Planificación operativa.
	- Ética institucional	- Rendición de cuentas - Ética
	- Gestión de la calidad	- Políticas y procedimientos - Sistemas de información - Oferta académica - Información para la evaluación
ACADEMIA	- Posgrado	- Formación de posgrado - Doctores a tiempo completo - Posgrado en formación
	- Dedicación	- Estudiantes por docente a tiempo completo - Titularidad de los tiempo completo - Horas clase de los TC - Horas clase de los medio tiempo/ tiempo completo
	- Carrera docente	- Titularidad - Evaluación docente - Dirección mujeres - Docencia mujeres - Remuneración TC - Remuneración MT/TP
INVESTIGACIÓN	- Institucionalización	- Planificación de la investigación - Gestión de recursos para la investigación
	- Resultados	- Producción científica - Producción regional - Libros o capítulos revisados por pares
VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	- Institucionalización	- Planificación de la vinculación - Gestión de recursos para la vinculación
	- Resultados de la vinculación	- Programas / proyectos de vinculación
	- Infraestructura	- Calidad de aulas - Espacios de bienestar - Oficinas a TC - Salas MT/TP

RECURSOS E INFRAESTRUCTURA	- Tecnología de la información y comunicación	- Conectividad - Plataforma de gestión académica
	- Bibliotecas	- Gestión de bibliotecas - Libros por estudiantes - Espacio estudiantes
ESTUDIANTES	- Condiciones	- Admisión a estudios de posgrado - Bienestar estudiantil - Acción afirmativa
	- Eficiencia académica	- Tasa de retención grado - Tasa de titulación grado - Tasa de titulación posgrado

Tabla 5.1: Indicadores de la categorización de universidades y escuelas politécnicas.

Esto pudo ser comprobado con la entrevista a la ex miembro del CEAACES, ya que María Luisa Granda quien indicó que no se toma en cuenta la satisfacción de los estudiantes como parámetro al categorizar, por ser algo subjetivo.

Para terminar la evaluación, también se realizó un análisis a otros rankings de universidades, con la finalidad de conocer si entre sus criterios se encuentra algún parámetro o elemento que tenga relación con la satisfacción de los estudiantes.

Luego de analizar detalladamente estas instituciones y sus parámetros, se obtuvo como resultado que en ninguna de estas instituciones se toma en cuenta la satisfacción de los estudiantes al categorizar a las universidades.

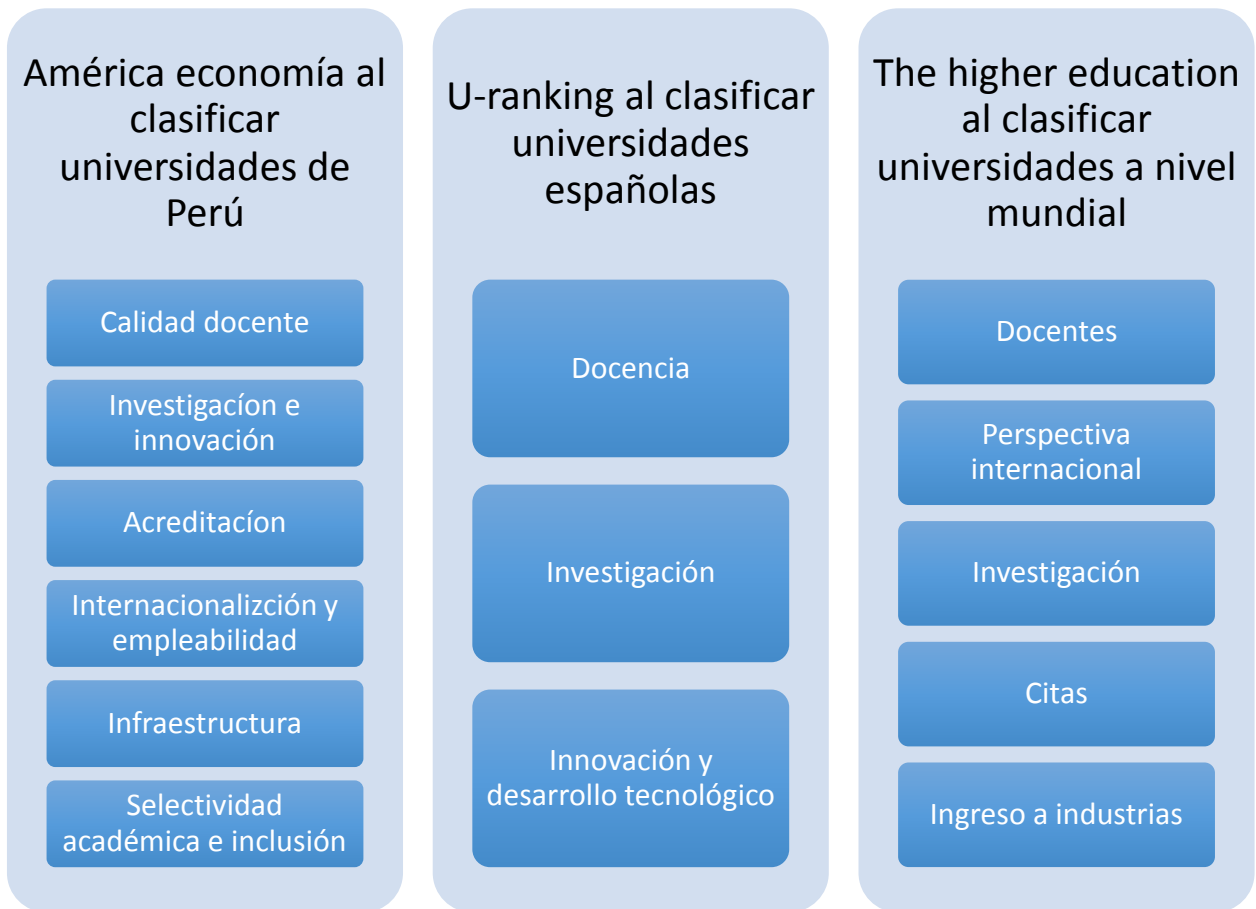


Figura 5.6: Análisis de otros rankings.

Elaborado por: Autores

### 5.5.2 Resultados de los datos cuantitativos primarios obtenidos mediante las encuestas a estudiantes de las distintas universidades

*Determinar la conformidad de los estudiantes con respecto a la categoría de la universidad o escuela a la que pertenece.*

Como resultado de la encuesta, en la pregunta 7 que dice; ¿Está usted satisfecho con la categoría de su universidad? Dio como resultado que el 52% de los estudiantes SI están satisfechos y la diferencia que es el 48 NO lo está.



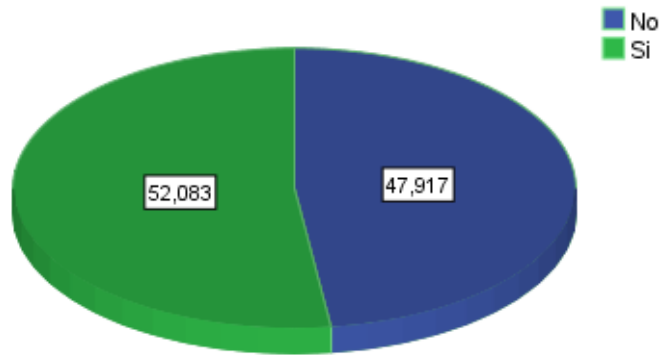


Figura 5.7: Satisfacción de estudiantes Elaborado por: Autores

También mediante la encuesta se puede decir que, los estudiantes que pertenecen a las universidades que están en categoría A el 100% de ellos están satisfechos, de los que pertenecen a las de categoría B el 45% están satisfechos y la diferencia que es el 55% no lo está y de los que estudian en universidades de categoría C apenas el 11% están satisfechos y el 89% no. Lo que demuestra que la satisfacción es algo subjetivo ya que dependerá de la categoría en la que se encuentre la universidad a la que pertenece.

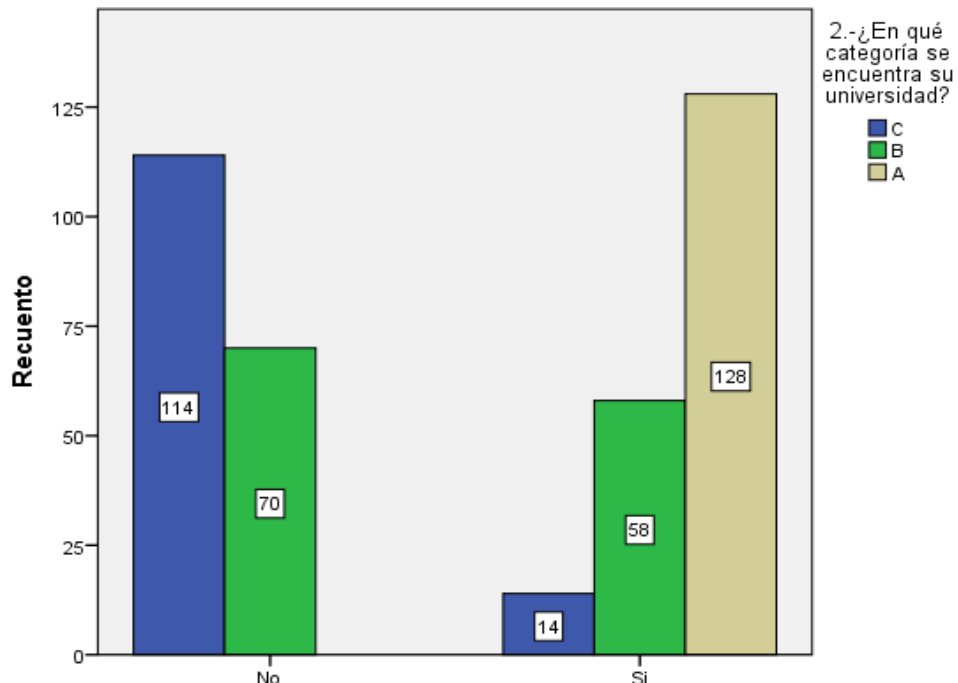


Figura 5.8: Satisfacción por categoría Elaborado por: Autores

### ***Medir la satisfacción con respecto a criterios utilizados.***

El 91% de los estudiantes están de acuerdo que se tomen en cuenta esos criterios al momento de categorizar las universidades y escuelas politécnicas, también los directivos de las universidades dicen estar conforme con estos, ya que así tienen parámetros mínimos de calidad.

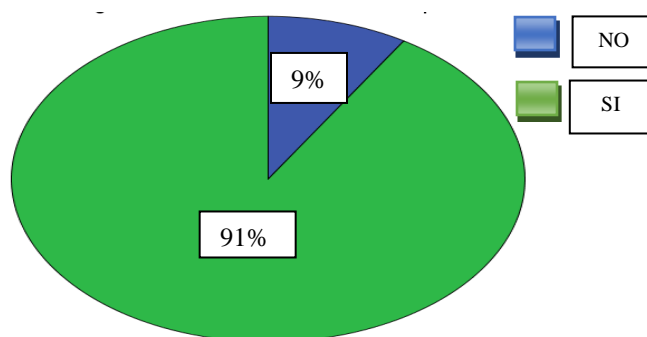


Figura 5.9: Criterios correctos      Elaborado por: Autores

### ***Conocer las expectativas de los estudiantes por cada uno de los criterios.***

Se puede notar que la expectativa de los estudiantes, se basa en el cumplimiento de sus necesidades personales, en la experiencia y en la influencia de terceras personas. Es por esto que los estudiantes tienen las expectativas muy elevadas, es decir, cuando ellos esperan que la universidad a la que pertenecen se encuentre en una buena posición, esta es ubicada en una categoría inferior.

Esto está basado en que la dimensión de la calidad es subjetiva, las personas moldean una expectativa de calidad que procede de tres fuentes que son, las necesidades personales como la satisfacción propia, la influencia de terceras personas como la transmisión de características, experiencias de terceras personas que crean expectativas de calidad (lo esperado y lo recibido) y la experiencia como por ejemplo basado en las adquisiciones antiguas (Zeithaml, 1993).

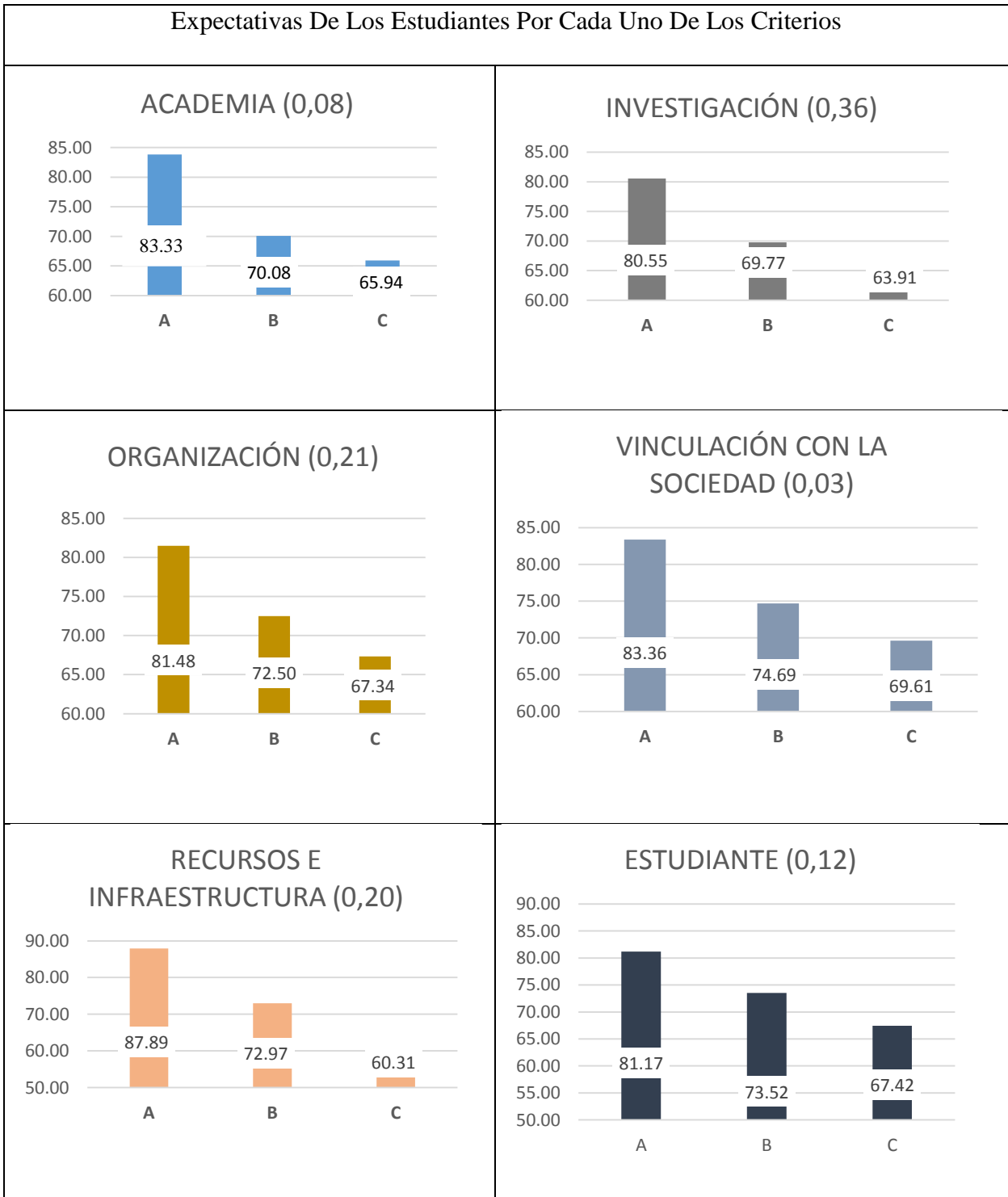


Tabla 5.2: Expectativa de los estudiantes respecto a cada criterio

Elaborado por: Autores

La suma de los criterios da como total 1, o su equivalente que es el 100%.

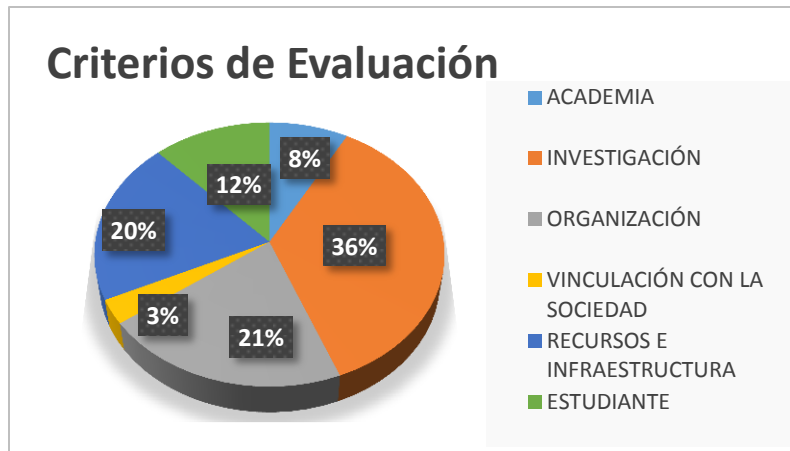


Figura 5.10: Porcentaje de criterios

Elaborado por: Autores

También, mediante esta pregunta se puede medir la satisfacción, que esta es igual a:

Satisfacción:  $\text{Percepción} \geq \text{Expectativa}$

Que quiere decir que si la percepción (es lo recibido), es mayor o igual a la expectativa (es lo esperado), existe la satisfacción, caso contrario no se está satisfecho.

A base de esto, medimos la satisfacción de los estudiantes de la siguiente manera:

Satisfacción:  $\text{Categoría recibida} \geq \text{Categoría esperada}$

Lo que dio como resultado que el 61% de los estudiantes no se encuentran satisfechos con la categoría que recibió su universidad.



Figura 5.11: Satisfacción según las expectativas

Elaborado por: Autores

***Investigar si tiene influencia la categorización al momento de buscar un puesto en el mercado laboral y el por qué.***

El 87.5% de las personas encuestas piensan que si influye la categoría de la universidad o escuela politécnica al momento de buscar un puesto en el mercado laboral y apenas el 12.5% que no.

Se dio como pregunta abierta que pusieran por qué influye la categoría, pero fácilmente se ve que el 65% de las personas encuestadas piensan que influye por el reconocimiento que esta da, el 16% piensa que el conocimiento es lo más importante y el 8% que no influye la categorización.

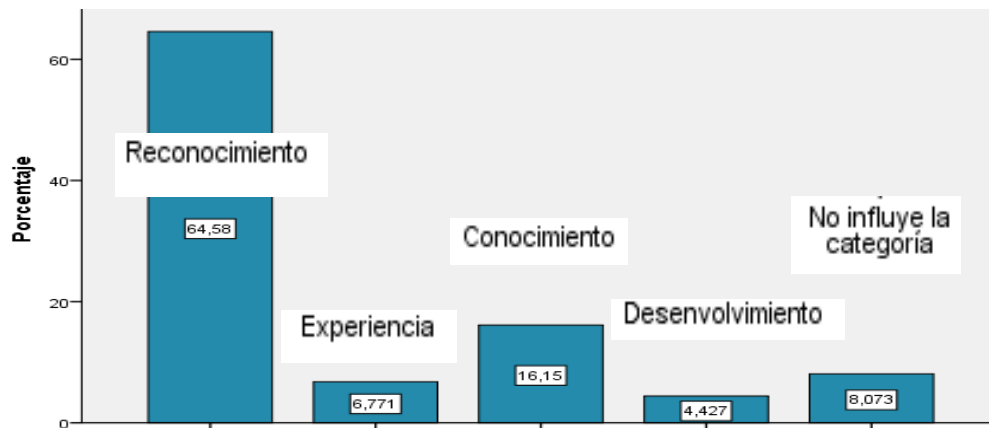


Figura 5.12: Influye la categoría

Elaborado por: Autores

## ***La categorización mejora la calidad de las universidades y escuelas politécnicas***

El 84% de los estudiantes están de acuerdo con que la categorización hace más competitivas a las universidades para ascender de categoría, y por ende mejora la calidad de la educación que estas les brindan.

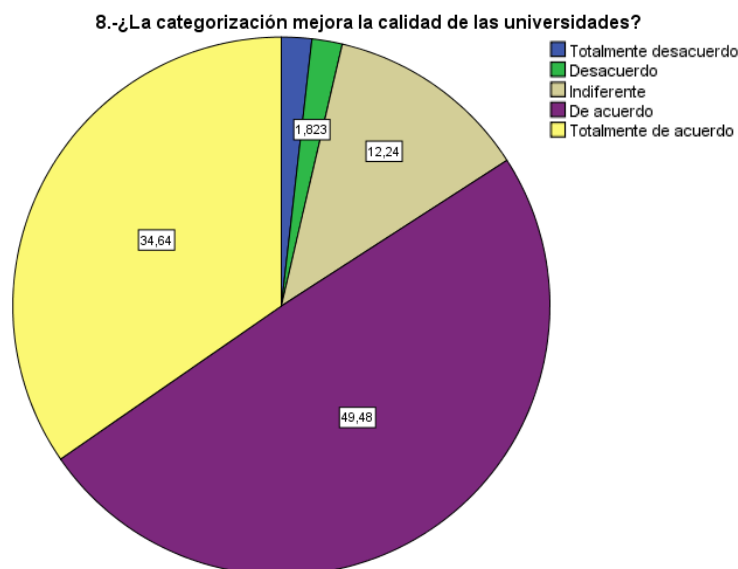


Figura 5.13: Mejora la calidad

Elaborado por: Autores

### **5.5.3 Resultados de los datos cualitativos primarios obtenidos mediante las entrevistas**

(ver Anexo 1)

#### **5.5.3.1 Directivos de universidades**

- **Econ. David Pérez** – Director de planificación y evaluación en la Universidad Laica

Vicente Rocafuerte

La categoría demuestra el 90% la calidad de una universidad.

Influye bastante la categoría al momento de buscar un empleo

Hace más competitivas a las universidades, lo que hará que mejore la enseñanza en el país y por ende habrá bienestar.

Los criterios que se están añadiendo como vinculación con la sociedad y más interés a la investigación, son buenos ya que ayudaran a competir con las universidades de afuera.

**- Ph.D. Cecilia Paredes** – Vicerrectora de ESPOL

Toda categoría tiene aspectos positivos y negativos.

Deben tener un fondo donde se evidencie la mejora continua.

Todos los criterios actuales son buenos al categorizar

No creo que en el ambiente laboral se determine al estudiante por la categoría.

**- Ph.D. Leonardo Estrada** - Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y humanísticas de ESPOL

Son pertinentes los procesos que realiza el CEAACES para saber la calidad.

El criterio de investigación debe de ser mejorado

No influye la categoría al contratar estudiantes, ya que se lleva a cabo un proceso de selección.

### **5.5.3.2 Ex integrante del CEAACES**

La categorización hace universidades competitivas a las que están en las primeras las hace pensar en competencia a nivel internacional y a las que están en categorías bajas las hace competir para estar entre las primeras a nivel nacional.

La valoración al categorizar es una valoración dinámica en función del análisis de las universidades, identificándolas y ubicándolas en grupos según características similares.

No se toma en cuenta la satisfacción de estudiantes por ser algo subjetivo, además no es tan importante la categoría al momento de buscar un puesto en el mercado laboral.

#### **5.5.4 Hipótesis**

***H0*** = Variable independiente que es la categorización de universidades, no está relacionada con la variable dependiente que en este caso es la satisfacción de los estudiantes.

***H1*** = Variable independiente que es la categorización de universidades, está relacionada con la variable dependiente que en este caso es la satisfacción de los estudiantes.

Después de haber sido sometido a una prueba estadística se rechaza la hipótesis nula, por lo que se dice que las variables “Categorización de universidades y escuelas politécnicas” y “Satisfacción de los estudiantes” si tienen relación, según el coeficiente de Spearman una correlación de 0.728.

Después de aceptar la hipótesis alternativa, podemos decir que la satisfacción de los estudiantes dependerá de la categoría en la que se encuentre la universidad a la que pertenece, es decir que, mientras más universidades estén en mejores categorías, existirán más personas satisfechas.



## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

El objetivo general del proyecto es analizar la metodología de autoevaluación que tiene el CEAACES con respecto a la categorización de universidades y escuelas politécnicas, mediante la utilización de elementos de satisfacción a los estudiantes.

Por lo que se concluye después de la evaluación, que el CEAACES no cuenta con la satisfacción del estudiante como indicador, y esto fue confirmado mediante la entrevista a la ex miembro del consejo María Luisa Granda, quien acotó que no es tomado en cuenta ya que éste es un parámetro subjetivo, es decir, los alumnos se dejarían llevar por el sentimiento que tienen a la universidad a la que pertenecen. Adicional a esto, se analizó otras clasificaciones de universidades y tampoco se logró encontrar la satisfacción de los estudiantes como un criterio o indicador al clasificar.

A base de las encuestas, se puede decir que los estudiantes están satisfechos con la categoría de la universidad a la que pertenecen, pero, al analizarse por categoría (A, B, C) se pudo notar que mientras más universidades estén en las mejores categorías, más estudiantes satisfechos habrán. Es decir, a mayor categoría, más estudiantes satisfechos.

Algo semejante ocurre con la satisfacción mediante las expectativas debido a que las personas se basan en el alcance de sus necesidades personales, en la experiencia propia y en la influencia de terceras personas, y ya que esto hace que el criterio sobre la calidad sea algo subjetivo, y es por esto que hubo un 61% de estudiantes insatisfechos, ya que la universidad a la que pertenecen no recibió la categoría que ellos esperaban.

También mediante una correlación, se demostró que la categoría de una universidad está relacionada positivamente con la satisfacción de los estudiantes, a mejor categoría este una universidad, más estudiantes de ésta, estarán satisfechos.

Finalmente el 88% de los encuestados concuerdan con que la categoría es un factor influyente al momento de buscar un puesto en el mercado laboral, también que la categorización mejora la calidad. No se propone, que se tome en cuenta la satisfacción de los estudiantes, para optimizar la conclusión final se detallan adelante pequeñas conclusiones de cada sección del proyecto.

### **6.1.1 Metodología**

La metodología es muy útil ya que aquí se plantea el proceso a seguir tanto para la recolección, el análisis de datos y la presentación de los resultados, tomando en cuenta que este puede ir modificándose en el transcurso de la resolución del proyecto.

Además se detallan los tipos de investigación científicas a emplear, como la investigación documental para la recolección y análisis secundarios de datos secundarios en páginas del CEEACES, la investigación de estudio de casos que sirve para describir con más detalle la información cualitativa y cuantitativa, también las herramientas a usar como evaluaciones, correlaciones, encuestas, entrevistas y un ejercicio estadístico como SPSS el cual sirve para analizar los datos primarios recolectados, lo que permitirá lograr los objetivos planteados.

### **6.1.2 Marco referencial**

Las políticas públicas son un conjunto de objetivos, decisiones y acciones que conllevan a cabo al gobierno para solucionar problemas, para que en un determinado

momento, en su desarrollo participen variedad de actores como los gubernamentales y no gubernamentales. Pero lo habitual en este proyecto es identificar dentro de la sociedad la intervención pública de la política educativa, el cual nos dispone una variedad de instrumentos y herramientas para el desarrollo teórico y legal.

La educación juega un papel fundamental para el desarrollo y bienestar social dando impactos primordiales y complementarios como base para el mejoramiento competitivo.

El servicio educativo adecuado es necesario para trabajar en una experiencia significativa para las personas a los requerimientos de desarrollo, en un marco de sociedad equitativo y solidario. Así se presenta la base de la educación de calidad y modelos flexibles para que los estudiantes se les faciliten la preparación y el acceso al mercado laboral, y permitir equilibrar las oportunidades de desarrollo personal y social.

Todo lo anterior nos presenta un desafío de manera que los sistemas educativos tengan la capacidad de articular las diversas necesidades de formación y capacitación desde lo social, investigativo, y cultural.

Los grandes cambios que se emprendieron en la actualidad para transformar radicalmente la educación ecuatoriana cuentan con un marco legal que los legitima e impulsa con el propósito de contribuir a una mejor comprensión del alcance de los cambios educativos permitidos y alentados por un nuevo referente normativo que rige la educación en nuestro país.

En lo que se presentaba que el nuevo marco legal educativo se establece que la educación es una condición necesaria para la igualdad de oportunidades y para alcanzar la sociedad del Buen Vivir.

### **6.1.3 Objeto de estudio**

La categorización de universidades y escuelas politécnicas es una política pública creada con el objetivo de garantizar la calidad de la educación superior, evaluando a las universidades con estándares mínimos, con la finalidad de beneficiar a los estudiantes de pregrado y posgrado matriculados en estas instituciones, es regulada por el CEAACES, el cual trabaja en coordinación con el CES y estos a su vez son dirigidos por la SENESCYT.

El consejo está conformado por 6 miembros de los cuales uno es asignado como el presidente y actualmente categoriza a un total de 55 universidades y escuelas politécnicas, beneficiando a 736000 alumnos.

### **6.1.4 Desarrollo del trabajo**

Para el desarrollo se emplea una investigación científica, que tiene como objetivo general la unión de dos objetivos específicos del proyecto, en esta se realizaron entrevistas a una ex miembro del Consejo, a directivos de universidades y encuestas a un total de 384 estudiantes de 6 universidades de la Zona 8 del SENPLADES.

La investigación de mercado se usa para recolectar información primaria, secundaria cualitativa del CEAACES por medio de páginas web, entrevistas para analizarlas, y se medirá la satisfacción de los estudiantes mediante la realización de las encuestas, obteniendo así los datos cuantitativos que nos servirán para concluir.

### **6.1.5 Resultados**

La investigación expulsó como resultado que el consejo de acreditación no cuenta con indicadores de desempeño, solo de resultados, y en su método de evaluación tampoco tiene un

indicador o criterio que demuestre la satisfacción de los estudiantes, al analizar otras clasificaciones de universidades, se determinó que tampoco lo tienen como criterio.

Otro resultado es que el 52% de los estudiantes están satisfechos con la categoría de su universidad, el 91% con los 6 criterios con los que se las evalúa, y la diferencia que es el 48% y el 9% respectivamente no están satisfechos.

Además el 65% de los alumnos piensa que al momento de buscar un puesto en el mercado laboral, en las empresas influye la categoría, es decir, estas preferirían a los estudiantes que pertenecen a las universidades y escuelas politécnicas que están en las mejores categorías, el resto de opiniones se dividen en que las empresas se fijan en la experiencia, el conocimiento, el desenvolvimiento y simplemente la categoría no influye.

Y por último el 61% de los estudiantes según sus expectativas están insatisfechos, con esto se confirma que la satisfacción de los estudiantes es algo subjetivo, por lo que no debe tomarse en cuenta como criterio o indicador al categorizar a las universidades ecuatorianas.

## **6.2 Recomendaciones**

A base de lo realizado en el proyecto de investigación se propone que al categorizar a las universidades y escuelas politécnicas, no es necesario adicionar como criterio, subcriterio, indicador o elemento la satisfacción de los estudiantes, ya que esto es algo subjetivo, a mayor categoría se encuentra una universidad, más estudiantes de esta estarán satisfechos.

Se recomienda que las universidades realicen encuesta a sus estudiantes, para medir la satisfacción que tienen con respecto a su universidad, también para así mejorar los criterios calificados por el CEAACES y lograr ubicarse en una mejor categoría.

También se recomienda que se implementen indicadores de desempeño, ya que el CEAACES, solo tiene en cuenta los indicadores de resultados.

## **7. LIMITANTES**

Las limitaciones fueron las entrevistas en persona a los ex miembros del CEAACES, debido a sus trabajos y viajes continuos, por lo que se tuvieron que realizar las preguntas por Skype y por correo electrónico.

También que, las encuestas fueron realizadas solo a estudiantes pertenecientes a 6 universidades ubicadas en la Zona 8 del SENPLADES, debido al poco tiempo para la realización del proyecto.

## **8. COMPARACIÓN DE LAS CATEGORÍAS DE UNIVERSIDADES DE ECUADOR, CON RANKINGS SEGÚN LA WEB**

El valor agregado de nuestro proyecto es la comparación entre la categoría que tienen las universidades ecuatorianas según la acreditación del CEAACES y el puesto que tienen según criterios mundiales de clasificación.

Esta importante comparación se da, ya que portales como Webometrics y Quacquarelli Symonds (QS), ubican a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, que tiene Categoría B según la acreditación del CEAACES, en mejores posiciones, que la Escuela Politécnica del Litoral (ESPOL), quien tiene Categoría A según el Consejo ecuatoriano.

El Consejo de Ecuador clasifica con los siguientes criterios:

<b>ORGANIZACIÓN (8%):</b>	Procesos de organización institucional que se constituyen en el marco que permite a la institución y a las unidades académicas establecer, monitorizar y evaluar la consecución de los objetivos, considerando principios de calidad y transparencia en particular.
<b>ACADEMIA (36%):</b>	Evalúa las cualidades de la planta docente y las condiciones laborales y de contratación en las que se desarrollan sus actividades, formación académica de los profesores, tiempo de dedicación, estabilidad y la garantía de sus derechos.
<b>INVESTIGACIÓN (21%):</b>	Evalúa la institucionalización de los objetivos, proyectos y actividades de investigación, así como los resultados obtenidos por los investigadores. Debe planificarse y ejecutarse asegurando una estructura y la disponibilidad de recursos que propendan crecientes niveles de calidad en los resultados, agrupándolos en publicaciones.
<b>VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD (3%):</b>	Planificación, procedimientos claros para la gestión de recursos, elementos mediante los cuales se podrán obtener los resultados esperados.
<b>RECURSOS E INFRAESTRUCTURA (20%):</b>	Infraestructura física, de las tecnologías de la información y de los recursos bibliotecarios.
<b>ESTUDIANTES (12%):</b>	Políticas y acciones realizadas para garantizar y promover condiciones adecuadas que permitan alcanzar resultados exitosos en su carrera académica.

Tabla 8.1: Criterios del CEAACES al categorizar universidades ecuatorianas.

## Webometrics

Es una página web que clasifica universidades a nivel mundial que pertenece al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), y es el mayor organismo público de España, es el mayor rango académico de institutos de educación superior. El objetivo principal del CSIC es incentivar la investigación científica, ya que esto contribuye al progreso tecnológico y científico, aumentando también el bienestar de los habitantes de un país.

Clasifica basándose en información cuantitativa multidimensional y confiable, actual que proporciona acerca del rendimiento de las universidades a nivel mundial, en su presencia en el internet y el impacto que generan.

También mide, aunque de manera indirecta, la enseñanza, tomando en cuenta la importancia económica de la participación de los ciudadanos, transferencia de tecnología a las industrias. La clasificación está relacionada de forma positiva con el prestigio académico y la calidad de la educación de las universidades, debido a esto las universidades que esperan mejor posición de acuerdo a su excelencia en lo académico deben considerar sus políticas web e incentivar al incremento en calidad y cantidad de sus publicaciones en el internet.

Los indicadores de esta página web y sus porcentajes al clasificar son:

<b>TAMAÑO (20%):</b>	Número de páginas recuperadas desde Google, Yahoo! y Bing búsqueda.
<b>VISIBILIDAD (50%):</b>	El número total de enlaces externos únicos por un sitio, según Yahoo Site Explorer.
<b>ARCHIVOS RICOS (15%):</b>	Se evalúa la relevancia para actividades académicas y de publicación, teniendo en cuenta el volumen de los diferentes formatos de archivos.
<b>ACADÉMICO (15%):</b>	Los datos son una combinación de artículos publicados cada 4 años.

Tabla 8.2: Indicadores del ranking Webometrics.



Según Webometrics la Pontificia Universidad Católica del Ecuador está ubicado en el puesto **2008** y la ESPOL está situada en la posición **2029**, en el año 2016.

Eso se debe a que el CEAACES clasifica con criterios muy distintos, por esto es que Webometrics ubica a la Pontificia en una mejor posición que Espol, el ranking mundial toma en cuenta bastante la investigación y publicación en la web, mientras que la categorización del Consejo ecuatoriano solo le da un 21% de interés a la investigación al clasificar a las universidades y escuelas politécnicas, gracias a esto también se puede decir, que la Pontificia del Ecuador es más investigativa que ESPOL.

Se puede acotar también que si las universidades del Ecuador quieren ser más competitivas se debe poner un porcentaje mayor en la parte de investigación al categorizar, para de esta manera incentivarlos, ya que a nivel mundial este parámetro es el que más se toma en cuenta. Una mayor presencia en la web de las investigaciones, actividades de la universidad mejoraran sus posiciones a nivel mundial.

### **Quacquarelli Symonds (QS) World University Ranking**

El Rankings Universidad QS World clasifica a las universidades a base de 6 indicadores, que evalúan en cuatro áreas a las universidades; la enseñanza, la investigación, la internacionalización y la empleabilidad.

<b>REPUTACIÓN ACADÉMICA (40%):</b>	Se mide usando una encuesta global, en el que se pide a los académicos para identificar las instituciones en las que creen que el mejor trabajo se está llevando a cabo dentro de su propio campo de especialización. El objetivo es dar a los futuros estudiantes un sentido del consenso de opinión dentro de la comunidad académica internacional.
<b>REPUTACIÓN DEL EMPLEADOR (10%):</b>	identificar las universidades que ellos perciben como la producción de los mejores graduados. Este indicador es único entre las clasificaciones internacionales de universidades.

<b>RELACIÓN ENTRE ESTUDIANTES Y PROFESORES (20%):</b>	Número de personal académico empleado en relación con el número de alumnos matriculados.
<b>LAS CITAS POR FACULTAD (20%):</b>	Evalúa el impacto de investigación universitarios.
<b>TASA INTERNACIONAL FACULTAD (5%):</b>	Evalúa el éxito de una universidad ha tenido en la atracción de estudiantes y académicos de otras naciones. Esto se basa en la proporción de estudiantes internacionales y miembros de la facultad en la institución. Cada uno de estos indicadores aporta el 5% de los resultados de la clasificación general
<b>RELACIÓN ESTUDIANTE INTERNACIONAL (5%):</b>	

Tabla 8.3: Criterios de QS al clasificar universidades a nivel mundial.

En esta clasificación de universidades a nivel mundial se toma en cuenta como criterios la reputación de una universidad considerada por las demás universidades y por los empleadores, y esto tiene de importancia 50%, además del interés de atracción internacional que tiene 10%.

Y, debido a esto QS World University Ranking la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) está en la ubicación **78** a nivel de Latinoamérica y la ESPOL en el puesto **116**, en el año 2016. Lo que quiere decir, es que la PUCE tiene más reconocimiento o mejor reputación a nivel internacional que ESPOL.

Por último, como adicional se puede decir, que si las universidades ecuatorianas quieren ser más reconocidas a nivel mundial o ubicarse en mejores posiciones en esos rankings deberán invertir más en el criterio de investigación y hacer más publicidades de estas en el internet.

## BIBLIOGRAFÍA

Administración Pública. (28 de diciembre de 2011). Normas de Implementación y Operación de Gobiernos por Resultados. Quito: Registro Oficial. Obtenido de <http://blogs.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2013/02/Norma-GPR2.pdf>

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas. (2010). aeval.es. Obtenido de [http://www.aeval.es/comun/pdf/evaluaciones/Fundamentos\\_de\\_evaluacion.pdf](http://www.aeval.es/comun/pdf/evaluaciones/Fundamentos_de_evaluacion.pdf)

AQU (2007). El Sistema Universitari Públic Català 2000-2005: Una Perspectiva des de l'avaluació d'AQU Catalunya. Barcelona; Agencia para la Calidad del Sistema Universitario Catalán.

Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi-Ciudad Alfaro: Registro Oficial. Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2014/02/Constitucion-Repu%CC%81blica-del-Ecuador.pdf>

Asamblea Nacional. (12 de octubre de 2010). Constitución de la República. Quito: Registro Oficial. Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2014/02/LOES.pdf>

Ballèn, P. S. (31 de marzo de 1994). Reglamento General a la ley de modernización del Estado. Quito: Registro Oficial. Obtenido de [http://www.apg.gob.ec/files/reglamento\\_ley\\_modernizacion.pdf](http://www.apg.gob.ec/files/reglamento_ley_modernizacion.pdf)

Barrio, G. (s.f). Servicios públicos y ciudadanos. Mayo 23, 2016, de Congreso de Perú Sitio web: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/1AF3BCB7E4EC058305257BE500217F4A/\\$FILE/AD-7-6.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1AF3BCB7E4EC058305257BE500217F4A/$FILE/AD-7-6.pdf)

Casermeyro, M. (s.f.). (2016) Obtenido de LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PUBLICOS [http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)

ceaaces. (s.f.). Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2014/02/Constitucion-Repu%CC%81blica-del-Ecuador.pdf>

CEAACES. (2013). CEAACES.GOB. Obtenido de Rendición de cuentas: <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2014/04/Rendicio%CC%81n-de%20cuentas-2013-CEAACES.pdf>

CEAACES. (2013). Informe de rendición de cuentas. Mayo 20, 2016, de Consejo de Acreditación de la Calidad Sitio web: <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2014/04/Rendicio%CC%81n-de%20cuentas-2013-CEAACES.pdf>

CIHE (2007). Standards for Accreditation. Commission on Institutions of Higher Education.

New England Association of Schools and Colleges. [http://www.neasc.org/cihe/standards\\_for\\_accreditation\\_2005.pdf](http://www.neasc.org/cihe/standards_for_accreditation_2005.pdf) [16-08-2016].

Congreso Nacional. (18 de diciembre de 2002). Contraloría General del Estado. Quito: Registro Oficial. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/LEYORGACGEyREFORMAS2009.pdf>

Congreso Nacional. (18 de mayo de 2004). Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Informacion Pública. Quito: Registro Oficial. Obtenido de [http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2014/01/Ley\\_de\\_Transparencia.pdf](http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2014/01/Ley_de_Transparencia.pdf)

Consejo de Educación Superior (CES). (2016). Obtenido de <file:///C:/Users/Jos%C3%A9Luis/Downloads/RPC-SO-08-No.141-2016.pdf>

Constitucion de la República del Ecuador. (19 de diciembre de 2011). Norma Tecnica de reestructuracion de la Gestión Pública. Quito: Registro Oficial. Obtenido de [http://administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/4\\_Norma\\_tecnica\\_Gestion\\_Publica\\_Institucional\\_RO\\_59\\_9\\_Dic\\_2011.pdf](http://administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/4_Norma_tecnica_Gestion_Publica_Institucional_RO_59_9_Dic_2011.pdf)

Contraloría Ciudadana. (2015). La importancia de evaluar las políticas públicas. Mayo 22, 2016, de Contraloría Ciudadana de Mexico Sitio web: <http://www.contraloriaciudadana.org.mx/blog/2015/06/la-importancia-de-evaluar-las-politicas-publicas>

Cubillos Alonso, G. (2004). Obtenido de <https://trabajodegradouamerica.wikispaces.com/file/view/MarcoReferencia.pdf>

Del Valle, A. (2008). Investigación - diseño. Julio 02, 2016, de Facultad de Arquitectura y diseño Sitio web: <http://biblio3.url.edu.gt/CDTK/DelValle-Andres.pdf>

Echeverría, J. (2006). La institucionalización de los sistemas de gestión. Mayo 22, 2016, de Grupo Faro Sitio web: [http://www.grupofaro.org/ciudadanizando/propuestas/programasocial\\_web.pdf](http://www.grupofaro.org/ciudadanizando/propuestas/programasocial_web.pdf)

Guerrero, F. (s.f.). (2011). <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2874/1/T1025-MDE-Guerrero-Concesion.pdf>

Francisco, R. (s.f.). Obtenido de <http://www.oocities.org/mx/acadentorno/mpmi3.pdf>  
García, G. A. (2003). SERVICIOS PUBLICOS y CIUDADANOS: EL USUARIO ANTE EL. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/1AF3BCB7E4EC058305257BE500217F4A/\\$FILE/AD-7-6.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1AF3BCB7E4EC058305257BE500217F4A/$FILE/AD-7-6.pdf)

Guzmán, M. (2001). Evaluación de Programas e indicadores de desempeño. Junio 18, 2016, de Gobierno de Chile Sitio web: [http://www.dipres.gob.cl/572/articulos-89670\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.gob.cl/572/articulos-89670_doc_pdf.pdf)

Jaime, E. (2013). Políticas públicas: La importancia de medir. Junio 15, 2016, de Diario EstePaís Mexico Sitio web: <http://archivo.estepais.com/site/2013/politicas-publicas/>

López, S. (2015). Técnicas de investigación documental. Julio 02, 2016, de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Sitio web: <https://sandrateresa.files.wordpress.com/2015/09/tecnicas-de-investigacion-documental-unidad-proceso-1.pdf>

MADDOX, R. (1981). "Two factors theory and consumer satisfaction: replication and extension". Journal of Consumer Research, vol. 8, pág. 97-102.

Makon, M. (2000) EL MODELO DE GESTIÓN POR RESULTADOS EL MODELO DE GESTIÓN POR RESULTADOS EN LOS ORGANISMOS DE LA EN LOS ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL  
<http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/MAKON,%20Marcos%20-%20El%20modelo%20de%20gestin%20por%20resultados.pdf>

Mengo, O. (Junio de 2009). Universidad Central de Venezuela. Obtenido de <https://pis1.wikispaces.com/file/view/Investigacion+documental.pdf>

Merino, M. (2010). Fundamentos de evaluación de políticas públicas. Junio 10, 2016, de Ministerio de política territorial y administración pública Sitio web: [http://www.aeval.es/comun/pdf/evaluaciones/Fundamentos\\_de\\_evaluacion.pdf](http://www.aeval.es/comun/pdf/evaluaciones/Fundamentos_de_evaluacion.pdf)

Ministerio de Finanzas del Ecuador. (20 de octubre de 2010). Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. Quito: Registro Oficial. Obtenido de [http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO\\_PLANIFICACION\\_FINAZAS.pdf](http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf)

Ministerio de Finanzas del Ecuador. (24 de marzo de 2011). Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público. Quito: Registro Oficial. Obtenido de [http://ceci.utm.edu.ec/asoutm/archivos/REGLAMENTO\\_LEY\\_SERVICIO\\_PUBLICO.pdf](http://ceci.utm.edu.ec/asoutm/archivos/REGLAMENTO_LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf)

Ministerio del Interior. (27 de febrero de 2009). *Ley de Modernización del Estado*. Quito: Registro Oficial. Obtenido de <http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/LEY-DE-MODERNIZACION-DEL-ESTADO.pdf>

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Julio 01, 2016, de Universidad SURCOLOMBIANA Sitio web: <https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>

Nirenberg, O. (2009). Evaluación y participación: orientaciones conceptuales para una mejora de la gestión. Junio 25, 2016, de Centro de Apoyo al Desarrollo Local (CEADEL) Sitio web: <http://metodo3.sociales.uba.ar/files/2014/10/Nirenberg-2009.pdf>

Pallares. (s.f.). (2016)Obtenido de [http://www.unla.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm#\\_edn1](http://www.unla.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm#_edn1)

Palomares & García. (2009) Utilización de indicadores para la evaluación de las universidades públicas españolas: ¿existe consenso?. Agosto 10, 2016 de DIGITAL.CSIC Sitio Web: <http://digital.csic.es/bitstream/10261/108359/1/indicadores%20para%20la%20evaluacion.pdf>

Lucio Gutierrez. (7 de julio de 2003). Reglamento de la Ley Organica de la Contraloria General. Quito: Registro Oficial. Obtenido de <http://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2015/06/5REGLAMENTOCONTRALORIA1.pdf>

RECALDE, E. (2014). LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA VIGILANCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA POR RESULTADOS. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: [http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/372/File/pdfs/PAPER%20UNIVERSITARIO/2013/EulaliaFlor%20\[ParticipacionCiudadana\].pdf](http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/372/File/pdfs/PAPER%20UNIVERSITARIO/2013/EulaliaFlor%20[ParticipacionCiudadana].pdf)

Ricardo. (22 de 12 de 2008). Obtenido de [http://aldana-narino.gov.co/apc-aa-files/32396633633136623338326438383161/manual\\_de\\_indicadores\\_angostura.pdf](http://aldana-narino.gov.co/apc-aa-files/32396633633136623338326438383161/manual_de_indicadores_angostura.pdf)

Sampieri, R., Baptista, L., & Collado, C. (2003). Mc Graw Hill Interamericana. Obtenido de <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

SOCIAL, C. D. (2014). SUBCOORDINACIÓN NACIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS. GUÍA ESPECIALIZADA DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

UNESCO. (2006). Compendio mundial de la educación. Mayo 28, 2016, de UNESCO Sitio web: [http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/ged06\\_es.pdf](http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/ged06_es.pdf)

UNESCO. (2009). Conferencia sobre la educación superior. UNESCO.

Valle, A. d. (2008). Investigacion diseño de una silla. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/CDTK/DelValle-Andres.pdf>

Velázquez, B. (2004). La formación de la satisfacción /insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes. Obtenido de departamento de dirección de empresas Juan José Renau: <http://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/15171/moliner.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Yves, Meny, & Jean. (1992). Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/05/aalf.htm>

Yin, R. (1994). Investigación sobre estudio de casos. Junio 30, 2016, de International Educational and Professional Publisher Sitio web: <http://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/YIN%20ROBERT%20.pdf>

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L.. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.. Agosto 08, 2016, de Simon and Schuster. Sitio web: [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr&id=RWPMYP7-sN8C&oi=fnd&pg=PR9&ots=cecufcu-rf&sig=gPZS5\\_jvGUIH5Pnx69Tjji3MyI#v=snippet&q=personal&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr&id=RWPMYP7-sN8C&oi=fnd&pg=PR9&ots=cecufcu-rf&sig=gPZS5_jvGUIH5Pnx69Tjji3MyI#v=snippet&q=personal&f=false)

## ANEXOS

### Anexo 1:

Fotos y respuestas transcritas de las entrevistas con los directivos de las universidades.

- Universidad Laica Vicente Rocafuerte

Econ. David Pérez – Director de planificación y evaluación en la



- Escuela Politécnica del Litoral (ESPOL)

Cecilia Paredes – Vicerrectora



Ph.D. Leonardo Estrada - Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y humanísticas





## ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL



### Entrevista:

Ph.D. Cecilia Paredes Verduga  
Vicerrectora Académica

1. ¿Cuál es su opinión sobre la categorización de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador realizada por parte del CEAACES?

*Tiene aspectos positivos y negativos, toda categorización depende de un modelo y un fondo.*

2. ¿Cree que la categoría de una universidad demuestra en realidad su calidad?

*No necesariamente porque la categoría depende de un modelo.*

3. ¿Hace la categorización que las universidades se hagan más competitivas entre sí?

Es decir, que busquen mejorar para subir de categoría.

*Sí, porque busca optimizar el modelo.*

4. ¿Está usted conforme con los criterios que son usados para categorizar a las Universidades? ¿O cree usted, que se debería tomar en cuenta algún otro?

*Sí, los seis criterios están bien.*

5. ¿Ha tenido alguna variación la demanda de estudiantes después de saber sobre las categorías de las universidades?

*Para el sistema sí pero no para la ESPOL.*

6. ¿Influye la categoría al momento que un estudiante de determinada Universidad busca un puesto en el mercado laboral?

*No es seguro.*

*Cecilia Aparicio*

Firma del entrevistado

## ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL



**Tema:** ANALISIS DE LA METODOLOGIA DE AUTOEVALUACION DE LA CATEGORIZACION DE UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITECNICAS MEDIANTE LA UTILIZACION DE ELEMENTOS DE SATISFACCION A LOS ESTUDIANTES.

### **Entrevista:**

Ph.D. Leonardo Estrada  
Decano

1. ¿Cuál es su opinión sobre la categorización de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador realizada por parte del CEAACES?

*Respecto los procesos que hacen los organismos de control, son pertinentes.*

2. ¿Cree que la categoría de una universidad demuestra en realidad su calidad?

*Si el proceso es bien llevado sí. Garantiza que exista un nivel mínimo de calidad.*

3. ¿Hace la categorización que las universidades se hagan más competitivas entre sí? Es decir, que busquen mejorar para subir de categoría.

*Sí, es un indicador bueno para que las universidades compitan por ser mejores.*

4. ¿Está usted conforme con los criterios que son usados para categorizar a las Universidades? ¿O cree usted, que se debería tomar en cuenta algún otro?

*En lo que se refiere a los artículos de investigación, deben ser mejorados.*

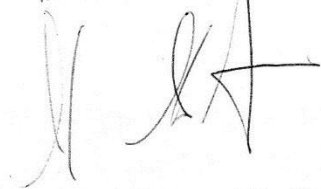
5. ¿Ha tenido alguna variación la demanda de estudiantes después de saber sobre las categorías de las universidades?

*No.*

6. ¿Influye la categoría al momento que un estudiante de determinada Universidad busca un puesto en el mercado laboral?

*El empleador observa este aspecto. En el proceso de selección sí depende.*

*ESTRELLA GONZALEZ*



Firma del entrevistado

## Entrevista al Director de Planificación y evaluación de la Universidad Laica

Vicente Rocafuerte

Econ. David Pérez

1. ¿Cuál es su opinión sobre la categorización de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador realizada por parte del CEAACES?

Referente a la posición tomada por el estado para fortalecer la educación superior del país, el mecanismo más acertado es el desarrollado por el CEAACES, era necesario dar inicio a estas exigencias que no son más que modelos básicos, para el mejoramiento continuo, que no desmaya, para en un futuro haya un mejor bienestar en el país.

2. ¿Cree que la categoría de una universidad demuestra en realidad su calidad?

Del 1 al 10 sí, en un 9 para mí, si demuestra la calidad, también tiene que ser visible la tipología de universidades ya que algunas se dedican más a investigación, etc. diferentes tipos de modelos al calificar.

3. ¿Hace la categorización que las universidades se hagan más competitivas entre sí? Es decir, que busquen mejorar para subir de categoría.

Sí, que nos lleve a conseguir mejores espacios en cuestión de calidad para ser más competitivos como país, internamente y afuera.

4. ¿Está usted conforme con los criterios que son usados para categorizar a las Universidades? ¿O cree usted, que se debería tomar en cuenta algún otro?

Sí, mas q actualmente se considera a la vinculación, poner más ponderación a la investigación ya que la tendencia actual es la de fortalecer la investigación y también la de transferirle ésta a la sociedad.

**5. ¿Ha tenido alguna variación la demanda de estudiantes después de saber sobre las categorías de las universidades?**

No, en nuestro caso, la demanda sube o baja dependiendo el target al que se apunta. También el entorno económico q vive en los últimos 2 años el país y reducción de aranceles.

**6. ¿Influye la categoría al momento que un estudiante de determinada Universidad busca un puesto en el mercado laboral?**

Si influye, ya que hoy en día, así como se les exige a las universidades, esto tendrá un efecto ya sea positivo o negativo en el mercado laboral, en el sentido de q tu como empresario vas a querer q tus profesionales vengan de las mejores universidades, las rankea.

**7. ¿Tienen un plan de mejora para subir de categoría?**

Desde el 2012 hemos trabajado desde las autoridades hasta los propios estudiantes, tratando de que un propio pensamiento q converge, en q nos lleve a la excelencia mejorar continuamente. Tenemos autoevaluaciones periódicamente, buscamos acompañamiento del CEAACES para tener un modelo más acertado al modelo actual, planificación operativa, institucional corto plazo, estratégica a mediano plazo, está enmarcado a cerrar brechas, para obtener mejor categoría

**8. ¿Están conformes sus estudiantes con la categoría actual?**

No porque a diferencia de otras universidades que están en mejores categorías tenemos mejor infraestructura y procesos internos, ellos están conscientes que podemos estar en una mejor posición.

## Entrevista a ex integrante del CEAACES.

- María Luisa Granda Kuffo

### Preguntas para la Entrevista a ex miembro del CEAACES

#### **1.- ¿Cuál fue la respuesta de las Universidades sobre la categorización realizada por el CEAACES?**

Desde la primera vez que se hizo en el año 2009, hubo mucha inconformidad porque era un proceso nuevo. Se argumentaba que generaba "discriminación" y estigmatizaba a los estudiantes en las universidades de menor categoría, especialmente la categoría E.

La segunda vez que se categorizó en el año 2013, el sistema se había preparado mejor y estaba más familiarizado con lo que son estos procesos.

#### **2.- ¿Cree usted que la categorización hace que las universidades se vuelvan más competitivas, es decir quieran mejorar para subir de categoría?**

Considero que para algunas de ellas, las que están preocupadas por la calidad, lo ven como parte de su quehacer. No solamente ser competitivas a nivel nacional, sino empezar procesos de internacionalización para poder compararse con las mejores universidades del mundo. Para otras universidades en cambio es una cuestión con la que deben cumplir y se obligan a hacerlo para presentarse como parte de una buena categoría (A o B)

#### **3.- ¿En caso de que algunas universidades no lleguen a la categoría A, qué se haría con estas?**

No pasaría nada con estas universidades. El proceso de depuración terminó con las universidades categoría E, y es normal que haya diferencias en un sistema, que aunque pequeño como el nuestro tiene más de 50 universidades. El tener la categoría A, lo que diferencia es el tipo de programas que se puede dictar, los fondos que la universidad recibe, y es una distinción entre las demás universidades del país.

#### **4.- ¿El gobierno de alguna manera tiene planificado hacer que todas las Universidades asciendan a categoría A?**

La política de Estado ha sido mejorar la calidad de la educación superior, es decir que las universidades cumplan con ciertos estándares mínimos, algunos establecidos por la vía legal como el % de profesores de tiempo completo o el % de su presupuesto destinado a investigación, y otros que se encuentran dentro de los modelos de evaluación.

Es importante tener claro que no existe la categoría A per se, sino que es una valoración dinámica que se hace en función de un análisis de todo el conjunto de universidades donde se agrupa o se identifica clusters de instituciones con similares características.

#### **5.- ¿Considera usted que para un futuro habría que mejorar a las universidades de categoría A para que estas puedan competir a nivel mundial?**

Pues definitivamente para poder compararnos con las mejores universidades del mundo, tenemos que mejorar en muchos sentidos, pero principalmente en investigación. Creo que la decisión depende de las instituciones que están en esa o cualquier categoría, si deciden avanzar en ese sentido deben tener políticas y estrategias, acompañadas de recursos que las lleven al logro de este desafío que no es nada sencillo.

**6.- ¿El CEAACES tiene un método de autoevaluación, para saber si están cumpliendo sus objetivos?**

No sabría decirle, en general todas las agencias de acreditación a nivel internacional tienen alguien que los acredita también a ellos.

**7.- ¿Se encuentra la satisfacción de los estudiantes entre los parámetros con los que se autoevalúa la categorización de universidades?**

Si      No      ¿Cómo mide esta satisfacción?

**8.- ¿Es considerada la satisfacción de los estudiantes al momento de categorizar a las universidades?**

No, no se considera por ser un parámetro muy subjetivo

**9.- ¿Ha habido algún impacto en los estudiantes al momento de buscar un puesto en el mercado laboral?**

Ej.- Prefieren a los estudiantes que pertenecieran a las universidades de mejor categoría.

Se necesitaría mas evidencia para poder responder esa pregunta, talvez una encuesta directa a los empleadores o empresas de recursos humanos que conozcan la visión de los empleadores. Es probable que hubiera algún impacto, pero en mi opinión no sería tan importante.



## Anexo 2

### Correlación

La correlación entre las variables satisfacción de los estudiantes y la categoría de las universidades es de 0.728, por lo que se puede decir que tienen una correlación positiva.

### Tablas de contingencia

#### Medidas simétricas

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Nominal por nominal    Coeficiente de contingencia	,592			,000
Intervalo por intervalo    R de Pearson	,728	,026	20,744	,000 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal    Correlación de Spearman	,728	,026	20,744	,000 <sup>c</sup>
N de casos válidos	384			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

### Satisfacción de los estudiantes por categoría de universidades

Todos los estudiantes de las universidades de categoría A están satisfechos, de los de las universidades de categoría B el 45% está satisfecho y el 55 no lo está, de los de categoría C apenas el 11% está satisfecho y el 89% no lo está.

**Tabla de contingencia 7.- ¿Está satisfecho con la categoría de su universidad? \* 2.- ¿En qué categoría se encuentra su universidad?**

		2.- ¿En qué categoría se encuentra su universidad?			Total
		C	B	A	
7.-¿Está satisfecho con la categoría de su universidad?	Recuento	114	70	0	184
	% dentro de 7.- ¿Está satisfecho con la categoría de su universidad?	62,0%	38,0%	0,0%	100,0%
	No				
	% dentro de 2.- ¿En qué categoría se encuentra su universidad?	89,1%	54,7%	0,0%	47,9%
	% del total	29,7%	18,2%	0,0%	47,9%
	Recuento	14	58	128	200
	% dentro de 7.- ¿Está satisfecho con la categoría de su universidad?	7,0%	29,0%	64,0%	100,0%
	Si				
	% dentro de 2.- ¿En qué categoría se encuentra su universidad?	10,9%	45,3%	100,0%	52,1%
	% del total	3,6%	15,1%	33,3%	52,1%
Total	Recuento	128	128	128	384
	% dentro de 7.- ¿Está satisfecho con la categoría de su universidad?	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
	% dentro de 2.-¿En qué categoría se encuentra su universidad?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%

### Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
7.-¿Esta satisfecho con la categoría de su universidad? *	384	100,0%	0	0,0%	384	100,0%
2.-¿En qué categoría se encuentra su universidad?						

### Satisfacción con respecto a las expectativas

	ACADEMIA (0,08)	INVESTIGACIÓN (0,36)	ORGANIZACIÓN (0,21)	VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD (0,03)	RECURSOS E INFRAESTRUCTURA (0,2)	ESTUDIANTES (0,12)
A	0.07	0.29	0.17	0.03	0.18	0.10
B	0.06	0.25	0.15	0.02	0.15	0.09
C	0.05	0.23	0.14	0.02	0.12	0.08

Satisfacción: Percepción -  
Expectativa