



SEDE GUAYAQUIL

UNIDAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS
UNIVERSIDADES CATEGORÍA “B” DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DE
PLAN MEJORAS DE LOS PROCESOS PARA ELEVAR LOS NIVELES DE
SATISFACCIÓN”**

AUTORES

IÑIGUEZ MAGALLANES HUGO FERNANDO

VILLACRÉS BELTRÁN FABIÁN ISAAC

DIRECTOR

LCDO. CESAR AUGUSTO SANTANA MONCAYO. MSc

OCTUBRE 2012

GUAYAQUIL - ECUADOR

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, creador de todas las cosas, por ser mi guía permanente y por haberme dado una gran familia. Por todas las bendiciones que he recibido, muchas de ellas creo sin merecerlas. Él ha sido el que me ha dado la fortaleza y sabiduría para concluir estos estudios de posgrado.

A mis padres, Abraham y Magaly quienes me formaron y me dieron toda mi educación básica y universitaria. Definitivamente todos sus consejos y palabras de aliento me han servido para la vida. Ahora sé cuanto sacrificio ustedes hicieron por todos nosotros; sus hijos, Muchas Gracias queridos padres.

A mi esposa María Eugenia y mis hijos; Fabián, Carlos; Mayte, Matías y Mateo, quienes me han acompañado en este duro proceso de formación académica y supieron comprender mi ausencia en muchos fines de semana cuando estaba en clases y no pudimos compartir esos momentos familiares tan importantes en la relación familiar. De ahora en adelante vamos a recuperar el tiempo perdido en el hogar. Todo sacrificio siempre trae una recompensa, papá ya vuelve a casa.

Finalmente, a todos mis hermanos y hermanas que a pesar de no tener el tiempo para visitarnos los unos a los otros siempre los llevo en mi mente y corazón. Gracias a todos, cada uno de ustedes ha aportado significativamente en mi vida.

Fabián Isaac Villacrés Beltrán

DEDICATORIA

Dedico el logro alcanzado a aquel que es Dueño y Hacedor de todas las cosas, Nuestro Amado Dios, por su amor, por la fortaleza y sobre todo por la compañía que a lo largo de este tiempo fue mi motor y guía.

A mi amada esposa Martha Rodríguez E. por su incondicional apoyo y empuje que han sido mi soporte y motivación para culminar esta carrera de manera exitosa.

A mis preciosos hijos Fernando André y Andrea Michelle, que supieron en todo momento, a través de su comprensión, aliento y amor, animarme en cada peldaño de esta etapa.

Y finalmente a mis padres y hermanos, por todo lo entregado, su confianza, su respeto y por sobre todo su respaldo.

Hugo Fernando Iñiguez M.

Agradecimiento

Mi agradecimiento muy especial al Economista. Andrés Bayolo, Vicerrector de nuestra Universidad por haberme ayudado a iniciar mis estudios de posgrado.

A mis estimadas Directoras de Posgrado Economista Lobelia Cisneros e Ingeniera. Priscilla Paredes, quienes con todo su apoyo y soporte fueron claves para poder terminar estos estudios. Muchas gracias Lobelia y Priscilla por toda su ayuda.

A nuestra Coordinadora Economista Susana Lam, quien siempre nos acompañó en los encuentros académicos y nos supo escuchar para sacar adelante el grupo de la MAE II. Sin duda Susana te ganaste el aprecio y consideración de todos los maestrantes.

A nuestro Tutor Lcdo. Cesar Santana, quien con sus sólidos conocimientos supo orientar eficientemente esta investigación.

Fabián Isaac Villacrés Beltrán

Agradecimiento

Mi agradecimiento muy especial al Dios de toda Gracia sin el cual no hubiese podido alcanzar esta meta importante de mi vida, proveyendo en todo momento y siendo mi refugio en tiempos de necesidad.

A mi esposa e hijos por ser esa fuente constante de inspiración y fortaleza.

A la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil en la persona del Ec. Andrés Bayolo quien me brindó su apoyo en los albores de esta carrera.

A nuestras distinguidas Directoras de Posgrado Ec. Lobelia Cisneros e Ing. Priscila Paredes y a nuestra Coordinadora de Maestría Ec. Susana Lam Rodriguez por su constante apoyo y quienes han sabido en todo momento estar al frente de tan delicada tarea con paciencia y dedicación.

A mi director de Tesis, Lic. César Santana por su compañía y consejos en la elaboración de esta obra.

A nuestros ilustres docentes que con sapiencia nos hicieron partícipes de su conocimiento y experiencia.

A mis compañeros de MAE con quienes compartimos largas y extenuantes jornadas de saber por su irrestricto apoyo y sincera amistad.

Hugo Fernando Iñiguez M.

Declaratoria de Responsabilidad

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores: Iñiguez Magallanes Hugo Fernando y Villacrés Beltrán Fabián Isaac.

Guayaquil, Octubre 29 del 2012

Iñiguez Magallanes Hugo Fernando
CI: 0909736936

Villacrés Beltrán Fabián Isaac
CI: 120414293-7

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Dedicatorias.....	ii
Agradecimientos.....	iv
Declaratoria de Responsabilidad.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Ilustraciones.....	xi
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Gráficos Estadísticos.....	xv
Índice de Anexos.....	xvi
Resumen.....	xvii
Summary.....	xviii
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	25
1.1 Enunciado del problema	25
1.2 Formulación del problema	25
1.3 Evaluación del problema.....	25
1.4 Justificación:	26
1.5 Objetivos.....	27
1.5.1 General	27
1.5.2 Específicos.....	27
1.6 Marco metodológico	27
1.6.1 Población y muestra.....	28
1.7 Hipótesis	29
1.7.1 Variables e indicadores	29
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	31
2.1 La gestión educativa	31
2.2 La gestión y el mejoramiento de procesos.....	34

2.2.1	Definición de proceso.....	34
2.2.2	Clasificación de los procesos.....	35
2.2.3	La gestión por procesos.....	36
2.2.3.1	Principios de la gestión por procesos.....	36
2.2.4	La mejora de procesos.....	37
CAPÍTULO III: SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ECUADOR...		39
3.1	Organismos de control y evaluación.....	39
3.1.1	Consejo de educación superior (CES).....	39
3.1.1.1	Funciones.....	40
3.1.2	Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior del ecuador (CEAACES).....	43
3.1.2.1	Misión.....	43
3.1.2.2	Visión.....	44
3.1.2.3	Funciones.....	44
3.2	Marco normativo.....	47
3.3	Componentes del sistema de educación superior.....	48
3.4	Evaluación global de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador.....	48
3.4.1	El mandato constituyente catorce.....	49
3.4.1.1	Implementación.....	49
3.4.2	El modelo de evaluación.....	50
3.4.2.1	Criterio: academia.....	51
3.4.2.2	Criterio: estudiantes y entorno.....	52
3.4.2.3	Criterio: investigación.....	53
3.4.2.4	Criterio: gestión.....	54
3.4.3	Categorización.....	55
3.4.3.1	Categoría A.....	55
3.4.3.2	Categoría B.....	56
3.4.3.3	Categoría C.....	57
3.4.3.4	Categoría D.....	58

3.4.3.5	Categoría E	59
3.4.4	Conclusión	60
CAPÍTULO IV: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....		64
4.1	Entrevistas a expertos	64
4.1.1	Objetivos	64
4.1.2	Metodología	65
4.1.2.1	Población	65
4.1.2.2	Método de muestreo	65
4.1.2.3	Método e instrumento de medición	66
4.1.3	Resultados	66
4.2	Encuesta a estudiantes.....	68
4.2.1	Objetivos	68
4.2.2	Metodología	69
4.2.2.1	Población	69
4.2.2.2	Método de muestreo	69
4.2.2.3	Método e instrumento de medición	72
4.2.3	Resultados	72
4.2.3.1	Constitución de la muestra.....	72
4.2.3.2	Evaluación de criterios.....	75
4.2.3.3	Resumen de indicadores por área y universidad.....	95
4.2.3.4	Comparativo general de indicadores	101
4.3	Encuesta a profesores.....	102
4.3.1	Objetivos	102
4.3.2	Metodología	103
4.3.2.1	Población	103
4.3.2.2	Método de muestreo	103
4.3.2.3	Método e instrumento de medición	106
4.3.3	Resultados	106
4.3.3.1	Constitución de la muestra.....	106
4.3.3.2	Evaluación de criterios.....	109

4.3.3.3	Comparativo general de indicadores	132
4.4	Encuesta a administrativos	134
4.4.1	Objetivos	134
4.4.2	Metodología	134
4.4.2.1	Población	134
4.4.2.2	Método de muestreo	135
4.4.2.3	Método e instrumento de medición	137
4.4.3	Resultados	137
4.4.3.1	Constitución de la muestra.....	138
4.4.3.2	Evaluación de criterios.....	140
4.4.3.3	Comparativo general de indicadores	163
CAPÍTULO V: PROPUESTA.....		165
5.1	Infraestructura.....	165
5.1.1	Enfermería	166
5.1.2	Internet.....	167
5.2	Políticas institucionales.....	168
5.3	Política institucional	168
5.4	Comunicación y ambiente.....	170
5.5	Comunicación y acceso a directivos	170
5.6	Comunicación y acceso a personal administrativo	171
5.7	Trato del personal.....	171
5.8	Trato de los directivos.....	172
5.9	Trato del personal administrativo.....	172
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		173
6.1	Conclusiones	173
6.2	Recomendaciones	174
BIBLIOGRAFÍA.....		176

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Población y Muestra para Investigación Realizada	29
Ilustración 2: La Gestión Educativa y sus Relaciones.....	32
Ilustración 3: Principales Etapas en la Implementación del Mandato 14	50
Ilustración 4: Criterios de Base del Modelo de Evaluación	51
Ilustración 5: Sub-criterios del Criterio Academia	52
Ilustración 6: Sub-criterios del Criterio Estudiantes y Entorno de Aprendizaje .	53
Ilustración 7: Sub-criterios del Criterio Investigación	54
Ilustración 8: Sub-criterios del Criterio Gestión	55
Ilustración 9: Universidades Suspendidas por Falta de Calidad Académica	62
Ilustración 10: Entrevista a Expertos - Detalle de Entrevistados.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población Estudiantil de Universidades Evaluadas	69
Tabla 2: Repartición Muestral Trabajo de Campo (Estudiantes)	72
Tabla 3: Tabla de frecuencias– Sexo (Estudiantes).....	73
Tabla 4: Tabla de frecuencias - Universidad (Estudiantes).....	74
Tabla 5: Tabla de Frecuencias–Criterio 1(Estudiantes)	75
Tabla 6: Tabla de Frecuencias – Criterio 2 (Estudiantes)	76
Tabla 7: Tabla de Frecuencias – Criterio 3(Estudiantes)	77
Tabla 8: Tabla de Frecuencias – Criterio 4(Estudiantes)	78
Tabla 9: Tabla de Frecuencias – Criterio 5 (Estudiantes)	79
Tabla 10: Tabla de Frecuencias – Criterio 6(Estudiantes)	80
Tabla 11: Tabla de Frecuencias – Criterio 7(Estudiantes)	81
Tabla 12: Tabla de Frecuencias – Criterio 8(Estudiantes)	82
Tabla 13: Tabla de Frecuencias – Criterio 9(Estudiantes)	83
Tabla 14: Tabla de Frecuencias – Criterio 10(Estudiantes)	84
Tabla 15: Tabla de Frecuencias – Criterio 11(Estudiantes)	85
Tabla 16: Tabla de Frecuencias – Criterio 12(Estudiantes)	86
Tabla 17: Tabla de Frecuencias – Criterio 13(Estudiantes)	87
Tabla 18: Tabla de Frecuencias – Criterio 14(Estudiantes)	88
Tabla 19: Tabla de Frecuencias – Criterio 15(Estudiantes)	89
Tabla 20: Tabla de Frecuencias – Criterio 16(Estudiantes)	90
Tabla 21: Tabla de Frecuencias – Criterio 17(Estudiantes)	91
Tabla 22: Tabla de Frecuencias – Criterio 18(Estudiantes)	92
Tabla 23: Tabla de Frecuencias – Criterio 19(Estudiantes)	93
Tabla 24: Tabla de Frecuencias – Criterio 20(Estudiantes)	94
Tabla 25: Tabla de Frecuencias – Criterio 21(Estudiantes)	95
Tabla 26: Comparativo de Indicadores Para las Universidades Evaluadas.....	96
Tabla 27: Comparativo de Indicadores Generales Para las Universidades Evaluadas	102
Tabla 28: Población Docente de Universidades Evaluadas.....	103

Tabla 29: Distribución Muestral Trabajo de Campo (Profesores)	106
Tabla 30: Tabla de frecuencias– Sexo (Profesores)	107
Tabla 31: Tabla de frecuencias– Universidad (Profesores)	108
Tabla 32: Tabla de Frecuencias – Criterio 1 (Profesores)	109
Tabla 33: Tabla de Frecuencias – Criterio 2 (Profesores)	110
Tabla 34: Tabla de Frecuencias – Criterio 3 (Profesores)	111
Tabla 35: Tabla de Frecuencias – Criterio 4 (Profesores)	112
Tabla 36: Tabla de Frecuencias – Criterio 5 (Profesores)	113
Tabla 37: Tabla de Frecuencias – Criterio 6 (Profesores)	114
Tabla 38: Tabla de Frecuencias – Criterio 7 (Profesores)	115
Tabla 39: Tabla de Frecuencias – Criterio 8 (Profesores)	116
Tabla 40: Tabla de Frecuencias – Criterio 9 (Profesores)	117
Tabla 41: Tabla de Frecuencias – Criterio 10 (Profesores)	118
Tabla 42: Tabla de Frecuencias – Criterio 11 (Profesores)	119
Tabla 43: Tabla de Frecuencias – Criterio 12 (Profesores)	120
Tabla 44: Tabla de Frecuencias – Criterio 13 (Profesores)	121
Tabla 45: Tabla de Frecuencias – Criterio 14 (Profesores)	122
Tabla 46: Tabla de Frecuencias – Criterio 15 (Profesores)	123
Tabla 47: Tabla de Frecuencias – Criterio 16 (Profesores)	123
Tabla 48: Tabla de Frecuencias – Criterio 17 (Profesores)	125
Tabla 49: Tabla de Frecuencias – Criterio 18 (Profesores)	126
Tabla 50: Tabla de Frecuencias – Criterio 19 (Profesores)	127
Tabla 51: Tabla de Frecuencias – Criterio 20 (Profesores)	128
Tabla 52: Tabla de Frecuencias – Criterio 21 (Profesores)	129
Tabla 53: Tabla de Frecuencias – Criterio 22 (Profesores)	130
Tabla 54: Tabla de Frecuencias – Criterio 23 (Profesores)	131
Tabla 55: Tabla de Frecuencias – Criterio 24 (Profesores)	132
Tabla 56: Comparativo de Indicadores Generales Para las Universidades Evaluadas	133
Tabla 57: Población Administrativa de Universidades Evaluadas.....	134
Tabla 58: Distribución Muestral Trabajo de Campo (Administrativos)	137

Tabla 59: Tabla de frecuencias– Sexo (Administrativos)	138
Tabla 60: Tabla de frecuencias– Universidad (Administrativos)	139
Tabla 61: Tabla de Frecuencias – Criterio 1 (Administrativos)	140
Tabla 62: Tabla de Frecuencias – Criterio 2 (Administrativos)	141
Tabla 63: Tabla de Frecuencias – Criterio 3 (Administrativos)	142
Tabla 64: Tabla de Frecuencias – Criterio 4 (Administrativos)	143
Tabla 65: Tabla de Frecuencias – Criterio 5 (Administrativos)	144
Tabla 66: Tabla de Frecuencias – Criterio 6 (Administrativos)	145
Tabla 67: Tabla de Frecuencias – Criterio 7 (Administrativos)	146
Tabla 68: Tabla de Frecuencias – Criterio 8 (Administrativos)	147
Tabla 69: Tabla de Frecuencias – Criterio 9 (Administrativos)	148
Tabla 70: Tabla de Frecuencias – Criterio 10 (Administrativos)	149
Tabla 71: Tabla de Frecuencias – Criterio 11 (Administrativos)	150
Tabla 72: Tabla de Frecuencias – Criterio 12 (Administrativos)	151
Tabla 73: Tabla de Frecuencias – Criterio 13 (Administrativos)	152
Tabla 74: Tabla de Frecuencias – Criterio 14 (Administrativos)	153
Tabla 75: Tabla de Frecuencias – Criterio 15 (Administrativos)	154
Tabla 76: Tabla de Frecuencias – Criterio 16 (Administrativos)	155
Tabla 77: Tabla de Frecuencias – Criterio 17 (Administrativos)	156
Tabla 78: Tabla de Frecuencias – Criterio 18 (Administrativos)	157
Tabla 79: Tabla de Frecuencias – Criterio 19 (Administrativos)	158
Tabla 80: Tabla de Frecuencias – Criterio 20 (Administrativos)	159
Tabla 81: Tabla de Frecuencias – Criterio 21 (Administrativos)	160
Tabla 82: Tabla de Frecuencias – Criterio 22 (Administrativos)	161
Tabla 83: Tabla de Frecuencias – Criterio 23 (Administrativos)	162
Tabla 84: Tabla de Frecuencias – Criterio 24 (Administrativos)	163
Tabla 85: Comparativo de Indicadores Generales Para las Universidades Evaluadas	164
Tabla 86: Promedios de Universidades Evaluadas en la Categoría Infraestructura.....	166
Tabla 87: Promedios de Universidades Evaluadas en la Categoría Política ..	168

Tabla 85: Promedios de Universidades Evaluadas en la Categoría
Comunicación y Ambiente 170

Tabla 85: Promedios de Universidades Evaluadas en la Categoría Trato del
Personal..... 171

ÍNDICE DE GRÁFICOS ESTADÍSTICOS

Gráfico 1: Gráfica de Frecuencias - Sexo (Estudiantes)	73
Gráfico 2: Gráfica de Frecuencias - Universidad (Estudiantes)	74
Gráfico 3: Indicadores Universidad de Guayaquil	97
Gráfico 4: Indicadores Universidad Politécnica Salesiana	98
Gráfico 5: Indicadores Universidad de Especialidades Espiritu Santo.....	99
Gráfico 6: Indicadores Universidad Agraria del Ecuador	101
Gráfico 7: Comparativo de Indicadores Generales Para las Universidades Evaluadas	102
Gráfico 8: Gráfica de Frecuencias – Sexo (Profesores).....	107
Gráfico 9: Gráfica de Frecuencias –Universidad (Profesores)	108
Gráfico 10: Comparativo de Indicadores Generales Para las Universidades Evaluadas	133
Gráfico 11: Gráfica de Frecuencias – Sexo (Administrativos).....	138
Gráfico 12: Gráfica de Frecuencias –Universidad (Administrativos)	139
Gráfico 13: Comparativo de Indicadores Generales Para las Universidades Evaluadas	164

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de la Encuesta a Estudiantes	178
Anexo 2: Cuestionario de la Encuesta a Personal Docente.....	179
Anexo 3: Cuestionario de la Encuesta a Personal Administrativo.....	180



UNIDAD DE POSGRADOS SEDE GUAYAQUIL

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS
UNIVERSIDADES CATEGORÍA “B” DE GUAYAQUIL Y PROPUESTA DE
PLAN MEJORAS DE LOS PROCESOS PARA ELEVAR LOS NIVELES DE
SATISFACCIÓN**

Autores: Hugo Fernando Ñíguez Magallanes hiniquez@ups.edu.ec
Fabián Isaac Villacrés Beltrán fvillacres@ups.edu.ec

Director: Lcdo. César Santana Moncayo, MSC csantanam@gmail.com

Maestría en Administración de Empresas

Mayo 2012 a Septiembre 2012

Línea de Investigación: Servicio Integral

Palabras clave: Educación Superior, calidad de los servicios, gestión educativa, sistema de gestión.

Resumen

La presente investigación permitirá conocer la problemática que ha tenido la Universidad ecuatoriana en los últimos años y la repercusión de los últimos resultados del proceso de evaluación de las mismas, implementado por el CONEA inicialmente y por el CEAACES actualmente. Se busca delinear los parámetros para mejorar los procesos de gestión de las Universidades categorizadas con calificación “B” en la ciudad de Guayaquil.

Para esto, se realiza una evaluación de las fortalezas y debilidades de los servicios que brindan estas universidades con el fin de determinar los niveles de satisfacción de la comunidad universitaria.

Además, se establece los procesos de gestión administrativa de una Universidad ideal en base a los resultados obtenidos de la investigación, los mismos que revelan que el proceso de evaluación fue necesario y positivo para las Universidades al descubrir las falencias que las mismas tenían. Es mandatorio para ellas mejorar la infraestructura física, los laboratorios, accesos para discapacitados, internet y enfermería para que así, los estudiantes, administrativos y docentes eleven sus niveles de satisfacción con relación a los servicios que reciben.

Finalmente se debe continuar con la idea del estado de crear un ranking ecuatoriano de universidades con la finalidad que los estudiantes tengan conocimiento de las oportunidades que ofrece cada una de las Universidades del país.



UNIDAD DE POSGRADOS SEDE GUAYAQUIL

**ADMINISTRATIVE ASSESSMENT OF UNIVERSITIES CATEGORY "B" OF
GUAYAQUIL AND A PROPOSAL OF A PLAN TO IMPROVE LEVEL OF
SATISFACTION IN THE COMMUNITY.**

Authors: Hugo Fernando Iñiguez Magallanes hiniguez@ups.edu.ec
Fabián Isaac Villacrés Beltrán fvillacres@ups.edu.ec

Thesis Director: Lcdo. César Santana Moncayo, MSC

csantanam@gmail.com

Mater in Business Administration

May 2012 to Septemeber2012

Line of Research :Total Service

Keywords: Higher education, quality service, educational assessment, management system.

Summary

This research will reveal the problems Ecuadorian University has had in recent years and the impact of the latest results of the process of evaluating them, initially implemented by CONEA and currently by CEAACES. The aim is to define the parameters to improve the management processes of universities categorized as "B" in the city of Guayaquil.

In order to achieve this goal, an evaluation of the strengths and weaknesses of the services offered by these universities will be done to determine satisfaction levels of the university community.

It also establishes administrative processes of an ideal university based on the results of the research; they reveal that the evaluation process was necessary and positive for Universities to discover that they had flaws. It is mandatory for them to improve physical infrastructure, laboratories, disabled access, internet service and medical attention service, so that students, administrative staff and teachers rise their levels of satisfaction related to the service they receive. Finally, it is a must to continue with the government's idea to create a national ranking of universities, with the purpose of having students aware of the opportunities offered by each of the Universities.

INTRODUCCIÓN

En Ecuador la educación es un derecho consagrado en la constitución de la república. Desde el año 2008 el ex Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación CONEA comenzó los esfuerzos por hacer una evaluación de la calidad educativa en el sistema universitario, en cumplimiento del mandato 14 que le daba plazo de un año para dicho efecto. El proceso fue avanzando, muchas universidades tomaron el proceso como una fuerte oportunidad de mejora, otras solo dejaron pasar el tiempo, con la esperanza de que con el tiempo se diluya la idea y el ímpetu de los organismos de control.

Para finales del año 2009 el CONEA había culminado su evaluación en las 71 universidades y escuelas politécnicas, para del sistema de educación superior del Ecuador, 26 de esas 71 universidades cayeron en una categoría E, sinónimo de falta de calidad y pobreza en todo aspecto y con el riesgo de que sean cerradas definitivamente. Dichas universidades tuvieron un nuevo plazo para pasar un evaluación más afondo que incluiría evaluaciones de conocimientos de estudiantes escogidos al azar.

En octubre del 2010 se publica en el registro oficial la nueva ley orgánica de educación superior (LOES) que crea nuevos organismos de control, por un lado el Consejo de Educación Superior (CES), en lugar del CONESUP y por el otro lado el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) en lugar del CONEA, este último debía concluir el proceso ya empezado por el CONEA y quedando con la expresa consigna de hacer una nueva evaluación a todo el sistema de educación superior ecuatoriano antes de cumplir cinco años de la expedición de la LOES.

El proceso comenzado por el CONEA terminó mermando el sistema de educación superior, pasando de 71 instituciones a solo 57. El proceso fue

aplaudido por muchos y repudiado por otros. Fue polémico, pero necesario. Dejó, tal vez un sistema universitario más sólido, pero también dejó grandes perdedores, en estudiantes con sueños truncados al dejar carreras a medias.

El proceso continúa y la meta final es que en el Ecuador exista un ranking de universidades y carreras universitarias confiable, y que los potenciales estudiantes puedan tener herramientas para una mejor elección de su carrera universitaria y así mismo el sistema en sí sea revestido de una aura de calidad y excelencia, que lamentablemente acrecentará la holgura ya existente entre el bachillerato y la universidad en el Ecuador, claro está que se dice tener la decisión política de comenzar procesos similares a nivel del sistema de educación básica.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Enunciado del problema

El Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013 elaborado por la SENPLADES¹, destaca que “la calidad de vida y progreso de un país independiente está ligado a la cobertura, calidad y pertinencia de la formación superior que brinda a sus ciudadanos y ciudadanas y a la inversión que realiza en ciencia, tecnología e innovación”

1.2 Formulación del problema

¿Qué mejoras se deben plantear a nivel de la gestión universitaria, con el propósito de lograr una mayor satisfacción del educando y su sociedad circundante?

1.3 Evaluación del problema

Delimitación: El problema se encuentra delimitado dado que se realizará el estudio de las Universidades más grandes en la ciudad de Guayaquil

Claro: La investigación y los objetivos de la misma son claros

¹Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo

Relevante: La investigación es relevante debido a que la educación superior es considerada un tema estratégico en la realidad actual del país.

Original: No existe un estudio similar realizado en el medio

Factible: La investigación incluso a un mayor nivel del planteado es factible y la implementación de los resultados, desde ya se la considera factible.

Evidente: Luego de las evaluaciones realizadas por organismos de control ha resultado evidente el problema existente en la educación superior ecuatoriana.

1.4 Justificación:

El problema que se ha planteado para el presente trabajo tiene una doble justificación, la primera desde el punto de vista de la sociedad y la segunda desde el punto de vista de la Universidad ecuatoriana.

Desde el punto de vista social, el mejoramiento de los procesos de gestión incidirá en la calidad del resultado (estudiantes graduados), lo cual representará un profesional más competitivo y recursivo y empresas con un mayor nivel de satisfacción al contar con ese tipo de profesionales.

Desde el punto de vista de la institución universitaria, al mejorar los niveles de satisfacción de los clientes y la sociedad, mejorará también la imagen de la institución y sus servicios tendrán una mayor demanda, lo cual representará mayores ingresos para inversión en activos útiles para el mismo proceso educativo. Así se dará lugar a un círculo virtuoso sin precedentes en la educación universitaria del Ecuador.

1.5 Objetivos

1.5.1 General

Establecer los lineamientos para la mejora en los procesos de gestión de las universidades públicas y privadas de Guayaquil ubicadas en la categoría B.

1.5.2 Específicos

- Hacer una evaluación de los servicios de las Universidades públicas y privadas categoría “B” de la ciudad de Guayaquil, destacando puntos fuertes y débiles de cada institución
- Establecer los niveles de satisfacción actuales de los estudiantes de la universidades públicas y privadas categoría “B” de la ciudad de Guayaquil
- Evaluar fortalezas y debilidades con el personal de las instituciones públicas y privadas categoría “B” de la ciudad de Guayaquil.
- Establecer los procesos de la universidad ideal , en función de los estudios realizados

1.6 Marco metodológico

En el presente proyecto se utilizarán diferentes estudios, a continuación se hace un detalle del porqué de cada uno de ellos:

- **Entrevistas con expertos:**

Tipo de Investigación: cualitativa/de campo

Método: entrevistas en profundidad

Instrumento: cuestionario no estructurado

Justificación: para obtener su percepción sobre la realidad en el sistema universitario ecuatoriano, fortalezas y debilidades

- **Análisis de datos secundarios**

Tipo de Investigación: cuantitativa (gabinete y campo)

Método: búsqueda en Internet y registros oficiales

Instrumento: guía de búsqueda

Justificación: para obtener datos sobre las evaluaciones realizadas a las universidades Privadas de Guayaquil

- **Encuestas a estudiantes**

Tipo de Investigación: cuantitativa/de campo

Método: encuesta

Instrumento: cuestionario estructurado

Justificación: Para analizar la calidad de los servicios de la Universidad con sus estudiantes actuales.

- **Entrevistas internas**

Tipo de Investigación: cualitativa/de campo

Método: entrevista en profundidad

Instrumento: cuestionario no estructurado

Justificación: con diferentes personas de la universidad (directivos, profesores, administrativos) para determinar aspectos internos de la Universidad, así como fortalezas, debilidades y desempeño de los diferentes actores que la conforman

1.6.1 Población y muestra

A continuación se presenta un cuadro donde se muestra para cada estudio, la población considerada y detalles del sistema de muestreo a ser aplicado.

Ilustración 1: Población y Muestra para Investigación Realizada

Estudio	Población	Muestra
Entrevistas con expertos	Expertos en el ámbito Universitario: consultores, miembros de organismos de control	Muestreo por conveniencia a máximo 5 expertos
Análisis de datos secundarios	No hay población, se toman datos de evaluaciones realizadas por organismos de control	
Encuestas a clientes	Clientes actuales de las Universidades	Muestra aleatoria simple (representativa y proporcional)
Entrevistas internas	Directivos, docentes y administrativos	No definido, pero miembros representativos de las diferentes Universidades a ser evaluadas

Fuente: Los autores

1.7 Hipótesis

H1: Existe la necesidad de una mejor educación universitaria por parte de la sociedad en general.

H2: El mejoramiento de los procesos de gestión en las universidades categoría “B” generará mejores niveles de satisfacción entre sus estudiantes.

1.7.1 Variables e indicadores

Los productos o variables dependientes del presente trabajo son:

- Procesos de gestión mejorados (producto)
- Nivel de satisfacción de los estudiantes (variable dependiente)

Las entradas o variables independientes serían:

- Niveles de satisfacción actuales
- Procesos actuales

Resultados en evaluaciones de los organismos de control.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 La gestión educativa

La gestión educativa tiene sus inicios en la administración educativa, cuya introducción se acredita a William Harold Payne, que en 1875 escribió su primer libro de administración escolar (García, 1991).

Como concepto, la gestión educativa aparece en la década de los setenta en Estados Unidos, extendiéndose rápidamente a Europa, para finalmente llegar a América Latina en la década de los ochenta. (Botero, 2008)

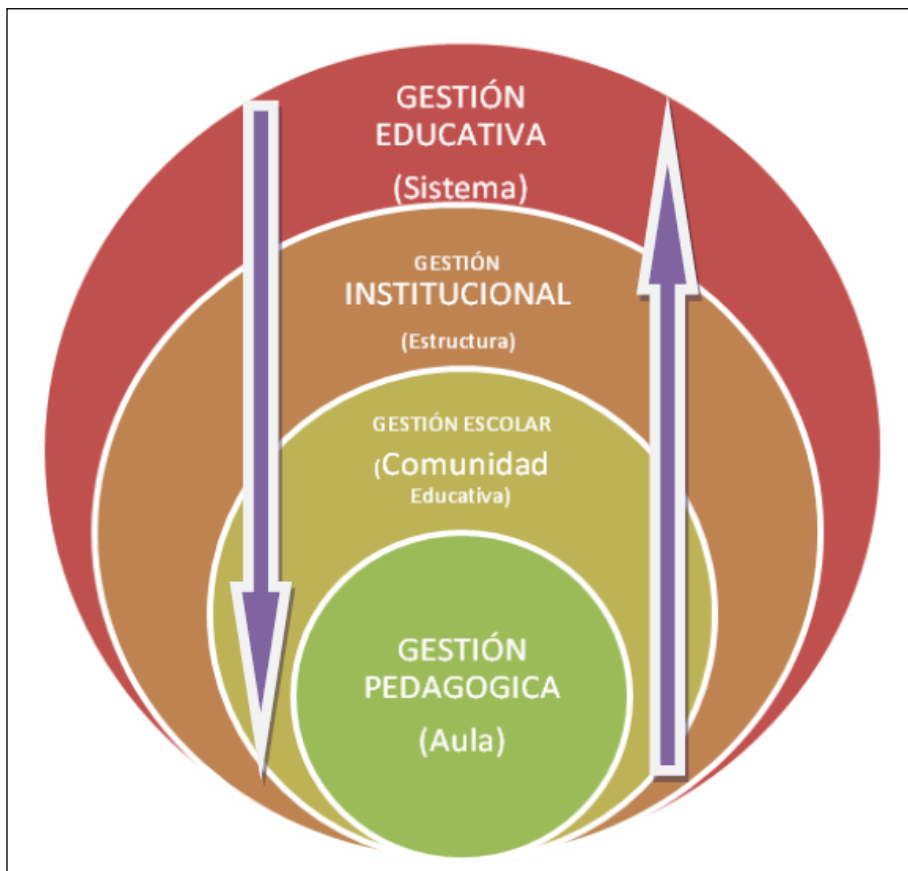
Aunque los términos administración y gestión son similares y en algunos casos se usan indistintamente, se quiere hacer una precisión de su connotación en el ámbito educativo. La administración educativa tiende a separar las acciones educativas de las acciones pedagógicas, mientras que la gestión educativa, hace referencia a la institución educativa como un todo, lo cual quiere decir que incluye tanto los procesos tanto administrativos, como los pedagógicos, e involucra la participación, aporte e interrelaciones de todos los intervinientes de la comunidad educativa, esto es, alumnos, profesores, administrativos, padres y comunidad en general. (Representación de la UNESCO en Perú, 2011)

Existen tantos conceptos de gestión educativa, como los que se pueden encontrar de gestión, a continuación se presentan algunos de ellos.

Gimeno Sacristán, define a la gestión educativa, como “El conjunto de servicios que prestan la personas dentro de las organizaciones dedicadas al empleo, que se diferencia de las actividades no relacionadas con los componentes no humanos de la organización, como los locales, finanzas y equipamientos”(Sacristán, 1992, pág. 66)

Manuel Álvarez, manifiesta que la gestión educativa es: “Un proceso dinámico que logra vincular los ámbitos de la administración convencional con los de la organización, bajo la conducción y animación de un liderazgo eficaz del director, que se ejerce en un contexto de liderazgos múltiples y se orienta hacia el cumplimiento de la misión institucional”(Álvarez, 2006, pág. 36)

Ilustración 2: La Gestión Educativa y sus Relaciones



Fuente: <http://www.edomex.gob.mx/ecal/doc/pdf/modelodegestionEE.pdf>

Patricio Chávez por su parte propone la definición: “La gestión educativa es un proceso amplio, que abarca las formas de organización pedagógica, administrativa y financiera, las formas de intervención en proceso educativo, las relaciones entre los agentes educativos, las formas de interacción con el medio social y fundamentalmente el grado en que los alumnos y la comunidad acceden al conocimiento como un medio para mejorar sus condiciones socioeconómicas, es decir, su calidad de vida”(Chávez, 1993, pág. 9).

Se entiende al observar los tres conceptos, que la gestión educativa abarca no solo la administración del ámbito físico de la institución educativa. Sino también aspectos de procesos, de interrelaciones y sobretodo la parte pedagógica.

La gestión educativa, se desagrega en varias dimensiones diferentes y complementarias en su funcionamiento, dichas dimensiones son la institucional, la administrativa, la pedagógica y la comunitaria (Frigerio, Poggi, & Tiramonti, 1992)

La dimensión institucional, se refiere al marco en el cual se desarrolla la actividad educativa, considerando a la organización de la institución, su estructura, sus diferentes instancias y el las responsabilidades de los involucrados (directivos, profesores, alumnos, padres, etc.). También debe considerar la manera en que interactúan dichos actores dentro del contexto institucional.

La dimensión administrativa, implica el manejo de los recursos económicos, humanos, materiales, comprende así mismo los diferentes procesos técnicos, de seguridad e higiene y control de la información. La dimensión administrativa vela por el cumplimiento de la normatividad y supervisa las diferentes funciones institucionales, constituyéndose entonces en una herramienta para planear estrategias considerando el adecuado uso de los recursos y tiempo disponibles.

La dimensión pedagógica comprende las actividades propias de la institución educativa, caracterizadas por los vínculos que los involucrados construyen con el conocimiento y los diferentes modelos didácticos (modalidades de enseñanza, teorías de la enseñanza y del aprendizaje). Además de involucrar el desarrollo de la práctica pedagógica, esta dimensión incluye también los procesos de planificación de la actividad académica, de evaluación y de certificación. La dimensión pedagógica debe considerarse el desarrollo personal y profesional de los profesores.

Finalmente la dimensión comunitaria es la que examina la relación de la institución educativa con su entorno (familias, empresas, redes de apoyo, gobiernos seccionales, organizaciones locales, etc.). Aquí se incluye la forma en que la institución educativa responde a las necesidades y demandas que recibe de su entorno y así mismo la percepción que tiene dicho entorno de la institución educativa.

2.2 La gestión y el mejoramiento de procesos

2.2.1 Definición de proceso

Gabriel Pall define un proceso como la organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información en actividades de trabajo diseñadas para producir un resultado final requerido(Pall, 1987)

Susana López en su libro *Implantación De Un Sistema De Calidad* manifiesta “cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados, puede considerarse un proceso”(López, 2006, pág. 39)

Los recursos son variados, pueden ser materiales, información, personas, otros productos, los mismos pueden ser provistos por proveedores externos o internos. Los resultados pueden ser bienes o servicios.

En el ámbito educativo es muy importante la inclusión de otros elementos al concepto de proceso, como son por un lado los controles, que constituyen mecanismos que impiden que el proceso tenga salidas no esperadas, dichos mecanismos pueden ser dictados por la política institucional o pueden estar dictados por alguna normativa gubernamental. El otro elemento a considerar es la retroalimentación, que provee un mecanismo de comunicación entre el cliente y los propietarios del proceso, de tal manera que sea factible el mejoramiento continuo.

2.2.2 Clasificación de los procesos

Todos los procesos que se realizan en una institución u organización en el desarrollo de su misión pueden clasificarse dentro de tres categorías:

- Procesos clave
- Procesos de soporte; y
- Procesos estratégicos

Los procesos clave, son aquellos que constituyen la razón de ser de la organización, y que por tanto, facilitan el alcance de la misión, dichos procesos se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, aportándole valor o incidiendo directamente en su satisfacción.

Los procesos de soporte, también llamados de gestión, son aquellos procesos que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos clave, y generan valor añadido al cliente interno.

Los procesos estratégicos, son aquellos procesos que relacionan a la organización con su entorno y definen sus políticas y estrategias, alineadas con su misión, visión y valores. Son de carácter global y atraviesan transversalmente toda la organización, se relacionan con la organización, administración, dirección y planificación estratégica, así como con la mejora continua(Martín, 2006).

2.2.3 La gestión por procesos

La gestión por procesos es una forma de organización diferente a la tradicional, en la que prima el enfoque hacia el cliente. Los procesos definidos bajo esta perspectiva se gestionan de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la organización como un todo. La gestión por procesos aporta una visión y herramientas con las que se puede mejorar los procesos y así ganar eficiencia y adaptarlo a las necesidades de los clientes(Sescam, 2002).

2.2.3.1 Principios de la gestión por procesos

La gestión pro procesos se rige por una serie de principios fundamentales, los cuales deben ser entendidos antes de si quiera pensar en implementarlo a nivel organizacional, dichos principios son presentados concisamente por Arias, de la siguiente manera(Arias, 2011):

- Orientación consciente hacia las necesidades y expectativas de los clientes.
- Identificación del mapa de procesos de la organización.
- Existencia de un patrón claro de propiedad que supervise y mejore el cumplimiento de todos los requisitos y objetivos de los procesos.
- Identificación de los procesos clave.
- Diseño o rediseño de los procesos clave.
- Gestión de los procesos clave: control y mejora.

- Gestión de los procesos transversales clave.
- Aplicación de la gestión de la calidad al proceso: control, mejora y planificación de la calidad.
- Existencia de un sistema de indicadores que permita evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos, tanto desde el punto de vista interno (indicadores de rendimiento) como externo (indicadores de percepción).
- Todos los procesos tienen que tener indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los mismos, para ello utilizamos el sistema PDCA.
- Tienen que ser planificados en la fase de P (Planificación), tiene que asegurarse su cumplimiento en la fase D (Hacer, desarrollar), tienen que servir para realizar el seguimiento en la fase C (comprobar) y tiene que utilizarse en la fase A (Actuar) para ajustar y/o establecer objetivos.
- Todos los procesos tienen que ser auditados para verificar el grado de cumplimiento y la eficacia de los mismos; para esto es necesario documentarlos mediante procedimientos.

2.2.4 La mejora de procesos

Según Alicia Arias, la mejora de los procesos es “una parte de la gestión de los procesos, cuya finalidad es la mejora de las metas que debe alcanzar”(Arias, 2011).

Las técnicas que se pueden aplicar con la finalidad de mejorar los procesos pueden ser:

- Proyectos de mejora, siguiendo la filosofía del Kaizen, esto es involucrar a todo el personal en la realización de proyectos sencillos que generen mejoras pequeñas en los diferentes procesos, de los cuales son parte.

- Benchmarking, esto es realizar un análisis comparativo con los mejores del sector y tomarlos como punto referencial y así centrar los esfuerzos en llegar u superar dicho punto.
- El rediseño de los procesos, que implica un análisis a fondo de los procesos con el fin de eliminar las ineficiencias y aquellas actividades que no generan valor.
- La reingeniería de los procesos, que comprende un cambio radical en el proceso, pero que si es bien manejada puede lograr mejoras impresionantes en términos de costo, tiempo y eficiencia.

CAPÍTULO III

SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ECUADOR

3.1 Organismos de control y evaluación

3.1.1 Consejo de educación superior (CES)

El Consejo de Educación Superior 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 (CES, 2011)

El Consejo de Educación Superior, CES, tiene la facultad de aprobar el plan de desarrollo interno y proyecciones del Sistema de Educación Superior, elaborar informes para la creación o derogatoria de universidades y escuelas politécnicas, como también expedir las resoluciones de creación o extinción de institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores. Interviene en la creación de carreras y programas de posgrado, aprobación de estatutos y modalidad de estudios de las instituciones universitarias y politécnicas.

El CES funcionará en coordinación con el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior- CEAACES (CES, 2011).

3.1.1.1 Funciones

El artículo 169 de la LOES Manifiesta lo siguiente: “Son atribuciones y deberes del Consejo de Educación Superior, en el ámbito de esta Ley” (Presidencia de la República, 2012)

- a) Aprobar el plan de desarrollo interno y proyecciones del Sistema de Educación Superior;
- b) Elaborar el informe favorable vinculante sobre la creación de universidades y escuelas politécnicas que tendrá como base los informes favorables y obligatorios del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Planificación, según los requisitos establecidos en la presente Ley;
- c) Proponer a la Asamblea Nacional la derogatoria de la Ley o Decreto Ley de creación de universidades y escuelas politécnicas, que tendrá como base los informes del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior;
- d) Proponer al Presidente de la República la derogatoria del decreto ejecutivo de creación de universidades y escuelas politécnicas, que tendrá como base el informe del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior
- e) Proponer al Presidente de la República la denuncia del acuerdo o convenio de creación de instituciones de educación superior creadas por estos instrumentos legales, según las disposiciones de la presente Ley;

- f) Expedir, previo cumplimiento del trámite y requisitos previstos en la Constitución de la República del Ecuador y en la presente Ley, las resoluciones de creación y extinción de institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores;
- g) Aprobar la intervención de las universidades y escuelas politécnicas por alguna de las causales establecidas en esta Ley;
- h) Aprobar la suspensión de las universidades y escuelas politécnicas, en base al informe emitido por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior por alguna de las causales establecidas en esta Ley, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 201;
- i) Aprobar la creación, suspensión o clausura de extensiones, unidades académicas o similares, así como de la creación de programas y carreras de universidades y escuelas politécnicas, y los programas en modalidad de estudios previstos en la presente Ley;
- j) Aprobar la creación de carreras y programas de grado y posgrado en las instituciones universitarias y politécnicas;
- k) Aprobar los estatutos de las instituciones de educación superior y sus reformas;
- l) Aprobar la normativa para la creación y funcionamiento de los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores;
- m) Aprobar al menos los siguientes reglamentos:
 - i. De creación, intervención, suspensión y solicitud de derogatoria de Ley, decreto Ley, decreto ejecutivo, de universidades y escuelas politécnicas;
 - ii. De creación y extinción de los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores;
 - iii. De régimen académico y títulos, y de régimen de posgrado; y de las modalidades de estudios: presencial, semipresencial, a distancia, en línea y otros;

- iv. De Carrera y Escalafón del Profesor e Investigador del Sistema de Educación Superior;
 - v. Del Sistema de Evaluación Estudiantil; y,
 - vi. De doctorados.
- n) Aprobar la fórmula de distribución anual de las rentas o asignaciones del Estado a las instituciones de educación superior y de los incrementos si es que los hubiere, las que constarán en el Presupuesto General del Estado, de acuerdo a los lineamientos de la presente Ley
 - o) Ejecutar, previo informe del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, la suspensión de la entrega de fondos a las instituciones de educación superior, en la parte proporcional, cuando una o más carreras o programas no cumplan los estándares establecidos;
 - p) Designar a sus delegados ante los organismos del Estado donde tenga representación, de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República;
 - q) Imponer sanciones a las máximas autoridades de las instituciones del Sistema de Educación Superior, que transgredan la presente Ley y sus reglamentos, previo el trámite correspondiente;
 - r) Informar anualmente a la sociedad ecuatoriana, a la Asamblea Nacional, al Presidente de la República, al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social yal sobre el estado de la educación superior en el país;
 - s) Elaborar y aprobar su presupuesto anual;
 - t) Para el ejercicio de las atribuciones conferidas en los literales c), d), e), f), g) y h) requerirá del informe favorable del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior;
 - u) Requerir a la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación informes de carácter técnico, académico, jurídico y administrativo –financiero para sustentar sus resoluciones;
 - v) Aprobar la normativa reglamentaria necesaria para el ejercicio de sus competencias;

- w) Monitorear el cumplimiento de los aspectos académicos y jurídicos de las Instituciones de Educación Superior; y,
- x) Las demás atribuciones que requiera para el ejercicio de sus funciones en el marco de la Constitución y la Ley

3.1.2 Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior del Ecuador (CEAACES)

El CEAACES es un organismo de derecho público, que tiene como finalidad esencial el mejoramiento de la calidad académica y de gestión de las instituciones de educación superior del país, a través de los procesos de autoevaluación institucional, evaluación externa y acreditación.(CEAACES, 2011)

El CEAACES, es el único organismo público facultado por la Constitución Política de la República del Ecuador y la ley, para conferir la acreditación como certificación oficial de que una institución, carrera, programa o unidad académica del Sistema Nacional de Educación Superior, tiene claridad en su misión y visión, objetivos de calidad en sus procesos académicos, eficiencia en su gestión, coherencia entre sus propósitos y recursos, y dispone de mecanismos permanentes de evaluación, investigación y planeamiento que garanticen un desempeño sostenido de calidad de la institución acreditada.(CEAACES, 2011)

3.1.2.1 Misión

Contribuir al aseguramiento de la calidad de las instituciones, programas y carreras que se ofrecen en las instituciones que integran el Sistema Nacional de Educación Superior, mediante la aplicación de procesos continuos de autoevaluación, evaluación externa y acreditación para viabilizar la rendición

social de cuentas de los Centros de Educación Superior, en relación con el cumplimiento de sus misiones, fines y objetivos, y que respondan al desarrollo integral que requiere el país.(CEAACES, 2011)

3.1.2.2 Visión

Constituirse en una institución líder de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior a través de la implementación de una cultura de la evaluación participativa que valore y promueva la calidad y la rendición de cuentas a la sociedad, bajo principios de ética, pertinencia y compromiso social. (CEAACES, 2011)

3.1.2.3 Funciones

El artículo 174 de la LOAS Manifiesta lo siguiente: “Son funciones del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior:” (Presidencia de la República, 2012)

- a) Planificar, coordinar y ejecutar las actividades del proceso de evaluación, acreditación, clasificación académica y aseguramiento de la calidad de la educación superior;
- b) Aprobar la normativa para los procesos de evaluación, acreditación, clasificación académica y aseguramiento de la calidad de las instituciones del Sistema de Educación Superior, programas y carreras, bajo sus distintas modalidades de estudio;
- c) Aprobar la normativa para los procesos de la autoevaluación de las instituciones, los programas y carreras del Sistema de Educación Superior;
- d) Aprobar la normativa en la que se establecerá las características, criterios e indicadores de calidad y los instrumentos que han de aplicarse en la evaluación externa;

- e) Elaborar la documentación técnica necesaria para la ejecución de los procesos de autoevaluación, evaluación externa, acreditación y clasificación académica;
- f) Aprobar el Código de Ética que regirá para los miembros del Consejo, Comité Asesor, las y los Funcionarios y las y los Servidores del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, y para los evaluadores externos.
- g) Aprobar el reglamento de selección de los evaluadores externos especializados nacionales o internacionales;
- h) Calificar, a los evaluadores externos especializados, nacionales o internacionales, para la ejecución de procesos de evaluación externa, acreditación y clasificación académica de las instituciones del Sistema de Educación Superior, las carreras y programas;
- i) Vigilar que los procesos de evaluación interna y externa se realicen de conformidad con las normas y procedimientos que para el efecto se establezcan y garantizar que sus resultados sean fruto de una absoluta independencia, imparcialidad y ética con la labor desempeñada;
- j) Resolver sobre los informes y recomendaciones derivados de los procesos de evaluación, acreditación y clasificación académica;
- k) Otorgar certificados de acreditación institucional así como para programas y carreras, a las instituciones de educación superior y unidades académicas que hayan cumplido con todos los requisitos exigidos para el efecto. Este certificado de acreditación tendrá una vigencia de cinco años y no podrá estar condicionado;
- l) Determinar la suspensión de la entrega de fondos a las instituciones de educación superior en la parte proporcional cuando una o más carreras o programas no cumplan los estándares establecidos, e informar al Consejo de Educación Superior para su ejecución;
- m) Establecer un sistema de categorización de instituciones, programas y carreras académicas;

- n) Divulgar ampliamente los resultados de los procesos de evaluación externa, acreditación y clasificación académica con el propósito de orientar a la sociedad ecuatoriana sobre la calidad y características de las instituciones, programas y carreras del sistema de educación superior;
- o) Asesorar al Ministerio de Educación en la implementación y ejecución de la evaluación y acreditación para la educación básica y media, con fines de articulación con la educación superior;
- p) Presentar anualmente informe de sus labores a la sociedad ecuatoriana, al Presidente de la República, a la Asamblea Nacional, y al Consejo de participación Ciudadana y Control Social;
- q) Firmar convenios con instituciones de educación superior para la formación y capacitación de los evaluadores a fin de profesionalizar esta labor;
- r) Establecer convenios con entidades internacionales de evaluación y acreditación de la educación superior para armonizar procesos y participar de redes; propiciar la evaluación y reconocimiento internacional de este organismo y de las instituciones de educación superior ecuatorianas;
- s) Ejecutar prioritariamente los procesos de evaluación, acreditación y clasificación académica de programas y carreras consideradas de interés público;
- t) Diseñar y aplicar la Evaluación Nacional de Carreras y Programas de último año, así como procesar y publicar sus resultados;
- u) Elaborar los informes que le corresponden para la creación y solicitud de derogatoria de la Ley, decreto Ley, decreto, convenio o acuerdo de creación de universidades y escuelas politécnicas;
- v) Elaborar los informes que le corresponden para la creación y extinción de institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores;

- w) Elaborar y aprobar la normativa que regule su estructura orgánica funcional, y elaborar su presupuesto anual;
- x) Elaborar los informes de suspensión de las instituciones de educación superior que no cumplan los criterios de calidad establecidos, y someterlos a conocimiento y resolución del Consejo de Educación Superior;
- y) Realizar seguimiento sobre el cumplimiento de los aspectos académicos y jurídicos de las Instituciones de Educación Superior; y,
- z) Los demás que determine esta ley y sus reglamentos

3.2 Marco normativo

El marco normativo de la educación superior ecuatoriana lo integran:

- a) Las disposiciones de la Constitución aprobada en el 2008;
- b) La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) aprobada el 12 de octubre del 2010.
- c) El Reglamento General de la LOES (aprobado el 2 de septiembre de 2011)
- d) Los reglamentos generales del Consejo de Educación Superior.
- e) La normativa, documentación técnica, código de ética y reglamentos del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Educación Superior
- f) Los estatutos y reglamentos de cada una de las universidades.

Además, para asuntos específicos se consideran los acuerdos y convenios internacionales para las instituciones de educación superior que operan en el Ecuador bajo estos acuerdos y convenios y que reciben recursos del Estado ecuatoriano; y, el modus vivendi celebrado entre el Gobierno del Ecuador y la santa Sede se aplica para las universidades establecidas según dicho acuerdo

3.3 Componentes del sistema de educación superior

El Sistema de Educación Superior de Ecuador tiene dos subsistemas:

- El de los institutos superiores técnicos, tecnológicos, de arte y los conservatorios superiores, tanto públicos como particulares, orientados al desarrollo de las habilidades y destrezas que permitan al estudiante potenciar el saber hacer². A este nivel corresponden los títulos profesionales de Técnico o Tecnólogo Superior
- El de las universidades y escuelas politécnicas públicas y particulares, debidamente evaluadas y acreditadas, conforme a la LOES. Los niveles de formación de estas instituciones son de tercer nivel³ y cuarto nivel⁴

El Sistema de Educación Superior está conformado por aproximadamente 479 instituciones de educación superior, distribuidas de la siguiente forma:

- 408 Institutos Tecnológicos, Pedagógicos y Conservatorios de Arte
- 71 Universidades y Escuelas Politécnicas

3.4 Evaluación global de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador

A continuación se presenta datos y conclusiones obtenidas en la evaluación global de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador. Toda la información contenida en la presente sección son extractos del informe del CONEA⁵ publicado en Noviembre de 2009, por lo cual se hace referencia al mismo en este primer párrafo(CONEA, 2009).

² A este nivel corresponden los títulos de Técnico y Técnico Superior

³ A este nivel corresponde el grado académico de Licenciado y los títulos universitarios o politécnicos y sus equivalentes

⁴ A este nivel corresponden el título de Especialista y los grados académicos de maestría, PhD. o su equivalente

⁵ Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador

3.4.1 El mandato constituyente catorce

El 22 de julio de 2008 la Asamblea Nacional Constituyente dictó el Mandato Constituyente No. 14 cuya Primera Disposición Transitoria dispone que: “El Consejo Nacional de Educación Superior –CONESUP- obligatoriamente en el plazo de un año, deberá determinar la situación académica y jurídica de todas las entidades educativas bajo su control en base al cumplimiento de sus disposiciones y de las normas que sobre educación superior se encuentren vigentes en el país..... Será obligación que en el mismo período (un año) el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación –CONEA- entregue al CONESUP y a la Función Legislativa, un informe técnico sobre el nivel de desempeño institucional de los establecimientos de educación superior, a fin de garantizar su calidad, propiciando su depuración y mejoramiento, según el artículo 91 de la Ley Orgánica de Educación Superior”

3.4.1.1 Implementación

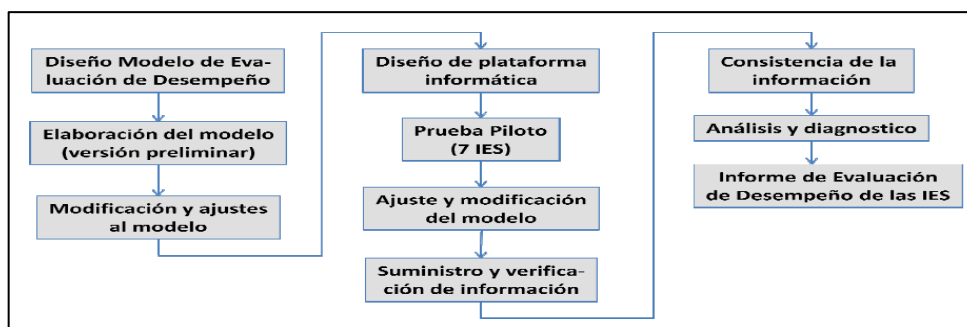
A continuación se presenta el esquema utilizado por el CONEA para la evaluación in-situ de las 70 universidades y escuelas politécnicas, alrededor de 130 extensiones y centros de apoyo y alrededor de 290 institutos superiores pedagógicos, técnicos y tecnológicos, interculturales y de artes.

La implementación comprendió tres etapas, las mismas que en la ilustración se desagregan en 10 actividades:

- Etapa de diseño y construcción de un modelo de evaluación de desempeño

- Etapa de recopilación y verificación de la información solicitada a las IES⁶ de acuerdo a los requerimientos del modelo; y
- Etapa de diagnóstico de consistencia y análisis de la información

Ilustración 3: Principales Etapas en la Implementación del Mandato 14



Fuente: CEAACES

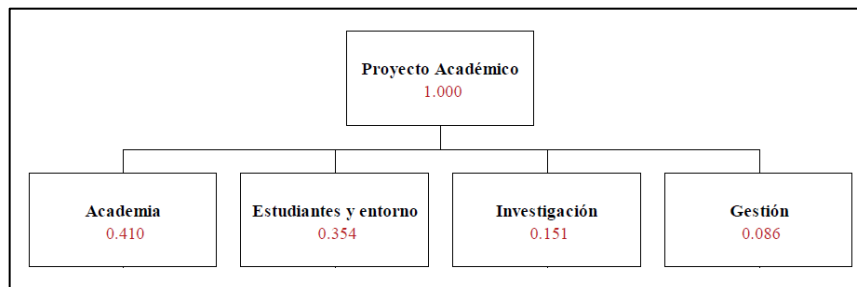
3.4.2 El modelo de evaluación

El modelo de evaluación desarrollado por el CONEA se estructuró alrededor de cuatro dimensiones básicas:

- La academia universitaria;
- Los estudiantes y su entorno de aprendizaje;
- La investigación; y
- La gestión interna de las instituciones.

⁶ Instituciones de Educación Superior

Ilustración 4: Criterios de Base del Modelo de Evaluación⁷



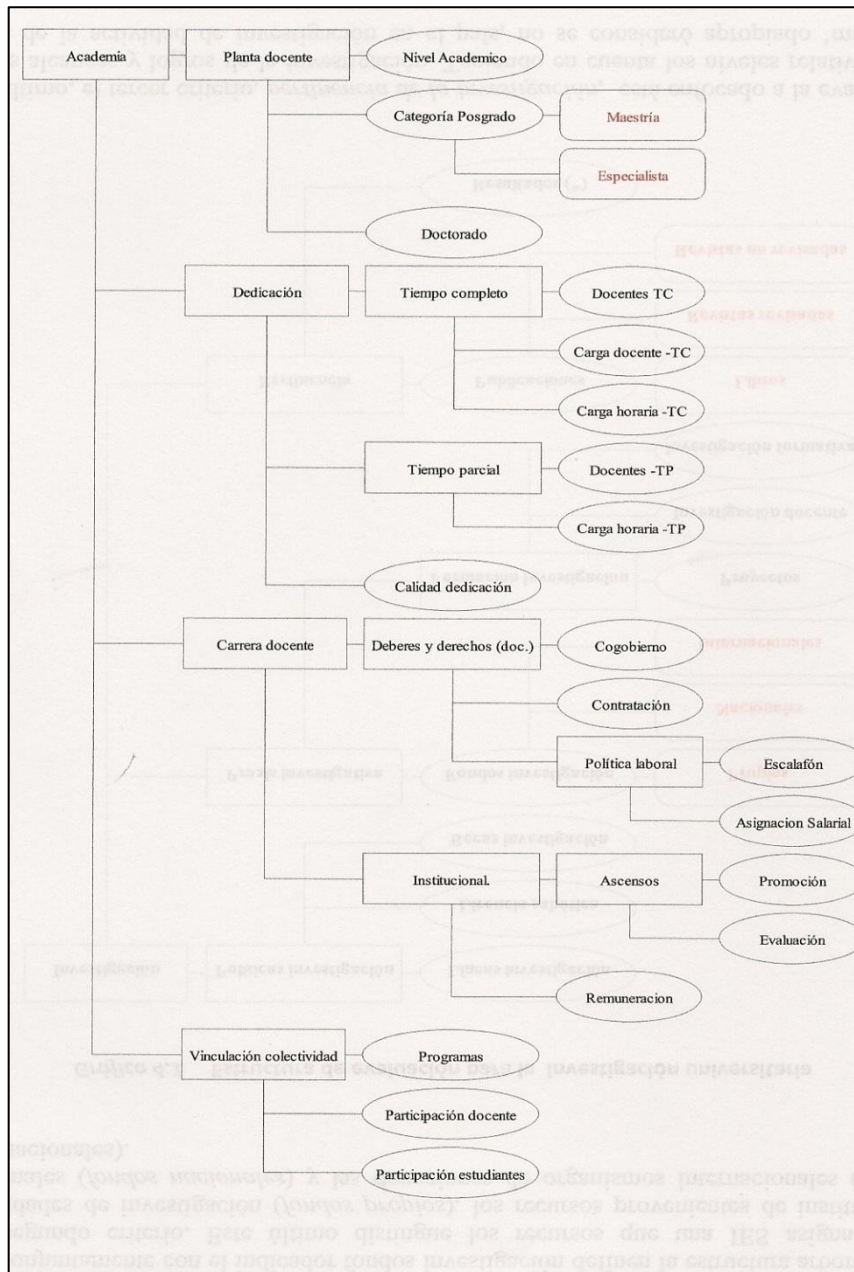
Fuente: CEAACES

3.4.2.1 Criterio: academia

El criterio de academia en esta evaluación alude a las condiciones fundamentales para el ejercicio de una docencia universitaria de calidad. Justamente la denominación de “Academia” tiene por objetivo establecer distinciones con docentes de otros niveles de enseñanza del sistema educativo nacional, así como tomar en cuenta la idea de que la docencia universitaria debe constituirse en una verdadera comunidad científica, profesional y artística con autoridad, reconocimiento, legitimidad y debida protección en su medio.

⁷ los números bajo las denominaciones de los criterios, subcriterios e indicadores corresponden a sus ponderaciones locales obtenidas mediante la aplicación de los métodos matemáticos

Ilustración 5: Sub-criterios del Criterio Academia

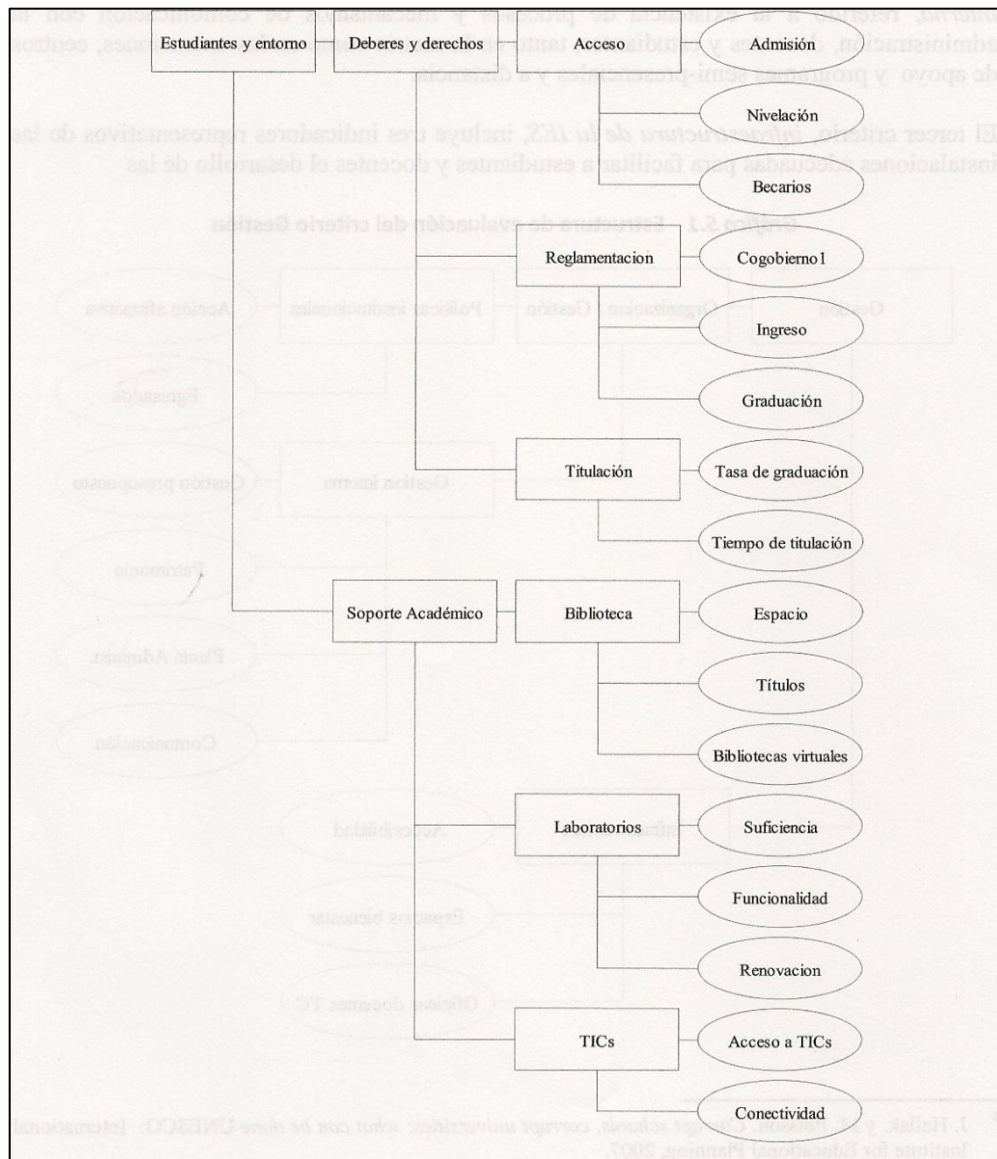


Fuente: CEAACES

3.4.2.2 Criterio: estudiantes y entorno

Este criterio permite abordar la práctica de las universidades en relación al acceso, la permanencia y el egreso de sus estudiantes, aspectos que integran dimensiones tanto políticas, cuanto técnicas

Ilustración 6: Sub-criterios del Criterio Estudiantes y Entorno de Aprendizaje

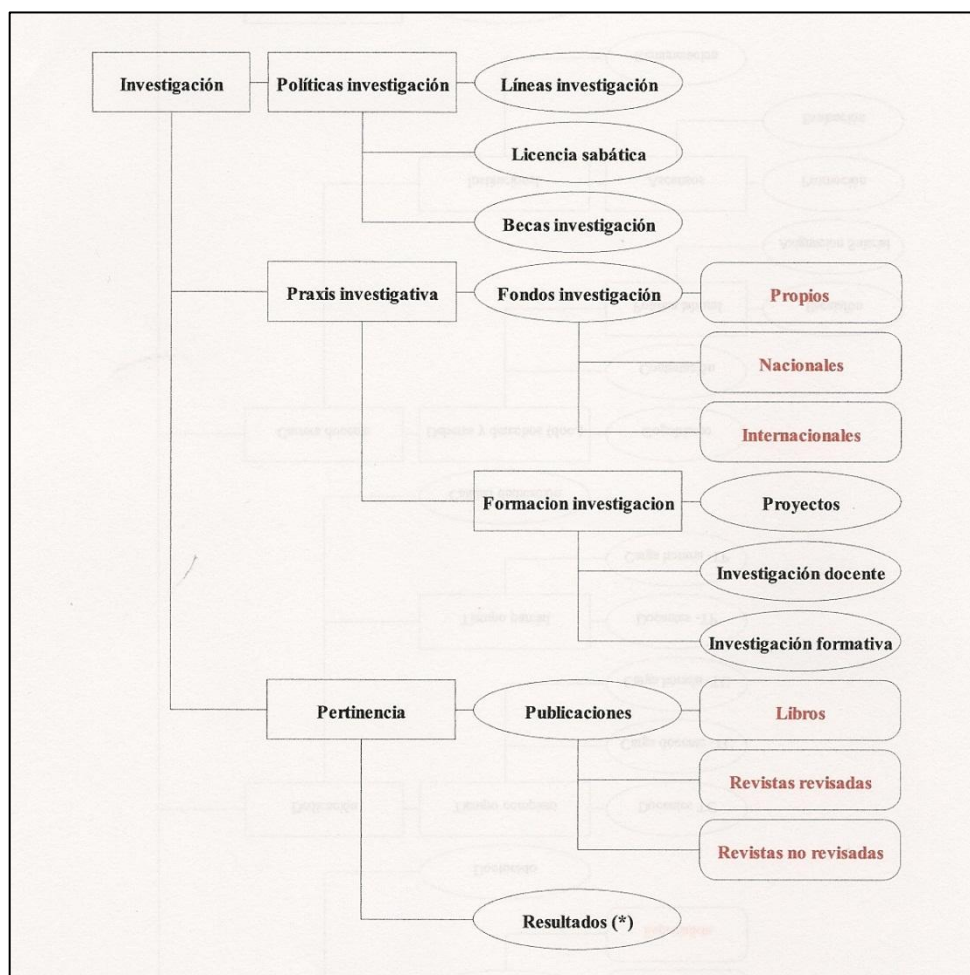


Fuente: CEAACES

3.4.2.3 Criterio: investigación

El criterio investigación permite evaluar el nivel de desempeño e integración con la docencia de las actividades de investigación que llevan a cabo las universidades y escuelas polytécnicas

Ilustración 7: Sub-criterios del Criterio Investigación

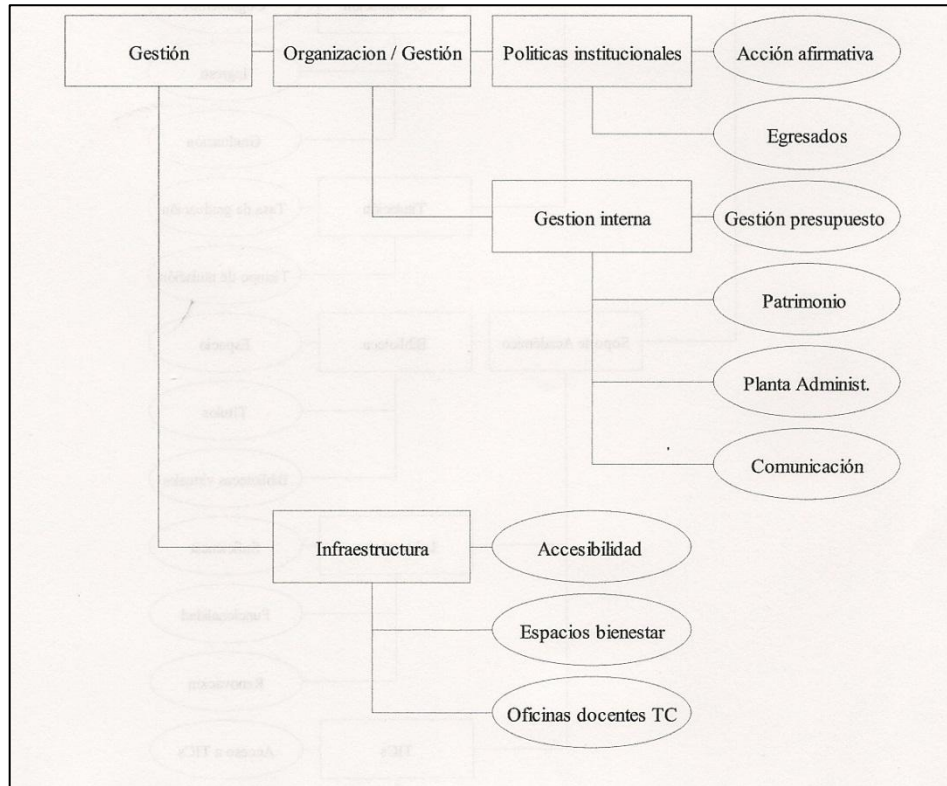


Fuente: CEAACES

3.4.2.4 Criterio: gestión

La evaluación de la gestión y administración de los centros universitarios parte de la visión de la universidad como una organización profesional, con características diferenciadas de otras formas de organizaciones, ya sea organizaciones burocráticas, organizaciones empresariales u organizaciones adhocráticas.

Ilustración 8: Sub-criterios del Criterio Gestión



Fuente: CEAACES

3.4.3 Categorización

El Informe de “Evaluación de Desempeño Institucional de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador, elaborado por CONEA en el 2009 clasifica a las universidades y escuelas politécnicas en cinco categorías

3.4.3.1 Categoría A

Corresponde a las universidades que registran las condiciones para que su planta docente se construya como una comunidad científica y profesional con reconocimiento y legitimidad en su medio, y que, en algunos casos, ya lo están logrando. El soporte académico para los procesos de aprendizaje (bibliotecas, laboratorios y otras facilidades didácticas) es notoriamente superior al promedio

nacional en términos de suficiencia, funcionalidad y adecuación de la oferta académica, y renovación periódica de los mismos, aun cuando se registren dentro de este grupo asimetrías entre universidades mayormente modernizadas y tecnologizadas y otras que registran procesos de transición hacia esos niveles. Las actividades de investigación, el grado de involucramiento de docentes y estudiantes en los proyectos de investigación, los recursos asignados, así como la definición de líneas y políticas de investigación, es el tercer factor sobre el cual las universidades pertenecientes a esta categoría muestran un desempeño notablemente superior al resto de IES

Se ubicó en esta categoría:

1. Escuela Politécnica Nacional
2. Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)
3. Escuela Politécnica del Ejército
4. Escuela Superior Politécnica del Chimborazo
5. Pontificia Universidad Católica de Quito
6. Universidad Central del Ecuador
7. Universidad de Cuenca
8. Universidad del Azuay
9. Universidad San Francisco de Quito
10. Universidad Técnica de Ambato
11. Universidad Técnica Particular de Loja

3.4.3.2 Categoría B

El desempeño de este grupo de universidades se sitúa entre aquellas pertenecientes al grupo anterior (Categoría A) y el promedio de las IES del país. En relación con las primeras, la brecha es notoria especialmente en las dimensiones de investigación y academia. El nivel académico de la planta docente (con una excepción) y su modalidad de dedicación, en general, están

por debajo de las exigencias de la LOES

Se ubicó en esta categoría:

1. Universidad Agraria del Ecuador
2. Universidad de Especialidades Espíritu Santo
3. Universidad de Guayaquil
4. Universidad de las Américas
5. Universidad Estatal de Bolívar
6. Universidad Nacional de Chimborazo
7. Universidad Nacional de Loja
8. Universidad Politécnica Salesiana
9. Universidad Técnica del Norte

3.4.3.3 Categoría C

Las universidades agrupadas bajo esta categoría totalizan 13 instituciones que representan el 19% del total de universidades de pregrado. El promedio de desempeño de estas instituciones es heterogéneo y ligeramente superior al promedio global de desempeño de las IES

Se ubicó en esta categoría:

1. Escuela Politécnica Agropecuaria
2. Universidad Católica de Cuenca
3. Universidad Católica de Guayaquil
4. Universidad Estatal de Milagro
5. Universidad Estatal del Sur de Manabí
6. Universidad Internacional del Ecuador
7. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
8. Universidad Naval Morán Valverde

9. Universidad Técnica de Cotopaxi
10. Universidad Técnica de Machala
11. Universidad Técnica estatal de Quevedo
12. Universidad Técnica Luis Vargas Torres
13. Universidad Tecnológica Equinoccial

3.4.3.4 Categoría D

Esta categoría requerirá, en el futuro inmediato, especial atención porque es en este grupo donde se manifiestan con mayor intensidad las carencias del sistema de educación superior a las que se hizo referencia en la categoría anterior. Hay que señalar que dentro de este grupo se encuentran cuatro universidades relativamente nuevas que todavía se encuentran en proceso de consolidación de su proyecto académico

Se ubicó en esta categoría:

1. Universidad Casa Grande
2. Universidad de los Hemisferios
3. Universidad Estatal Amazónica
4. Universidad Internacional SEK
5. Universidad Laica Vicente Rocafuerte
6. Universidad Regional de los Andes
7. Universidad Técnica de Babahoyo
8. Universidad Técnica de Manabí
9. Universidad Tecnológica ECOTEC

3.4.3.5 Categoría E

Estas universidades representan al sector más dinámico y de crecimiento más rápido en la educación universitaria del Ecuador en los últimos años. Todas estas universidades han sido creadas en los últimos 12 años, y, 14 de ellas, a partir de la entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES; mayo 2000). Se trata de instituciones que, definitivamente, no presentan las condiciones que exige el funcionamiento de una institución universitaria y en las que se evidencia las deficiencias y problemas que afectan a la universidad ecuatoriana

Se ubicó en esta categoría:

1. Escuela Politécnica Amazónica
2. Escuela Politécnica Prof. Montero I.
3. Escuela Politécnica Javeriana
4. Universidad Alfredo Pérez Guerrero
5. Universidad Autónoma de Quito
6. Universidad Cristiana Latinoamericana
7. Universidad de Especialidades Turísticas
8. Universidad de Atavíalo
9. Universidad del Pacífico - E. de Negocios
10. Universidad Estatal de Santa Elena
11. Universidad Iberoamericana del Ecuador
12. Universidad Intercontinental
13. Universidad Interamericana del Ecuador
14. Universidad Intercultural
15. Universidad Metropolitana
16. Universidad OgMandino
17. Universidad Panamericana de Cuenca
18. Universidad Politécnica estatal del Carchi

19. Universidad San Antonio de Machala
20. Universidad San Gregorio de Portoviejo
21. Universidad Técnica José Peralta
22. Universidad Tecnológica América
23. Universidad Tecnológica Empresarial
24. Universidad Tecnológica Indoamérica
25. Universidad Tecnológica Israel
26. Universitas Equatorialis

3.4.4 Conclusión

Lo primero en la conclusión del proceso de evaluación y acreditación en el Ecuador es que el sistema universitario ecuatoriano pasó de tener 71 instituciones a 57 instituciones,

Las Universidades originalmente categorizadas E, tuvieron que someterse a un riguroso proceso de evaluación, el cual terminó en Abril del 2012, cuyo informe re-categorizó a 12 de las 26 universidades y dio la pauta para el cierre de las otras 14 universidades.

El primer grupo de universidades recategorizadas, fue aquel de las aceptables, debido a que superaron el proceso de evaluación. En este grupo entraron las universidades citadas a continuación:

- Universidad Politécnica de Carchi
- Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG)
- Universidad Especialidades Turísticas

El segundo grupo, denominado de las parcialmente aceptables, ya que han superado parte de la evaluación, lo cual contempla una depuración interna, que significa que se ubicarán de manera transitoria en la categoría D, con los siguientes condicionamientos

- No podrán ofertar matriculas en la modalidad a distancia.
- No podrán ser consideradas como centros de apoyo
- No podrán funcionar en convenio con otras instituciones
- No pueden aceptar matriculas en las carreras donde el rendimiento fue menor a 450 puntos en las evaluaciones del CEAACES

Ubicadas en este segundo grupo se encuentran:

- Universidad Indoamérica
- Universidad San Gregorio
- Universidad Del Pacífico
- Universidad Metropolitana
- Universidad Península de Santa Elena
- Universidad Iberoamericana
- Universidad Tecnológica Israel
- Universidad Otavalo

El tercer grupo, de universidades que no superaron la evaluación, fueron cerradas definitivamente, a sus estudiantes se los incluyó en un plan de contingencia para ser reubicados en otras instituciones, a excepción de los que estaban en el último año que se les permitió terminar su carrera.

Ilustración 9: Universidades Suspendidas por Falta de Calidad Académica



Fuente: www.eldiario.com.ec

En este grupo se encuentran:

- Universidad Politécnica Amazónica
- Universidad Politécnica Javeriana
- Universidad Autónoma de Quito (UNAQ)
- Universidad Cristiana Latinoamericana
- Universidad Intercontinental
- Universidad Alfredo Pérez Guerrero
- Universidad Panamericana de Cuenca
- Universidad Interamericana
- Universidad OGMandino
- Universidad Tecnológica América (UNITA)
- Universidad Equatorialis
- Universidad San Antonio de Machala
- Universidad Servio Tulio Moreno
- Universidad Técnica José Peralta

A decir de los miembros del CEAACES el proceso de evaluación y acreditación será permanente, esto es se hará periódicamente y apuntará a la creación de un ranking de universidades y carreras universitarias, de hecho se anuncia que el proceso se repetirá para el 2013(El Comercio.com, 2012)

CAPÍTULO IV

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para la presente tesis se han considerado cuatro estudios, el primero de ellos es una entrevista a expertos, con lo cual se recopiló muchos de los datos que permitieron tener una visión más general de la temática que se aborda y algunas ideas apropiadas utilizables en el momento de definir la propuesta.

Los otros tres estudios fueron dirigidos a estudiantes, docentes y administrativos de las universidades calificadas como B en la ciudad de Guayaquil, esto es, Universidad de Guayaquil (UG), Universidad Agraria del Ecuador (UAE), Universidad Politécnica Salesiana (UPS) y Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES).

Dichos tres estudios tuvieron la finalidad de que se evalúe la gestión administrativa de las diferentes Universidades, bajo la perspectiva de los participantes directos del proceso administrativo académico de dichas instituciones.

4.1 Entrevistas a expertos

4.1.1 Objetivos

- Determinar las posibles mejoras que podrían introducirse en Universidades calificadas como B, para que escalen a la categoría A

- Determinas acciones específicas que podrían ser introducidas en la propuesta del presente trabajo

4.1.2 Metodología

4.1.2.1 Población

Se está considerando una población con posibilidades de experticia en lo que al Universitario y de Consultoría se refiere. Los mismos se han considerado de los siguientes perfiles:

- Consultores o asesores del sector educativo o administrativo
- Capacitadores o docentes en temas de administración, procesos o afines
- Rectores de centros de educación superior

4.1.2.2 Método de muestreo

El método de muestreo seleccionado, por considerarse más apropiado es el muestreo por conveniencia. Los individuos seleccionados, juntos con sus cargos y lugares de trabajo se muestran a continuación

Ilustración 10: Entrevista a Expertos - Detalle de Entrevistados

Nombre	Función	Institución
Sonnia Rosero Quirós	Rector	Instituto Tecnológico Superior Urdesa
Roberto Briones Jiménez	Administrador/Presidente	Instituto Superior Tecnológico Blue Hill
Freddy Salas Zúñiga	Consultor Procesos/Administración Tecnología	
Roberto Passailaigue Baquerizo	Canciller	Universidad Tecnológica ECOTEC
Marcelo Bastidas Jiménez	Gerente General	Maxter S.A.

Fuente: Elaboración de los autores

4.1.2.3 Método e instrumento de medición

El método aplicado fue la entrevista en profundidad, utilizando como instrumento una guía de preguntas no estructuradas.

Las preguntas incluidas en la guía fueron las siguientes:

1. Para usted ¿Qué involucra la gestión administrativa de una Universidad?
2. ¿Qué considera que les hace falta a las Universidades calificadas como B de la ciudad de Guayaquil para alcanzar una calificación de A?
3. ¿Cuáles planes de mejora son más factibles de implementar y podrían tener un mejor efecto en dichas Universidades?
4. ¿Cuál es su percepción del sistema de evaluación universitaria que se aplicó en el Ecuador?
5. ¿Qué puntos principales cree usted que debería incluir nuestra propuesta?

4.1.3 Resultados

Sobre lo que involucra la gestión administrativa de una universidad

A decir de los expertos la gestión administrativa de una Universidad, implica los procesos básicos de la administración relacionados con el quehacer académico y administrativo, así como de desarrollo del talento humano. Es decir: planificación estratégica organizacional (tomando en cuenta todas las variables implícitas como el plan académico, el plan de inversiones, el plan de reclutamiento, capacitación y seguimiento de docentes, el plan de incentivos docentes, el plan de reclutamiento de estudiantes, el crecimiento organizacional, entre otros); organización (orden, disciplina, organigramas, secuencias en procesos organizacionales, mejoramiento de la calidad percibida y de la calidad real), dirección (Liderazgo, motivación, aprendizaje, valores

humanos corporativos, entre otros), control (seguimiento, retroalimentación, mejoramiento, aplicación de normas de acreditación y evaluación constantes)

Lo que hace falta en las Universidades tipo B para ser calificadas con A

Algunos de los expertos coinciden en que para indicar lo que hace falta es muy necesario hacer un análisis de cada caso y determinar la holgura entre lo que es actualmente y lo que debería ser.

A pesar de ello se indican algunos puntos que podrían representar la diferencia para aquellas universidades categorizadas B:

- Liderazgo: sólido, ético y visionario
- Profesores de alta calidad
- Infraestructura moderna

Planes de mejora con factibilidad de implementación

Todo plan de mejora debe ser realizado o diseñado de conformidad a la naturaleza propia de la universidad y de sus necesidades, debido a que las condiciones o circunstancias no son iguales para todas, porque dentro de la individualidad se debe analizar “qué es lo que se ha cumplido y que falta por cumplir o mejorar.”

Una idea común de todos los expertos es que en las universidades se debe tener una política de capacitación constante e integral dirigida no solo al personal docente, sino también al personal administrativo, indicando que esto llevaría a un mejor conocimiento interno y realizar trabajo con una visión de valor agregado.

Percepción del sistema de evaluación universitaria aplicado en el Ecuador

Los expertos tuvieron un desacuerdo en este punto, unos mencionaron que el sistema fue una recopilación de temas aplicados en otros países, en algunos casos desactualizados y aplicados por personas en general teóricas o propias del mismo sistema que están evaluando. Otros por su parte indicaron que la evaluación fue excelente, sin muchos errores.

En todo caso enfocando las coincidencias, se indicó que la idea es excelente, debido a que el sistema universitario ecuatoriano requería una evaluación y en verdad existían universidades “de garaje”, pero que la evaluación como tal debe mejorarse y/o actualizarse para tomar en consideración las particularidades de las universidades locales.

Puntos a incluir en la propuesta

Los expertos coincidieron en que una propuesta de mejora para las universidades categorizadas B debería incluir:

- Un plan estratégico claro y conciso
- Un programa de capacitación en todos los niveles
- Planes de inversión de recursos y de medición de los avances
- Control de gestión

4.2 Encuesta a estudiantes

4.2.1 Objetivos

- Determinar la percepción de los estudiantes sobre la gestión administrativas en su Universidad

4.2.2 Metodología

4.2.2.1 Población

Se considera como población a todos los estudiantes de las universidades con calificación B, esto es, Universidad de Guayaquil, Universidad Agraria del Ecuador, Universidad de Especialidades Espíritu Santo y Universidad Politécnica Salesiana.

A continuación se indica la cantidad de estudiantes en cada universidad⁸.

Tabla 1: Población Estudiantil de Universidades Evaluadas⁹

Universidad	Estudiantes
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	4000
Universidad Agraria del Ecuador	4100
Universidad Politécnica Salesiana	5000
Universidad de Guayaquil	85000

Fuente: Elaboración de los autores

4.2.2.2 Método de muestreo

Debido al tamaño de la población estudiantil en la Universidad de Guayaquil, se optó por hacer una muestra para ella y una muestra para el resto de universidades.

⁸ Las cantidades no constituyen datos oficiales sino estimaciones obtenidas a partir de diferentes departamentos en cada una de las universidades evaluadas

⁹⁹ Departamento de Investigaciones Económicas de la UEES, Vicerrectorado de la UPS, Departamento de Relaciones Públicas de la Universidad de Guayaquil y Secretaría General de la Universidad Agraria

Universidad de Guayaquil

Se aplica un muestreo aleatorio simple. Se emplea la fórmula de tamaño de muestra, considerando una población finita¹⁰, mostrada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible del 5%, con lo cual se tendrían los siguientes valores de entrada para la fórmula:

- P = 0,5
- Q = 0,5
- Z = 1,96
- e = 0,05

Finalmente, el cálculo de tamaño de muestra sería, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 85000}{(0,05)^2 \times 84999 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n \approx 382$$

El tamaño de muestra calculado fue de 382estudiantes.

¹⁰ Se considera una población finita cuando tiene menos de 100000 elementos

Otras universidades

Se aplica un muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional. Se emplea la fórmula de tamaño de muestra, considerando una población finita, mostrada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible del 5%, con lo cual se tendrían los siguientes valores de entrada para la fórmula:

- P = 0,5
- Q = 0,5
- Z = 1,96
- e = 0,05

Finalmente, el cálculo de tamaño de muestra sería, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 13100}{(0,05)^2 \times 13099 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n \approx 373$$

El tamaño de muestra calculado fue de 373 estudiantes.

Repartición muestral

Las muestras para los grupos de universidades quedarían repartidas de la siguiente manera:

Tabla 2: Repartición Muestral Trabajo de Campo (Estudiantes)

Universidad	Población	% Población	Muestra
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	4000	30,53%	114
Universidad Agraria del Ecuador	4100	31,30%	117
Universidad Politécnica Salesiana	5000	38,17%	142
<i>Subtotal tres Universidades</i>	13100		
Universidad de Guayaquil	85000		382

Fuente: Elaboración de los autores

4.2.2.3 Método e instrumento de medición

El método de medición aplicado fue la entrevista personal. El instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado, el cual se muestra en el Anexo 1

4.2.3 Resultados

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos. Todas las tablas y gráficos estadísticos que se presentan son de elaboración de los autores y fueron realizados con el software SPSS® Statistics versión 20.0.

4.2.3.1 Constitución de la muestra

Las variables tomadas en cuenta para la categorización de la muestra fueron: sexo y universidad.

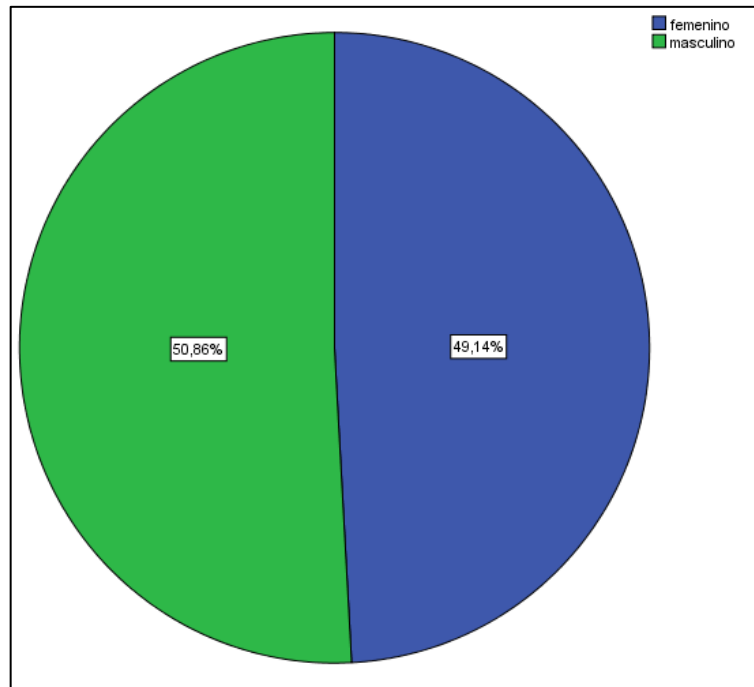
En cuanto al sexo del respondente, el 49.1% fueron mujeres y el otro 50.9% fueron hombres.

Tabla 3: Tabla de frecuencias– Sexo (Estudiantes)

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos femenino	371	49,1
masculino	384	50,9
Total	755	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: Gráfica de Frecuencias - Sexo (Estudiantes)



Fuente: Elaboración de los autores

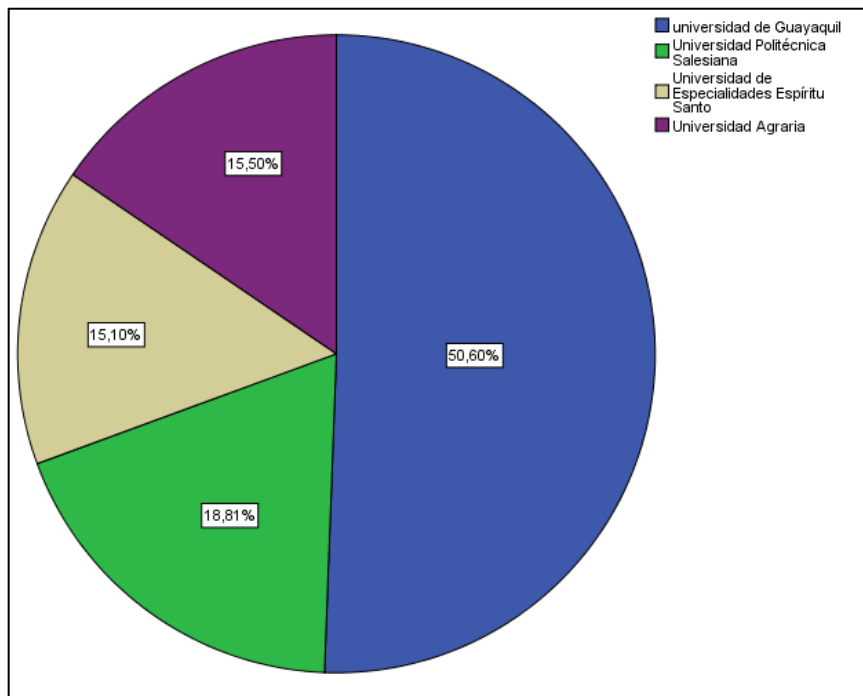
Sobre la universidad a la que pertenece el estudiante, el 50.6% fueron de la Universidad de Guayaquil, 18.8% de la Universidad Politécnica Salesiana, 15.1% de la Universidad de Especialidades Espiritu Santo y 15.5% de la Universidad Agraria del Ecuador.

Tabla 4: Tabla de frecuencias - Universidad (Estudiantes)

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos universidad de Guayaquil	382	50,6
Universidad Politécnica Salesiana	142	18,8
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	114	15,1
Universidad Agraria	117	15,5
Total	755	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 2: Gráfica de Frecuencias - Universidad (Estudiantes)



Fuente: Elaboración de los autores

4.2.3.2 Evaluación de criterios

Criterio 1: Aulas

El 53.7% de los encuestados en la UG, el 91.5% de los encuestados en la UPS, el 89.5% de los encuestados en la UEES y el 63.2% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 5: Tabla de Frecuencias–Criterio 1(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	29	7,6
	ni bueno, ni malo	148	38,7
	bueno	170	44,5
	muy bueno	35	9,2
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	12	8,5
	bueno	48	33,8
	muy bueno	82	57,7
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	malo	3	2,6
	ni bueno, ni malo	9	7,9
	bueno	49	43,0
	muy bueno	53	46,5
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	3	2,6
	ni bueno, ni malo	40	34,2
	bueno	48	41,0
	muy bueno	26	22,2
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 2: Laboratorios varios (diferentes de computación)

El 38% de los encuestados en la UG, el 85.9% de los encuestados en la UPS, el 97.4% de los encuestados en la UEES y el 59% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 6: Tabla de Frecuencias – Criterio 2 (Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	99	25,9
	malo	33	8,6
	ni bueno, ni malo	105	27,5
	bueno	103	27,0
	muy bueno	42	11,0
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	20	14,1
	bueno	56	39,4
	muy bueno	66	46,5
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	muy malo	3	2,6
	bueno	63	55,3
	muy bueno	48	42,1
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	9	7,7
	malo	9	7,7
	ni bueno, ni malo	30	25,6
	bueno	36	30,8
	muy bueno	33	28,2
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 3: Laboratorios de computación

El 43.7% de los encuestados en la UG, el 83.1% de los encuestados en la UPS, el 78.1% de los encuestados en la UEES y el 83.7% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 7: Tabla de Frecuencias – Criterio 3(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	36	9,4
	malo	55	14,4
	ni bueno, ni malo	124	32,5
	bueno	126	33,0
	muy bueno	41	10,7
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	4	2,8
	ni bueno, ni malo	20	14,1
	bueno	53	37,3
	muy bueno	65	45,8
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	muy malo	6	5,3
	malo	3	2,6
	ni bueno, ni malo	16	14,0
	bueno	57	50,0
	muy bueno	32	28,1
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	malo	10	8,5
	ni bueno, ni malo	9	7,7
	bueno	59	50,4
	muy bueno	39	33,3
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 4: Internet

El 29.8% de los encuestados en la UG, el 59.8% de los encuestados en la UPS, el 48.2% de los encuestados en la UEES y el 58.1% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 8: Tabla de Frecuencias – Criterio 4(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	87	22,8
	malo	82	21,5
	ni bueno, ni malo	99	25,9
	bueno	83	21,7
	muy bueno	31	8,1
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	12	8,5
	malo	8	5,6
	ni bueno, ni malo	37	26,1
	bueno	56	39,4
	muy bueno	29	20,4
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	muy malo	15	13,2
	malo	10	8,8
	ni bueno, ni malo	34	29,8
	bueno	22	19,3
	muy bueno	33	28,9
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	15	12,8
	ni bueno, ni malo	34	29,1
	bueno	39	33,3
	muy bueno	29	24,8
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 5: Biblioteca

El 61.5% de los encuestados en la UG, el 77.5% de los encuestados en la UPS, el 86% de los encuestados en la UEES y el 74.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 9: Tabla de Frecuencias – Criterio 5 (Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	55	14,4
	malo	11	2,9
	ni bueno, ni malo	81	21,2
	bueno	160	41,9
	muy bueno	75	19,6
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	32	22,5
	bueno	62	43,7
	muy bueno	48	33,8
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	malo	3	2,6
	ni bueno, ni malo	13	11,4
	bueno	31	27,2
	muy bueno	67	58,8
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	18	15,4
	ni bueno, ni malo	12	10,3
	bueno	35	29,9
	muy bueno	52	44,4
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 6: Biblioteca Virtual

El 41.1% de los encuestados en la UG, el 77.5% de los encuestados en la UPS, el 88.6% de los encuestados en la UEES y el 50.5% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 10: Tabla de Frecuencias – Criterio 6(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	77	20,2
	malo	29	7,6
	ni bueno, ni malo	119	31,2
	bueno	133	34,8
	muy bueno	24	6,3
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	4	2,8
	ni bueno, ni malo	28	19,7
	bueno	49	34,5
	muy bueno	61	43,0
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	ni bueno, ni malo	13	11,4
	bueno	49	43,0
	muy bueno	52	45,6
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	15	12,8
	malo	18	15,4
	ni bueno, ni malo	25	21,4
	bueno	23	19,7
	muy bueno	36	30,8
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 7: Auditorio

El 46.3% de los encuestados en la UG, el 91.5% de los encuestados en la UPS, el 92.1% de los encuestados en la UEES y el 50.4% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 11: Tabla de Frecuencias – Criterio 7(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	62	16,2
	ni bueno, ni malo	143	37,4
	bueno	154	40,3
	muy bueno	23	6,0
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	4	2,8
	ni bueno, ni malo	8	5,6
	bueno	24	16,9
	muy bueno	106	74,6
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	malo	3	2,6
	ni bueno, ni malo	6	5,3
	bueno	23	20,2
	muy bueno	82	71,9
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	9	7,7
	malo	6	5,1
	ni bueno, ni malo	18	15,4
	bueno	41	35,0
	muy bueno	43	36,8
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 8: Facilidades para discapacitados

El 32.2% de los encuestados en la UG, el 80.3% de los encuestados en la UPS, el 88.6% de los encuestados en la UEES y el 65.8% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 12: Tabla de Frecuencias – Criterio 8(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	69	18,1
	malo	41	10,7
	ni bueno, ni malo	149	39,0
	bueno	116	30,4
	muy bueno	7	1,8
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	4	2,8
	ni bueno, ni malo	24	16,9
	bueno	52	36,6
	muy bueno	62	43,7
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	ni bueno, ni malo	13	11,4
	bueno	46	40,4
	muy bueno	55	48,2
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	16	13,7
	malo	12	10,3
	ni bueno, ni malo	12	10,3
	bueno	41	35,0
	muy bueno	36	30,8
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 9: Enfermería

El 23.8% de los encuestados en la UG, el 48.6% de los encuestados en la UPS, el 76.4% de los encuestados en la UEES y el 45.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 13: Tabla de Frecuencias – Criterio 9(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	141	36,9
	malo	34	8,9
	ni bueno, ni malo	116	30,4
	bueno	84	22,0
	muy bueno	7	1,8
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	29	20,4
	malo	4	2,8
	ni bueno, ni malo	40	28,2
	bueno	52	36,6
	muy bueno	17	12,0
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	malo	6	5,3
	ni bueno, ni malo	21	18,4
	bueno	41	36,0
	muy bueno	46	40,4
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	28	23,9
	malo	24	20,5
	ni bueno, ni malo	12	10,3
	bueno	20	17,1
	muy bueno	33	28,2
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 10: Áreas sociales

El 62.3% de los encuestados en la UG, el 53.5% de los encuestados en la UPS, el 86.9% de los encuestados en la UEES y el 61.6% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 14: Tabla de Frecuencias – Criterio 10(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	40	10,5
	malo	18	4,7
	ni bueno, ni malo	86	22,5
	bueno	191	50,0
	muy bueno	47	12,3
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	12	8,5
	malo	4	2,8
	ni bueno, ni malo	50	35,2
	bueno	52	36,6
	muy bueno	24	16,9
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	malo	3	2,6
	ni bueno, ni malo	12	10,5
	bueno	32	28,1
	muy bueno	67	58,8
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	9	7,7
	malo	6	5,1
	ni bueno, ni malo	30	25,6
	bueno	36	30,8
	muy bueno	36	30,8
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 11: Gestión presupuestaria

El 49.5% de los encuestados en la UG, el 85.9% de los encuestados en la UPS, el 74.6% de los encuestados en la UEES y el 66.6% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 15: Tabla de Frecuencias – Criterio 11(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	29	7,6
	malo	40	10,5
	ni bueno, ni malo	124	32,5
	bueno	153	40,1
	muy bueno	36	9,4
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	8	5,6
	ni bueno, ni malo	12	8,5
	bueno	81	57,0
	muy bueno	41	28,9
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	muy malo	3	2,6
	malo	6	5,3
	ni bueno, ni malo	20	17,5
	bueno	44	38,6
	muy bueno	41	36,0
Total	114	100,0	
Universidad Agraria	muy malo	3	2,6
	malo	18	15,4
	ni bueno, ni malo	18	15,4
	bueno	61	52,1
	muy bueno	17	14,5
Total	117	100,0	

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 12: Política institucional

El 35.8% de los encuestados en la UG, el 80.3% de los encuestados en la UPS, el 80.7% de los encuestados en la UEES y el 56.4% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 16: Tabla de Frecuencias – Criterio 12(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	58	15,2
	malo	18	4,7
	ni bueno, ni malo	169	44,2
	bueno	101	26,4
	muy bueno	36	9,4
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	4	2,8
	ni bueno, ni malo	24	16,9
	bueno	86	60,6
	muy bueno	28	19,7
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	ni bueno, ni malo	22	19,3
	bueno	57	50,0
	muy bueno	35	30,7
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	6	5,1
	malo	21	17,9
	ni bueno, ni malo	24	20,5
	bueno	39	33,3
	muy bueno	27	23,1
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 13: Política de acceso a minorías

El 53.4% de los encuestados en la UG, el 71.8% de los encuestados en la UPS, el 82.4% de los encuestados en la UEES y el 68.4% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 17: Tabla de Frecuencias – Criterio 13(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	29	7,6
	malo	36	9,4
	ni bueno, ni malo	113	29,6
	bueno	146	38,2
	muy bueno	58	15,2
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	40	28,2
	bueno	74	52,1
	muy bueno	28	19,7
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	muy malo	4	3,5
	ni bueno, ni malo	16	14,0
	bueno	52	45,6
	muy bueno	42	36,8
Total	114	100,0	
Universidad Agraria	muy malo	13	11,1
	malo	6	5,1
	ni bueno, ni malo	18	15,4
	bueno	48	41,0
	muy bueno	32	27,4
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 14: Comunicación y acceso a directivos

El 58.9% de los encuestados en la UG, el 51.4% de los encuestados en la UPS, el 85.1% de los encuestados en la UEES y el 69.2% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 18: Tabla de Frecuencias – Criterio 14(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	18	4,7
	malo	66	17,3
	ni bueno, ni malo	73	19,1
	bueno	189	49,5
	muy bueno	36	9,4
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	16	11,3
	ni bueno, ni malo	53	37,3
	bueno	41	28,9
	muy bueno	32	22,5
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	muy malo	10	8,8
	ni bueno, ni malo	7	6,1
	bueno	63	55,3
	muy bueno	34	29,8
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	9	7,7
	malo	6	5,1
	ni bueno, ni malo	21	17,9
	bueno	66	56,4
	muy bueno	15	12,8
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 15: Cantidad de personal administrativo

El 63.1% de los encuestados en la UG, el 54.9% de los encuestados en la UPS, el 83.4% de los encuestados en la UEES y el 76.9% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 19: Tabla de Frecuencias – Criterio 15(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	7	1,8
	malo	22	5,8
	ni bueno, ni malo	112	29,3
	bueno	198	51,8
	muy bueno	43	11,3
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	12	8,5
	malo	16	11,3
	ni bueno, ni malo	36	25,4
	bueno	46	32,4
	muy bueno	32	22,5
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	muy malo	6	5,3
	malo	7	6,1
	ni bueno, ni malo	6	5,3
	bueno	49	43,0
	muy bueno	46	40,4
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	6	5,1
	malo	3	2,6
	ni bueno, ni malo	18	15,4
	bueno	66	56,4
	muy bueno	24	20,5
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 16: Comunicación y acceso al personal administrativo

El 55.8% de los encuestados en la UG, el 60.5% de los encuestados en la UPS, el 86.9% de los encuestados en la UEES y el 79.5% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 20: Tabla de Frecuencias – Criterio 16(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	40	10,5
	malo	40	10,5
	ni bueno, ni malo	89	23,3
	bueno	170	44,5
	muy bueno	43	11,3
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	16	11,3
	ni bueno, ni malo	40	28,2
	bueno	54	38,0
	muy bueno	32	22,5
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	muy malo	3	2,6
	malo	3	2,6
	ni bueno, ni malo	9	7,9
	bueno	49	43,0
	muy bueno	50	43,9
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	9	7,7
	malo	6	5,1
	ni bueno, ni malo	9	7,7
	bueno	66	56,4
	muy bueno	27	23,1
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 17: Comunicación y acceso a docentes

El 82.7% de los encuestados en la UG, el 85.9% de los encuestados en la UPS, el 94.7% de los encuestados en la UEES y el 87.2% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 21: Tabla de Frecuencias – Criterio 17(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	18	4,7
	malo	11	2,9
	ni bueno, ni malo	37	9,7
	bueno	258	67,5
	muy bueno	58	15,2
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	20	14,1
	bueno	78	54,9
	muy bueno	44	31,0
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	muy malo	3	2,6
	ni bueno, ni malo	3	2,6
	bueno	43	37,7
	muy bueno	65	57,0
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	malo	6	5,1
	ni bueno, ni malo	9	7,7
	bueno	57	48,7
	muy bueno	45	38,5
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 18: Trato de los directivos

El 62.5% de los encuestados en la UG, el 65.5% de los encuestados en la UPS, el 91.2% de los encuestados en la UEES y el 71.8% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 22: Tabla de Frecuencias – Criterio 18(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	11	2,9
	malo	11	2,9
	ni bueno, ni malo	121	31,7
	bueno	203	53,1
	muy bueno	36	9,4
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	12	8,5
	ni bueno, ni malo	37	26,1
	bueno	53	37,3
	muy bueno	40	28,2
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	malo	3	2,6
	ni bueno, ni malo	7	6,1
	bueno	36	31,6
	muy bueno	68	59,6
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	6	5,1
	malo	6	5,1
	ni bueno, ni malo	21	17,9
	bueno	46	39,3
	muy bueno	38	32,5
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 19: Trato del personal administrativo

El 66.8% de los encuestados en la UG, el 57.1% de los encuestados en la UPS, el 78.1% de los encuestados en la UEES y el 77.9% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 23: Tabla de Frecuencias – Criterio 19(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	18	4,7
	malo	22	5,8
	ni bueno, ni malo	87	22,8
	bueno	212	55,5
	muy bueno	43	11,3
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	4	2,8
	malo	16	11,3
	ni bueno, ni malo	41	28,9
	bueno	61	43,0
	muy bueno	20	14,1
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	muy malo	3	2,6
	malo	9	7,9
	ni bueno, ni malo	13	11,4
	bueno	39	34,2
	muy bueno	50	43,9
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	6	5,1
	malo	6	5,1
	ni bueno, ni malo	15	12,8
	bueno	51	43,6
	muy bueno	39	33,3
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 20: Trato del personal docente

El 72.6% de los encuestados en la UG, el 83.1% de los encuestados en la UPS, el 93.9% de los encuestados en la UEES y el 87.2% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 24: Tabla de Frecuencias – Criterio 20(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	22	5,8
	malo	7	1,8
	ni bueno, ni malo	76	19,9
	bueno	208	54,5
	muy bueno	69	18,1
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	24	16,9
	bueno	74	52,1
	muy bueno	44	31,0
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	ni bueno, ni malo	7	6,1
	bueno	37	32,5
	muy bueno	70	61,4
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	3	2,6
	ni bueno, ni malo	12	10,3
	bueno	67	57,3
	muy bueno	35	29,9
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 21: Trato del personal de servicio

El 64.4% de los encuestados en la UG, el 85.9% de los encuestados en la UPS, el 94.7% de los encuestados en la UEES y el 82% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 25: Tabla de Frecuencias – Criterio 21(Estudiantes)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	33	8,6
	malo	36	9,4
	ni bueno, ni malo	67	17,5
	bueno	166	43,5
	muy bueno	80	20,9
	Total	382	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	20	14,1
	bueno	77	54,2
	muy bueno	45	31,7
	Total	142	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	malo	6	5,3
	bueno	35	30,7
	muy bueno	73	64,0
	Total	114	100,0
Universidad Agraria	muy malo	3	2,6
	malo	6	5,1
	ni bueno, ni malo	12	10,3
	bueno	52	44,4
	muy bueno	44	37,6
	Total	117	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

4.2.3.3 Resumen de indicadores por área y universidad

A continuación se presenta una tabla con los resultados de los indicadores individuales para cada universidad, desde el punto de vista de los alumnos, en la misma se podrá observar un comparativo entre los indicadores y una visión general de la realidad de cada institución.

Es fácil determinar las fortalezas y debilidades de cada institución y así poder determinar las oportunidades de mejora y posibles acciones a seguir para que los puntos débiles se vayan fortaleciendo.

Tabla 26: Comparativo de Indicadores Para las Universidades Evaluadas

CRITERIO	UG	UPS	UEES	UAE
Aulas	53,7	91,5	89,5	63,2
Laboratorios varios	38	85,9	97,4	59
Laboratorios informáticos	43,7	84,1	78,1	83,7
Internet	29,8	59,8	48,2	58,1
Biblioteca	61,5	77,5	86	74,3
Biblioteca virtual	41,1	77,5	88,6	50,5
Auditorio	46,3	91,5	92,1	50,4
facilidades para discapacitados	32,2	80,3	88,6	65,8
Enfermería	23,8	48,6	76,4	45,3
Áreas sociales	62,3	53,5	86,9	61,6
Gestión presupuestaria	49,5	85,9	74,6	66,6
Política institucional	35,8	80,3	80,7	56,4
Política de acceso a minorías	53,4	71,8	82,4	68,4
Comunicación y acceso a directivos	58,9	51,4	85,1	69,2
Cantidad de personal administrativo	63,1	54,9	83,4	76,9
Comunicación y acceso a personal administrativo	55,8	60,5	86,9	79,5
Comunicación y acceso a docentes	82,7	85,9	94,7	87,2
Trato de los directivos	62,5	65,5	91,2	71,8
Trato del personal administrativo	66,8	57,1	78,1	77,9
Trato del personal docente	72,6	83,1	93,9	87,2
Trato del personal de servicio	64,4	85,9	94,7	82

Fuente: Elaboración de los autores

La Universidad de Guayaquil presenta su punto más fuerte en la comunicación y acceso a los docentes y el punto más débil lo representa la enfermería.

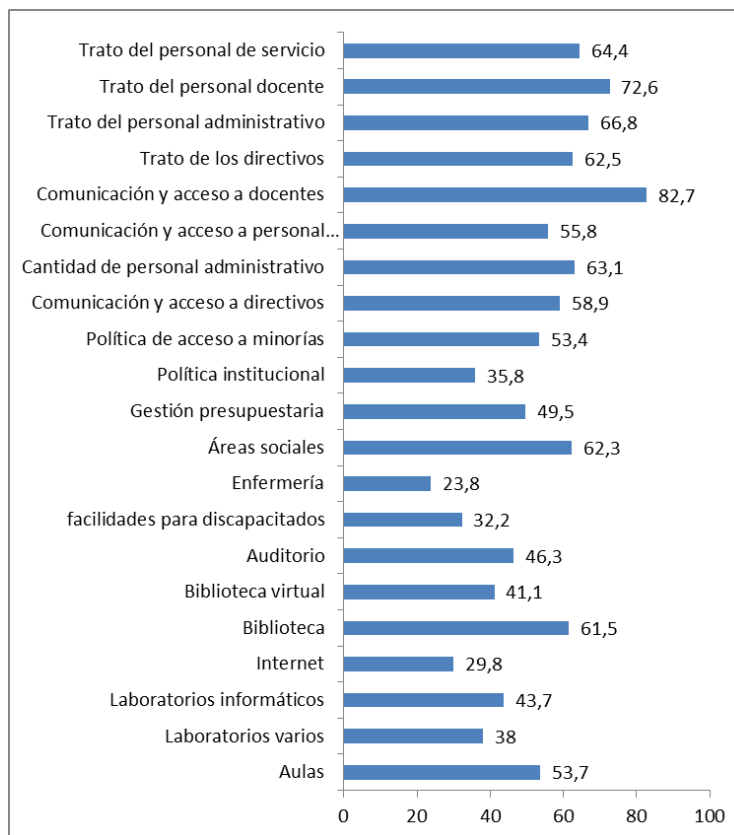
Respecto de su infraestructura, el punto más alto lo representa el espacio destinado para áreas sociales y la biblioteca, mientras que sus puntos débiles son enfermería y el internet.

En cuanto a la política, su punto más fuerte es la política de acceso a minorías, y la debilidad se centra en la política institucional en general.

En lo pertinente a la comunicación y el ambiente, el punto más elevado es la comunicación y acceso que existe para con el personal docente, mientras que la comunicación y acceso al personal administrativo es visto como una debilidad.

Finalmente, respecto del trato recibido por el estudiante, se percibe como mejor el trato de los docentes y peor aquel recibido por los directivos.

Gráfico 3: Indicadores Universidad de Guayaquil



Fuente: Elaboración de los autores

La Universidad Politécnica Salesiana presenta sus puntos más fuertes en la parte de infraestructura de aulas y el punto más débil lo representa la enfermería.

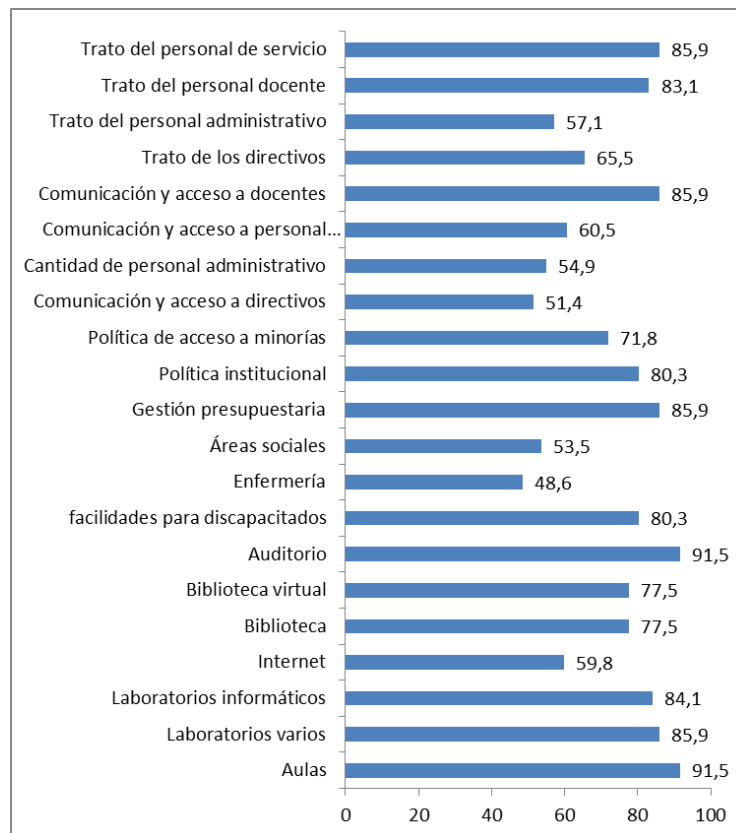
Respecto de su infraestructura, el punto más alto lo representan el auditorio y las aulas, mientras que sus puntos débiles son enfermería y las áreas sociales.

En cuanto a la política, su punto más fuerte es la gestión presupuestaria, y la debilidad se centra en la cantidad de personal administrativo del cual se dispone.

En lo pertinente a la comunicación y el ambiente, el punto más elevado es la comunicación y acceso que existe para con el personal docente, mientras que la comunicación y acceso a los directivos es visto como una debilidad.

Finalmente, respecto del trato recibido por el estudiante, se percibe como mejor el trato del personal de servicio y peor aquel recibido por el personal administrativo.

Gráfico 4: Indicadores Universidad Politécnica Salesiana



Fuente: Elaboración de los autores

La Universidad de Especialidades Espíritu Santo presenta su punto más fuerte en el tema de los laboratorios varios con los que cuenta y el punto más débil lo representa el internet.

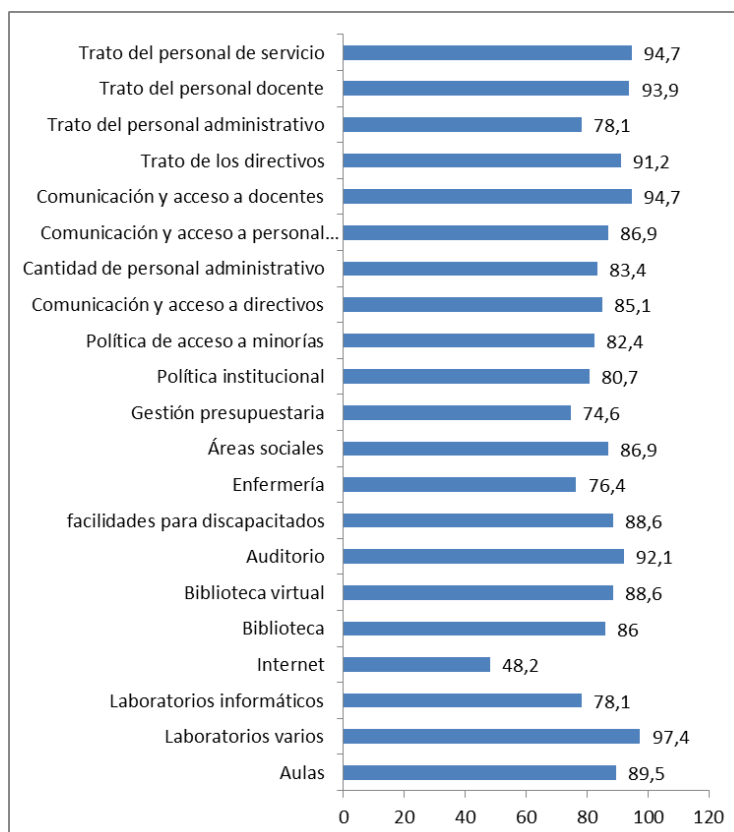
Respecto de su infraestructura, el punto más alto lo representan los laboratorios varios, mientras que su punto débil es el internet.

En cuanto a la política, su punto más fuerte es la cantidad de personal administrativo, y la debilidad se centra en la gestión presupuestaria.

En lo pertinente a la comunicación y el ambiente, el punto más elevado es la comunicación y acceso que existe para con el personal docente, mientras que la comunicación y acceso a los directivos es visto como una debilidad.

Finalmente, respecto del trato recibido por el estudiante, se percibe como mejor el trato del personal de servicio y peor aquel recibido por el personal administrativo.

Gráfico 5: Indicadores Universidad de Especialidades Espiritu Santo



Fuente: Elaboración de los autores

La Universidad Agraria del Ecuador presenta su punto más fuerte en el trato de los docentes, así como en el acceso y comunicación a ellos y el punto más débil lo representa la enfermería.

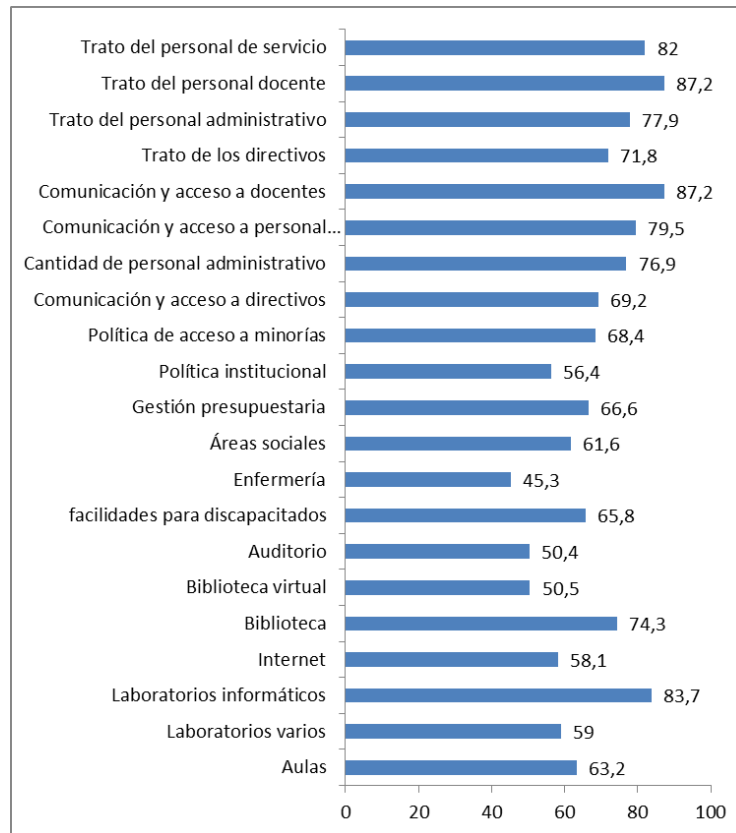
Respecto de su infraestructura, los puntos más altos lo representan los laboratorios informáticos y la biblioteca, mientras que sus puntos débiles son enfermería y auditorio.

En cuanto a la política, su punto más fuerte es la cantidad de personal administrativo, y la debilidad se centra en la política institucional en general.

En lo pertinente a la comunicación y el ambiente, el punto más elevado es la comunicación y acceso que existe para con el personal docente, mientras que la comunicación y acceso a los directivos es visto como una debilidad.

Finalmente, respecto del trato recibido por el estudiante, se percibe como mejor el trato de los docentes y peor aquel recibido por los directivos.

Gráfico 6: Indicadores Universidad Agraria del Ecuador



Fuente: Elaboración de los autores

4.2.3.4 Comparativo general de indicadores

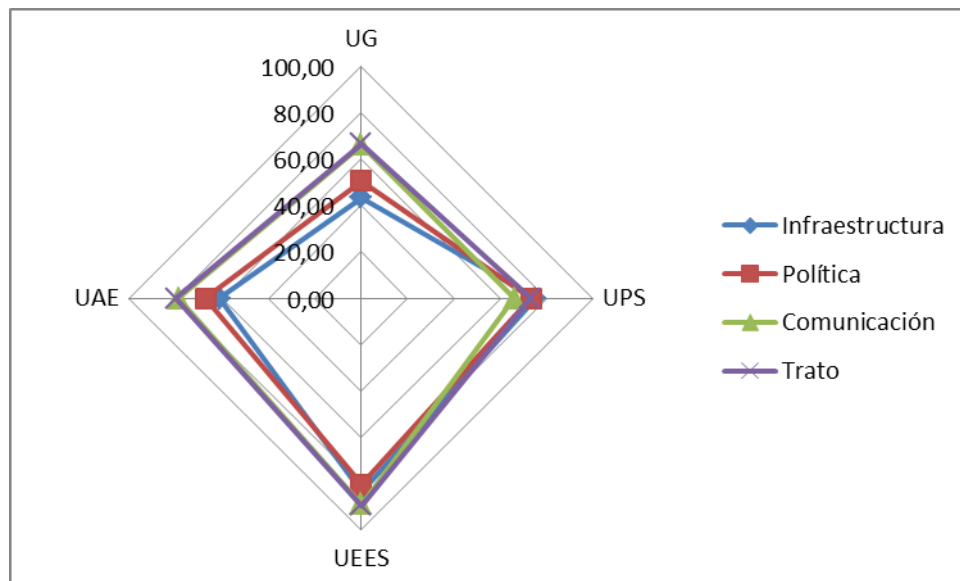
Según el criterio estudiantil, la Universidad de Guayaquil muestra los indicadores más bajos en todas las áreas evaluadas, cerrando con un indicador general del 56,52%, luego vendrían la Universidad Agraria del Ecuador y la Universidad Politécnica Salesiana con 71,66% y 71,77%, respectivamente. El primer lugar lo ocuparía la Universidad de Especialidades Espíritu Santo con el 85,46%.

Tabla 27: Comparativo de Indicadores Generales Para las Universidades Evaluadas

CRITERIO	UG	UPS	UEES	UAE
Infraestructura	43,24	75,02	83,18	61,19
Política	50,45	73,23	80,28	67,08
Comunicación	65,80	65,93	88,90	78,63
Trato	66,58	72,90	89,48	79,73
General	56,52	71,77	85,46	71,66

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 7: Comparativo de Indicadores Generales Para las Universidades Evaluadas



Fuente: Elaboración de los autores

4.3 Encuesta a profesores

4.3.1 Objetivos

- Determinar la percepción de los docentes sobre la gestión administrativas en su Universidad

4.3.2 Metodología

4.3.2.1 Población

Se considera como población a todos los docentes de las universidades con calificación B, esto es, Universidad de Guayaquil, Universidad Agraria del Ecuador, Universidad de Especialidades Espíritu Santo y Universidad Politécnica Salesiana.

A continuación se indica la cantidad de profesores en cada universidad¹¹.

Tabla 28: Población Docente de Universidades Evaluadas¹²

Universidad	Profesores
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	400
Universidad Agraria del Ecuador	600
Universidad Politécnica Salesiana	200
Universidad de Guayaquil	3000

Fuente: Elaboración de los autores

4.3.2.2 Método de muestreo

Debido al tamaño de la población docente en la Universidad de Guayaquil, se optó por hacer una muestra para ella y una muestra para el resto de universidades.

¹¹ Las cantidades no constituyen datos oficiales sino estimaciones obtenidas a partir de diferentes departamentos en cada una de las universidades evaluadas

¹² Departamento de Investigaciones Económicas de la UEES, Vicerrectorado de la UPS, Departamento de Relaciones Públicas de la Universidad de Guayaquil y Secretaría General de la Universidad Agraria

Universidad de Guayaquil

Se aplica un muestreo aleatorio simple. Se emplea la fórmula de tamaño de muestra, considerando una población finita¹³, mostrada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible del 5%, con lo cual se tendrían los siguientes valores de entrada para la fórmula:

- P = 0,5
- Q = 0,5
- Z = 1,96
- e = 0,05

Finalmente, el cálculo de tamaño de muestra sería, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 3000}{(0,05)^2 \times 2999 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n \approx 341$$

El tamaño de muestra calculado fue de 341 docentes.

Otras universidades

¹³ Se considera una población finita cuando tiene menos de 100000 elementos

Se aplica un muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional. Se emplea la fórmula de tamaño de muestra, considerando una población finita, mostrada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible del 5%, con lo cual se tendrían los siguientes valores de entrada para la fórmula:

- P = 0,5
- Q = 0,5
- Z = 1,96
- e = 0,05

Finalmente, el cálculo de tamaño de muestra sería, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 1200}{(0,05)^2 \times 1199 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n \approx 292$$

El tamaño de muestra calculado fue de 292docentes.

Repartición muestral

Las muestras para los grupos de universidades quedarían distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 29: Distribución Muestral Trabajo de Campo (Profesores)

Universidad	Población	% Población	Muestra
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	400	33,33%	97
Universidad Agraria del Ecuador	600	50,00%	146
Universidad Politécnica Salesiana	200	16,67%	49
<i>Subtotal tres Universidades</i>	1200		
Universidad de Guayaquil	3000		341

Fuente: Elaboración de los autores

4.3.2.3 Método e instrumento de medición

El método de medición aplicado fue la entrevista personal. El instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado, el cual se muestra en el Anexo 2

4.3.3 Resultados

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos. Todas las tablas y gráficos estadísticos que se presentan son de elaboración de los autores y fueron realizados con el software SPSS® Statistics versión 20.0.

4.3.3.1 Constitución de la muestra

Las variables tomadas en cuenta para la categorización de la muestra fueron: sexo y universidad.

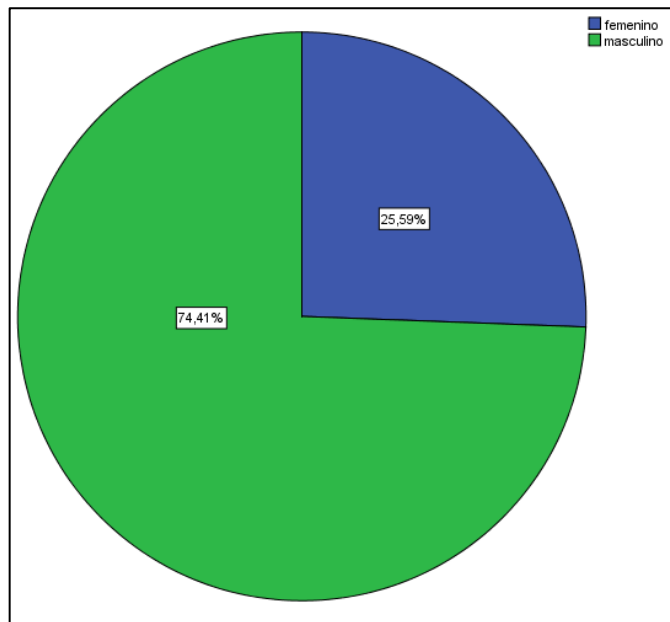
En cuanto al sexo del respondente, el 25.6% fueron mujeres y el otro 74.4% fueron hombres.

Tabla 30: Tabla de frecuencias–Sexo (Profesores)

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos femenino	162	25,6
masculino	471	74,4
Total	633	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: Gráfica de Frecuencias –Sexo (Profesores)



Fuente: Elaboración de los autores

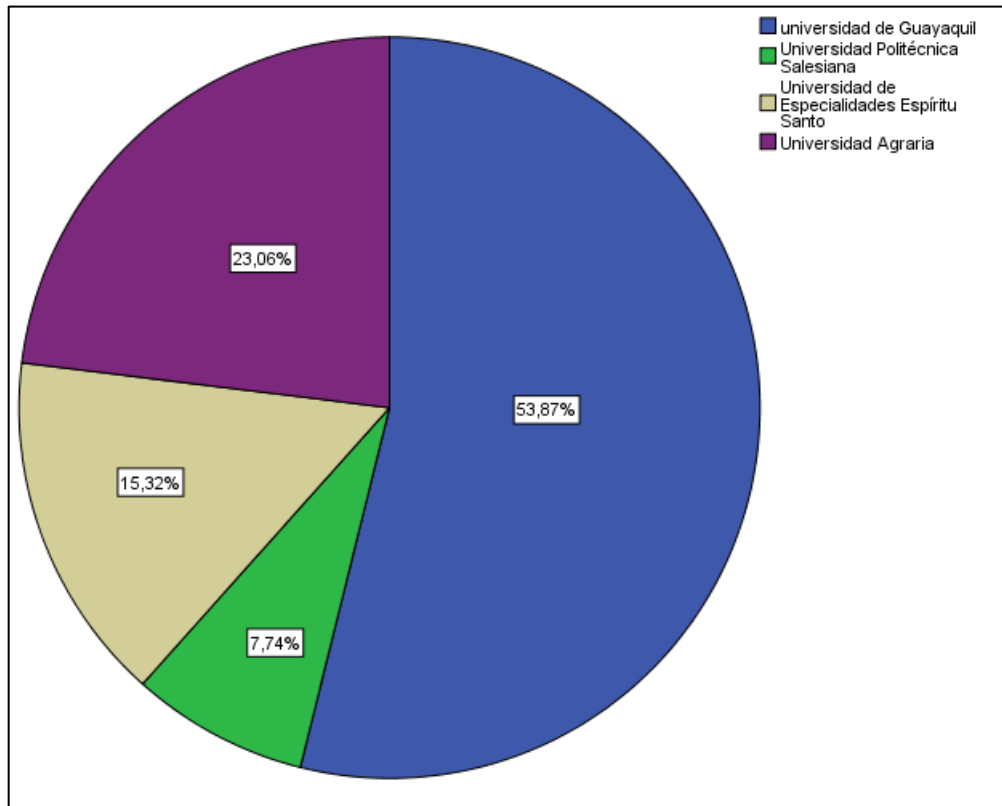
Sobre la universidad a la que pertenece el docente, el 53.9% fueron de la Universidad de Guayaquil, 7.7% de la Universidad Politécnica Salesiana, 15.3% de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo y 23.1% de la Universidad Agraria del Ecuador.

Tabla 31: Tabla de frecuencias–Universidad (Profesores)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	universidad de Guayaquil	341	53,9
	Universidad Politécnica Salesiana	49	7,7
	Universidad de Especialidades Espiritu Santo	97	15,3
	Universidad Agraria	146	23,1
	Total	633	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 9: Gráfica de Frecuencias –Universidad (Profesores)



Fuente: Elaboración de los autores

4.3.3.2 Evaluación de criterios

Criterio 1: Aulas

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 32: Tabla de Frecuencias – Criterio 1 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	119	34,9
	muy bueno	137	40,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	12	24,5
	muy bueno	37	75,5
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	muy bueno	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	57	39,0
	muy bueno	89	61,0
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 2: Laboratorios varios (diferentes de computación)

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 85.7% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 33: Tabla de Frecuencias – Criterio 2 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	119	34,9
	muy bueno	137	40,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	7	14,3
	bueno	17	34,7
	muy bueno	25	51,0
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	muy bueno	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	39	26,7
	muy bueno	107	73,3
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 3: Laboratorios de computación

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 93.9% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 34: Tabla de Frecuencias – Criterio 3 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	136	39,9
	muy bueno	120	35,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	3	6,1
	bueno	17	34,7
	muy bueno	29	59,2
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	8	8,2
	muy bueno	89	91,8
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	57	39,0
	muy bueno	89	61,0
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 4: Internet

El 70.1% de los encuestados en la UG, el 93.9% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 35: Tabla de Frecuencias – Criterio 4 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	85	24,9
	bueno	136	39,9
	muy bueno	103	30,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	3	6,1
	bueno	16	32,7
	muy bueno	30	61,2
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	8	8,2
	muy bueno	89	91,8
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	39	26,7
	muy bueno	107	73,3
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 5: Biblioteca

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 79.6% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 36: Tabla de Frecuencias – Criterio 5 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	119	34,9
	muy bueno	137	40,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	10	20,4
	bueno	24	49,0
	muy bueno	15	30,6
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	muy bueno	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	48	32,9
	muy bueno	98	67,1
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 6: Biblioteca virtual

El 65.1% de los encuestados en la UG, el 46.9% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 37: Tabla de Frecuencias – Criterio 6 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	102	29,9
	bueno	120	35,2
	muy bueno	102	29,9
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	26	53,1
	bueno	13	26,5
	muy bueno	10	20,4
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	muy bueno	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	57	39,0
	muy bueno	89	61,0
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 7: Auditorio

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 38: Tabla de Frecuencias – Criterio 7 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	102	29,9
	muy bueno	154	45,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	9	18,4
	muy bueno	40	81,6
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	muy bueno	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	48	32,9
	muy bueno	98	67,1
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 8: Facilidades para discapacitados

El 70.1% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 39: Tabla de Frecuencias – Criterio 8 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	85	24,9
	bueno	102	29,9
	muy bueno	137	40,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	23	46,9
	muy bueno	26	53,1
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	muy bueno	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	67	45,9
	muy bueno	79	54,1
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 9: Enfermería

El 75% de los encuestados en la UG, el 71.4% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 40: Tabla de Frecuencias – Criterio 9 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	85	24,9
	muy bueno	171	50,1
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	14	28,6
	bueno	23	46,9
	muy bueno	12	24,5
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	muy bueno	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	67	45,9
	muy bueno	79	54,1
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 10: Áreas sociales

El 75% de los encuestados en la UG, el 49% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 41: Tabla de Frecuencias – Criterio 10 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	85	24,9
	muy bueno	171	50,1
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	7	14,3
	ni bueno, ni malo	18	36,7
	bueno	21	42,9
	muy bueno	3	6,1
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	muy bueno	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	67	45,9
	muy bueno	79	54,1
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 11: Sala de profesores

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 47% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 42: Tabla de Frecuencias – Criterio 11 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	119	34,9
	muy bueno	137	40,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	4	8,2
	ni bueno, ni malo	22	44,9
	bueno	14	28,6
	muy bueno	9	18,4
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	muy bueno	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	57	39,0
	muy bueno	89	61,0
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 12: Gestión presupuestaria

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 43: Tabla de Frecuencias – Criterio 12 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	119	34,9
	muy bueno	137	40,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	30	61,2
	muy bueno	19	38,8
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	15	15,5
	muy bueno	82	84,5
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	77	52,7
	muy bueno	69	47,3
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 13: Política institucional

El 70.1% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 44: Tabla de Frecuencias – Criterio 13 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	85	24,9
	bueno	153	44,9
	muy bueno	86	25,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	25	51,0
	muy bueno	24	49,0
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	15	15,5
	muy bueno	82	84,5
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	77	52,7
	muy bueno	69	47,3
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 14: Política de acceso a minorías

El 70.1% de los encuestados en la UG, el 93.9% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 45: Tabla de Frecuencias – Criterio 14 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	85	24,9
	bueno	136	39,9
	muy bueno	103	30,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	3	6,1
	bueno	29	59,2
	muy bueno	17	34,7
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	8	8,2
	muy bueno	89	91,8
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	77	52,7
	muy bueno	69	47,3
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 15: Comunicación y acceso a directivos

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 85.7% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 46: Tabla de Frecuencias – Criterio 15 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	119	34,9
	muy bueno	137	40,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	7	14,3
	bueno	22	44,9
	muy bueno	20	40,8
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	8	8,2
	muy bueno	89	91,8
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	77	52,7
	muy bueno	69	47,3
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 16: Cantidad de personal administrativo

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 61.2% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 47: Tabla de Frecuencias – Criterio 16 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	119	34,9
	muy bueno	137	40,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	19	38,8
	bueno	30	61,2
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	22	22,7
	muy bueno	75	77,3
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	87	59,6
	muy bueno	59	40,4
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 17: Comunicación y acceso al personal administrativo

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 79.6% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 48: Tabla de Frecuencias – Criterio 17 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	119	34,9
	muy bueno	137	40,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	3	6,1
	ni bueno, ni malo	7	14,3
	bueno	22	44,9
	muy bueno	17	34,7
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	8	8,2
	muy bueno	89	91,8
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	77	52,7
	muy bueno	69	47,3
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 18: Ambiente laboral

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 93.9% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 49: Tabla de Frecuencias – Criterio 18 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	170	49,9
	muy bueno	86	25,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	3	6,1
	bueno	27	55,1
	muy bueno	19	38,8
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	16	16,5
	muy bueno	81	83,5
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	68	46,6
	muy bueno	78	53,4
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 19: Gestión de recursos humanos

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 65.3% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 50: Tabla de Frecuencias – Criterio 19 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	153	44,9
	muy bueno	103	30,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	3	6,1
	ni bueno, ni malo	14	28,6
	bueno	18	36,7
	muy bueno	14	28,6
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	15	15,5
	muy bueno	82	84,5
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	68	46,6
	muy bueno	78	53,4
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 20: Política salarial

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 40.8% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 51: Tabla de Frecuencias – Criterio 20 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	136	39,9
	muy bueno	120	35,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	6	12,2
	ni bueno, ni malo	23	46,9
	bueno	13	26,5
	muy bueno	7	14,3
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	15	15,5
	muy bueno	82	84,5
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	58	39,7
	muy bueno	88	60,3
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 21: Existencia y acceso a recursos de apoyo a la cátedra

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 87.7% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 52: Tabla de Frecuencias – Criterio 21 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	153	44,9
	muy bueno	103	30,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	6	12,2
	bueno	23	46,9
	muy bueno	20	40,8
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	8	8,2
	muy bueno	89	91,8
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	58	39,7
	muy bueno	88	60,3
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 22: Trato directivos

El 75.1% de los encuestados en la UG, el 93.8% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 53: Tabla de Frecuencias – Criterio 22 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	68	19,9
	bueno	102	29,9
	muy bueno	154	45,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	3	6,1
	bueno	13	26,5
	muy bueno	33	67,3
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	8	8,2
	muy bueno	89	91,8
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	67	45,9
	muy bueno	79	54,1
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 23: Trato del personal administrativo

El 70.1% de los encuestados en la UG, el 85.7% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 100% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 54: Tabla de Frecuencias – Criterio 23 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	17	5,0
	ni bueno, ni malo	85	24,9
	bueno	85	24,9
	muy bueno	154	45,2
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	3	6,1
	ni bueno, ni malo	4	8,2
	bueno	29	59,2
	muy bueno	13	26,5
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	8	8,2
	muy bueno	89	91,8
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	bueno	67	45,9
	muy bueno	79	54,1
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 24: Trato del personal de servicio

El 55.1% de los encuestados en la UG, el 93.9% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 93.8% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 55: Tabla de Frecuencias – Criterio 24 (Profesores)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	34	10,0
	ni bueno, ni malo	119	34,9
	bueno	120	35,2
	muy bueno	68	19,9
	Total	341	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	3	6,1
	bueno	19	38,8
	muy bueno	27	55,1
	Total	49	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	8	8,2
	muy bueno	89	91,8
	Total	97	100,0
Universidad Agraria	ni bueno, ni malo	9	6,2
	bueno	58	39,7
	muy bueno	79	54,1
	Total	146	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

4.3.3.3 Comparativo general de indicadores

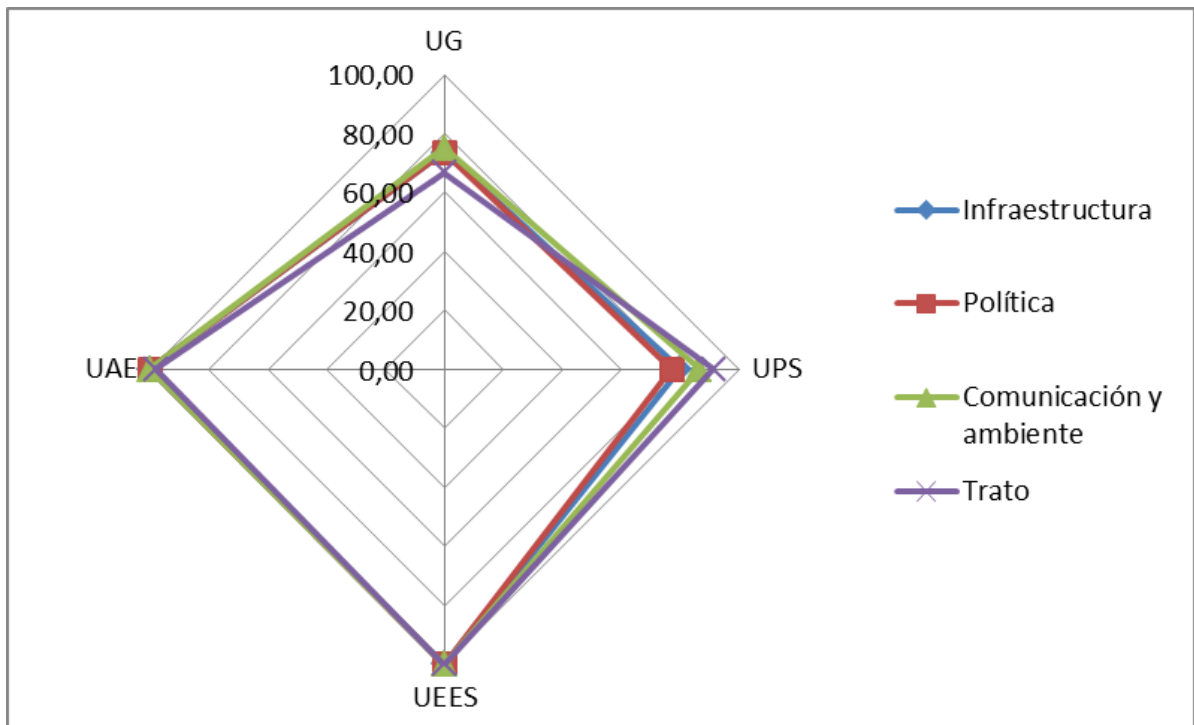
Según el criterio docente, la Universidad de Guayaquil muestra los indicadores más bajos en todas las áreas evaluadas, cerrando con un indicador general del 72,24%, luego vendrían la Universidad Politécnica Salesiana y la Universidad Agraria del Ecuador con 83.54% y 99.48%, respectivamente. El primer lugar lo ocuparía la Universidad de Especialidades Espiritu Santo con el 100%.

Tabla 56: Comparativo de Indicadores Generales Para las Universidades Evaluadas

CRITERIO	UG	UPS	UEES	UAE
Infraestructura	73,66	79,77	100,00	100,00
Política	73,43	76,87	100,00	100,00
Comunicación y ambiente	75,10	86,40	100,00	100,00
Trato	66,77	91,13	100,00	97,93
General	72,24	83,54	100,00	99,48

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 10: Comparativo de Indicadores Generales Para las Universidades Evaluadas



Fuente: Elaboración de los autores

4.4 Encuesta a administrativos

4.4.1 Objetivos

- Determinar la percepción de los administrativos sobre la gestión administrativas en su Universidad

4.4.2 Metodología

4.4.2.1 Población

Se considera como población a todos los administrativos de las universidades¹⁴ con calificación B, esto es, Universidad de Guayaquil, Universidad Agraria del Ecuador, Universidad de Especialidades Espíritu Santo y Universidad Politécnica Salesiana.

A continuación se indica la cantidad de profesores en cada universidad¹⁵.

Tabla 57: Población Administrativa de Universidades Evaluadas¹⁶

Universidad	Administrativos
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	60
Universidad Agraria del Ecuador	150
Universidad Politécnica Salesiana	70
Universidad de Guayaquil	900

Fuente: Elaboración de los autores

¹⁴ Se incluye a los administrativos en áreas académicas y directivas (coordinadores, decanos, rector)

¹⁵ Las cantidades no constituyen datos oficiales sino estimaciones obtenidas a partir de diferentes departamentos en cada una de las universidades evaluadas

¹⁶ Departamento de Investigaciones Económicas de la UEES, Vicerrectorado de la UPS, Departamento de Relaciones Públicas de la Universidad de Guayaquil y Secretaría General de la Universidad Agraria

4.4.2.2 Método de muestreo

Debido al tamaño de la población administrativa en la Universidad de Guayaquil, se optó por hacer una muestra para ella y una muestra para el resto de universidades.

Universidad de Guayaquil

Se aplica un muestreo aleatorio simple. Se emplea la fórmula de tamaño de muestra, considerando una población finita¹⁷, mostrada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible del 5%, con lo cual se tendrían los siguientes valores de entrada para la fórmula:

- P = 0,5
- Q = 0,5
- Z = 1,96
- e = 0,05

Finalmente, el cálculo de tamaño de muestra sería, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 900}{(0,05)^2 \times 899 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n \approx 269$$

El tamaño de muestra calculado fue de 269 administrativos.

¹⁷ Se considera una población finita cuando tiene menos de 100000 elementos

Otras universidades

Se aplica un muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional. Se emplea la fórmula de tamaño de muestra, considerando una población finita, mostrada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible del 5%, con lo cual se tendrían los siguientes valores de entrada para la fórmula:

- P = 0,5
- Q = 0,5
- Z = 1,96
- e = 0,05

Finalmente, el cálculo de tamaño de muestra sería, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 280}{(0,05)^2 \times 279 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n \approx 163$$

El tamaño de muestra calculado fue de 163 administrativos.

Repartición muestral

Las muestras para los grupos de universidades quedarían distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 58: Distribución Muestral Trabajo de Campo (Administrativos)

Universidad	Población	% Población	Muestra
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	60	21,43%	35
Universidad Agraria del Ecuador	150	53,57%	87
Universidad Politécnica Salesiana	70	25,00%	41
<i>Subtotal tres Universidades</i>	280		
Universidad de Guayaquil	900		269

Fuente: Elaboración de los autores

4.4.2.3 Método e instrumento de medición

El método de medición aplicado fue la entrevista personal. El instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado, el cual se muestra en el Anexo 3

4.4.3 Resultados

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos. Todas las tablas y gráficos estadísticos que se presentan son de elaboración de los autores y fueron realizados con el software SPSS® Statistics versión 20.0.

4.4.3.1 Constitución de la muestra

Las variables tomadas en cuenta para la categorización de la muestra fueron: sexo y universidad.

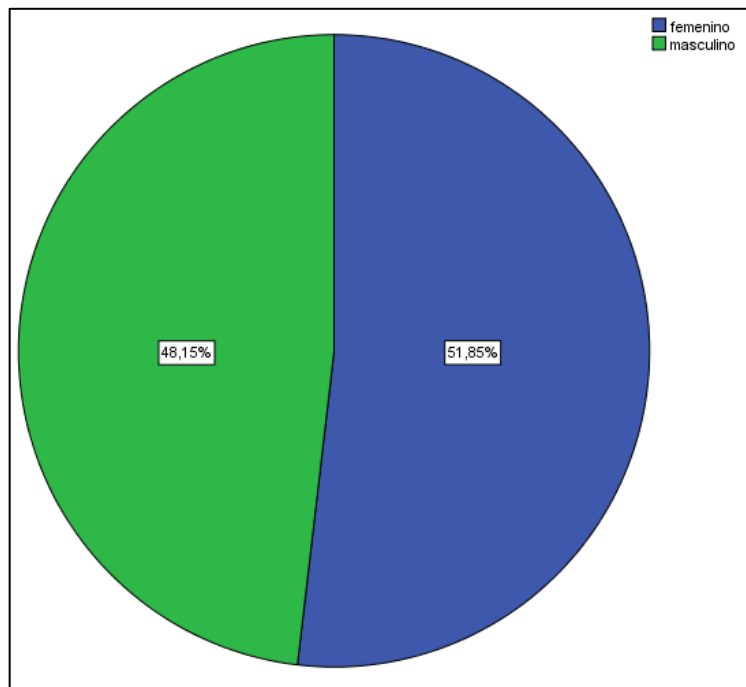
En cuanto al sexo del respondente, el 51.9% fueron mujeres y el otro 48.1% fueron hombres.

Tabla 59: Tabla de frecuencias–Sexo (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos femenino	224	51,9
masculino	208	48,1
Total	432	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11: Gráfica de Frecuencias –Sexo (Administrativos)



Fuente: Elaboración de los autores

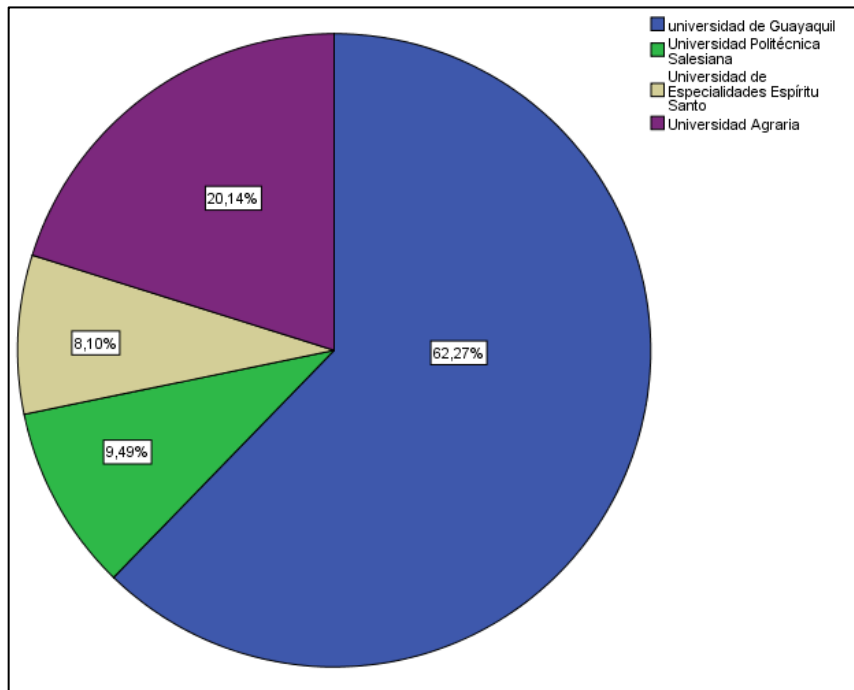
Sobre la universidad a la que pertenece el administrativo, el 62.3% fueron de la Universidad de Guayaquil, 9.5% de la Universidad Politécnica Salesiana, 8.1% de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo y 20.1% de la Universidad Agraria del Ecuador.

Tabla 60: Tabla de frecuencias–Universidad (Administrativos)

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos universidad de Guayaquil	269	62,3
Universidad Politécnica Salesiana	41	9,5
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	35	8,1
Universidad Agraria	87	20,1
Total	432	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 12: Gráfica de Frecuencias –Universidad (Administrativos)



Fuente: Elaboración de los autores

4.4.3.2 Evaluación de criterios

Criterio 1: Aulas

El 40.1% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 79.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 61: Tabla de Frecuencias – Criterio 1 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	27	10,0
	ni bueno, ni malo	134	49,8
	bueno	108	40,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	8	19,5
	muy bueno	33	80,5
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	3	8,6
	muy bueno	32	91,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	ni bueno, ni malo	18	20,7
	bueno	44	50,6
	muy bueno	25	28,7
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 2: Laboratorios varios (diferentes de computación)

El 70.3% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 68.9% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 62: Tabla de Frecuencias – Criterio 2 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	27	10,0
	malo	27	10,0
	ni bueno, ni malo	26	9,7
	bueno	189	70,3
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	16	39,0
	muy bueno	25	61,0
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	3	8,6
	muy bueno	32	91,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	ni bueno, ni malo	27	31,0
	bueno	35	40,2
	muy bueno	25	28,7
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 3: Laboratorios de computación

El 80.2% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 79.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 63: Tabla de Frecuencias – Criterio 3 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	27	10,0
	ni bueno, ni malo	26	9,7
	bueno	108	40,1
	muy bueno	108	40,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	8	19,5
	muy bueno	33	80,5
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	6	17,1
	muy bueno	29	82,9
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	ni bueno, ni malo	18	20,7
	bueno	35	40,2
	muy bueno	34	39,1
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 4: Internet

El 50.2% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 79.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 64: Tabla de Frecuencias – Criterio 4 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	27	10,0
	malo	27	10,0
	ni bueno, ni malo	80	29,7
	bueno	81	30,1
	muy bueno	54	20,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	8	19,5
	muy bueno	33	80,5
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	3	8,6
	muy bueno	32	91,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	ni bueno, ni malo	18	20,7
	bueno	26	29,9
	muy bueno	43	49,4
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 5: Biblioteca

El 70.3% de los encuestados en la UG, el 80.5% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 79.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 65: Tabla de Frecuencias – Criterio 5 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	27	10,0
	ni bueno, ni malo	53	19,7
	bueno	135	50,2
	muy bueno	54	20,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	8	19,5
	bueno	8	19,5
	muy bueno	25	61,0
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	3	8,6
	muy bueno	32	91,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	ni bueno, ni malo	18	20,7
	bueno	26	29,9
	muy bueno	43	49,4
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 6: Biblioteca virtual

El 30.1% de los encuestados en la UG, el 70.8% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 79.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 66: Tabla de Frecuencias – Criterio 6 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	54	20,1
	ni bueno, ni malo	134	49,8
	bueno	81	30,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	4	9,8
	ni bueno, ni malo	8	19,5
	bueno	4	9,8
	muy bueno	25	61,0
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	3	8,6
	muy bueno	32	91,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	ni bueno, ni malo	18	20,7
	bueno	27	31,0
	muy bueno	42	48,3
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 7: Auditorio

El 50.1% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 89.7% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 67: Tabla de Frecuencias – Criterio 7 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	27	10,0
	ni bueno, ni malo	107	39,8
	bueno	108	40,1
	muy bueno	27	10,0
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	4	9,8
	muy bueno	37	90,2
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	3	8,6
	muy bueno	32	91,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	malo	9	10,3
	bueno	26	29,9
	muy bueno	52	59,8
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 8: Facilidades para discapacitados

El 60.2% de los encuestados en la UG, el 90.2% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 68.9% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 68: Tabla de Frecuencias – Criterio 8 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	27	10,0
	ni bueno, ni malo	80	29,7
	bueno	108	40,1
	muy bueno	54	20,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	4	9,8
	bueno	8	19,5
	muy bueno	29	70,7
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	3	8,6
	muy bueno	32	91,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	muy malo	9	10,3
	ni bueno, ni malo	18	20,7
	bueno	9	10,3
	muy bueno	51	58,6
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 9: Enfermería

El 59.8% de los encuestados en la UG, el 61% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 79.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 69: Tabla de Frecuencias – Criterio 9 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	81	30,1
	malo	27	10,0
	ni bueno, ni malo	80	29,7
	bueno	81	30,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	12	29,3
	ni bueno, ni malo	4	9,8
	bueno	4	9,8
	muy bueno	21	51,2
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	3	8,6
	muy bueno	32	91,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	muy malo	18	20,7
	bueno	35	40,2
	muy bueno	34	39,1
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 10: Áreas sociales

El 60.2% de los encuestados en la UG, el 61% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 69% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 70: Tabla de Frecuencias – Criterio 10 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	27	10,0
	malo	54	20,1
	ni bueno, ni malo	26	9,7
	bueno	81	30,1
	muy bueno	81	30,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	4	9,8
	malo	8	19,5
	ni bueno, ni malo	4	9,8
	bueno	9	22,0
	muy bueno	16	39,0
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	3	8,6
	muy bueno	32	91,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	muy malo	9	10,3
	malo	9	10,3
	ni bueno, ni malo	9	10,3
	bueno	8	9,2
	muy bueno	52	59,8
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 11: Gestión presupuestaria

El 30.1% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 79.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 71: Tabla de Frecuencias – Criterio 11 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	107	39,8
	ni bueno, ni malo	81	30,1
	bueno	54	20,1
	muy bueno	27	10,0
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	16	39,0
	muy bueno	25	61,0
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	17	48,6
	muy bueno	18	51,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	muy malo	9	10,3
	malo	9	10,3
	bueno	26	29,9
	muy bueno	43	49,4
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 12: Política institucional

El 40.2% de los encuestados en la UG, el 70.8% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 79.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 72: Tabla de Frecuencias – Criterio 12 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	161	59,9
	bueno	54	20,1
	muy bueno	54	20,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	4	9,8
	ni bueno, ni malo	8	19,5
	bueno	12	29,3
	muy bueno	17	41,5
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	17	48,6
	muy bueno	18	51,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	muy malo	9	10,3
	ni bueno, ni malo	9	10,3
	bueno	17	19,5
	muy bueno	52	59,8
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 13: Política de acceso a minorías

El 40.1% de los encuestados en la UG, el 70.7% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 79.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 73: Tabla de Frecuencias – Criterio 13 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	27	10,0
	malo	107	39,8
	ni bueno, ni malo	27	10,0
	bueno	81	30,1
	muy bueno	27	10,0
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	12	29,3
	bueno	21	51,2
	muy bueno	8	19,5
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	17	48,6
	muy bueno	18	51,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	muy malo	9	10,3
	malo	9	10,3
	bueno	18	20,7
	muy bueno	51	58,6
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 14: Comunicación y acceso a directivos

El 40.1% de los encuestados en la UG, el 80.5% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 69% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 74: Tabla de Frecuencias – Criterio 14 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	107	39,8
	ni bueno, ni malo	54	20,1
	bueno	27	10,0
	muy bueno	81	30,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	8	19,5
	bueno	12	29,3
	muy bueno	21	51,2
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	17	48,6
	muy bueno	18	51,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	muy malo	9	10,3
	malo	9	10,3
	ni bueno, ni malo	9	10,3
	bueno	18	20,7
	muy bueno	42	48,3
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 15: Cantidad de personal administrativo

El 90.3% de los encuestados en la UG, el 70.7% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 89.7% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 75: Tabla de Frecuencias – Criterio 15 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	26	9,7
	bueno	135	50,2
	muy bueno	108	40,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	4	9,8
	ni bueno, ni malo	8	19,5
	bueno	13	31,7
	muy bueno	16	39,0
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	17	48,6
	muy bueno	18	51,4
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	malo	9	10,3
	bueno	44	50,6
	muy bueno	34	39,1
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 16: Ambiente laboral

El 60.2% de los encuestados en la UG, el 90.3% de los encuestados en la UPS, el 91.5% de los encuestados en la UEES y el 58.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 76: Tabla de Frecuencias – Criterio 16 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	54	20,1
	ni bueno, ni malo	53	19,7
	bueno	108	40,1
	muy bueno	54	20,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	4	9,8
	bueno	20	48,8
	muy bueno	17	41,5
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	ni bueno, ni malo	3	8,6
	bueno	8	22,9
	muy bueno	24	68,6
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	malo	9	10,3
	ni bueno, ni malo	36	41,4
	bueno	16	18,4
	muy bueno	26	29,9
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 17: Gestión de recursos humanos

El 60.2% de los encuestados en la UG, el 90.2% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 58.6% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 77: Tabla de Frecuencias – Criterio 17 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	26	9,7
	ni bueno, ni malo	81	30,1
	bueno	135	50,2
	muy bueno	27	10,0
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	4	9,8
	bueno	24	58,5
	muy bueno	13	31,7
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	11	31,4
	muy bueno	24	68,6
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	malo	18	20,7
	ni bueno, ni malo	18	20,7
	bueno	26	29,9
	muy bueno	25	28,7
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 18: Política salarial

El 50.1% de los encuestados en la UG, el 51.2% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 48.2% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 78: Tabla de Frecuencias – Criterio 18 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	27	10,0
	ni bueno, ni malo	107	39,8
	bueno	108	40,1
	muy bueno	27	10,0
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	malo	12	29,3
	ni bueno, ni malo	8	19,5
	bueno	8	19,5
	muy bueno	13	31,7
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	11	31,4
	muy bueno	24	68,6
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	malo	18	20,7
	ni bueno, ni malo	27	31,0
	bueno	17	19,5
	muy bueno	25	28,7
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 19: Existencia y acceso a recursos de apoyo a su trabajo

El 50.1% de los encuestados en la UG, el 70.8% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 58.6% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 79: Tabla de Frecuencias – Criterio 19 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	27	10,0
	ni bueno, ni malo	107	39,8
	bueno	108	40,1
	muy bueno	27	10,0
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	ni bueno, ni malo	12	29,3
	bueno	12	29,3
	muy bueno	17	41,5
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	11	31,4
	muy bueno	24	68,6
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	malo	18	20,7
	ni bueno, ni malo	18	20,7
	bueno	25	28,7
	muy bueno	26	29,9
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 20: Espacio de oficina

El 50.2% de los encuestados en la UG, el 80.5% de los encuestados en la UPS, el 91.4% de los encuestados en la UEES y el 58.6% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 80: Tabla de Frecuencias – Criterio 20 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	muy malo	54	20,1
	malo	27	10,0
	ni bueno, ni malo	53	19,7
	bueno	54	20,1
	muy bueno	81	30,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	4	9,8
	ni bueno, ni malo	4	9,8
	muy bueno	33	80,5
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	ni bueno, ni malo	3	8,6
	bueno	11	31,4
	muy bueno	21	60,0
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	muy malo	9	10,3
	ni bueno, ni malo	27	31,0
	bueno	18	20,7
	muy bueno	33	37,9
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 21: Manuales de procesos y funciones

El 50.1% de los encuestados en la UG, el 90.2% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 58.6% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 81: Tabla de Frecuencias – Criterio 21 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	54	20,1
	ni bueno, ni malo	80	29,7
	bueno	108	40,1
	muy bueno	27	10,0
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	muy malo	4	9,8
	bueno	16	39,0
	muy bueno	21	51,2
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	11	31,4
	muy bueno	24	68,6
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	malo	9	10,3
	ni bueno, ni malo	27	31,0
	bueno	26	29,9
	muy bueno	25	28,7
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 22: Trato directivos

El 50.2% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 68.9% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 82: Tabla de Frecuencias – Criterio 22 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	26	9,7
	ni bueno, ni malo	108	40,1
	bueno	81	30,1
	muy bueno	54	20,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	20	48,8
	muy bueno	21	51,2
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	bueno	14	40,0
	muy bueno	21	60,0
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	malo	9	10,3
	ni bueno, ni malo	18	20,7
	bueno	27	31,0
	muy bueno	33	37,9
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 23: Trato del personal docente

El 60.2% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 89.7% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 83: Tabla de Frecuencias – Criterio 23 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	malo	27	10,0
	ni bueno, ni malo	80	29,7
	bueno	108	40,1
	muy bueno	54	20,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	20	48,8
	muy bueno	21	51,2
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	14	40,0
	muy bueno	21	60,0
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	malo	9	10,3
	ni bueno, ni malo	18	20,7
	muy bueno	60	69,0
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

Criterio 24: Trato del personal de servicio

El 69.9% de los encuestados en la UG, el 100% de los encuestados en la UPS, el 100% de los encuestados en la UEES y el 79.3% de los encuestados en la UAE, le da una calificación positiva a este criterio.

Tabla 84: Tabla de Frecuencias – Criterio 24 (Administrativos)

Universidad		Frecuencia	Porcentaje
universidad de Guayaquil	ni bueno, ni malo	81	30,1
	bueno	107	39,8
	muy bueno	81	30,1
	Total	269	100,0
Universidad Politécnica Salesiana	bueno	20	48,8
	muy bueno	21	51,2
	Total	41	100,0
Universidad de Especialidades Espiritu Santo	bueno	14	40,0
	muy bueno	21	60,0
	Total	35	100,0
Universidad Agraria	malo	9	10,3
	ni bueno, ni malo	9	10,3
	bueno	9	10,3
	muy bueno	60	69,0
	Total	87	100,0

Fuente: Elaboración de los autores

4.4.3.3 Comparativo general de indicadores

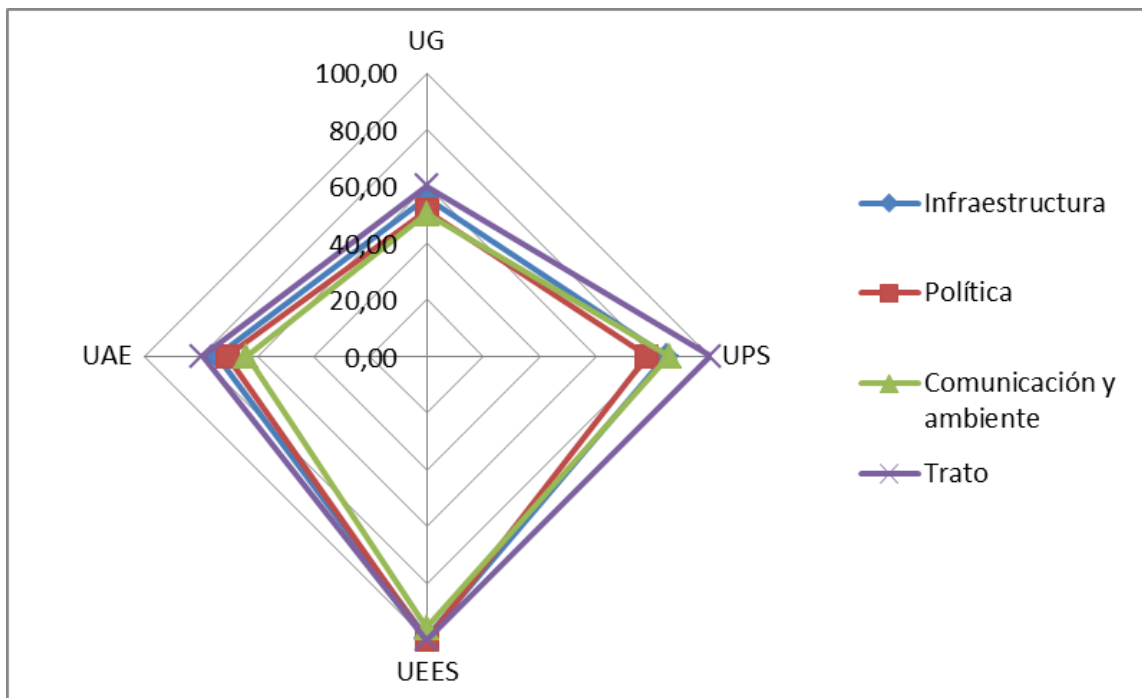
Según el criterio de los administrativos, la Universidad de Guayaquil muestra los indicadores más bajos en todas las áreas evaluadas, cerrando con un indicador general del 54.45%, luego vendrían la Universidad Agraria del Ecuador y la Universidad Politécnica Salesiana con 71.89% y 86.91%, respectivamente. El primer lugar lo ocuparía la Universidad de Especialidades Espiritu Santo con el 98.76%.

Tabla 85: Comparativo de Indicadores Generales Para las Universidades Evaluadas

CRITERIO	UG	UPS	UEES	UAE
Infraestructura	55,98	84,57	99,28	74,18
Política	51,59	77,69	100,00	70,43
Comunicación y ambiente	50,15	85,40	95,75	63,65
Trato	60,10	100,00	100,00	79,30
General	54,45	86,91	98,76	71,89

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico 13: Comparativo de Indicadores Generales Para las Universidades Evaluadas



Fuente: Elaboración de los autores

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Para la elaboración de la propuesta se está considerando el punto de vista de los estudiantes al considerarse el usuario final de la gestión universitaria, añadiendo eso sí un par de indicadores referentes al personal docente y al personal administrativo.

En la propuesta se hará hincapié en la mejora de las principales falencias percibidas durante la evaluación realizada y por ende las propuestas serán encaminadas a una estandarización de las universidades pertenecientes a la categoría B

4.5 Infraestructura

La tabla siguiente muestra los promedios¹⁸ de las universidades en cada una de las categorías correspondientes a infraestructura

¹⁸El color de la flecha indica la posición respecto al promedio de los indicadores de infraestructura, verde, amarillo y rojo representa bajo, en o sobre el promedio respectivamente

Tabla 86: Promedios de Universidades Evaluadas en la Categoría Infraestructura

CRITERIO	PROMEDIO
Aulas	↑ 74,475
Laboratorios varios	↑ 70,075
Laboratorios informáticos	↑ 72,4
Internet	↓ 48,975
Biblioteca	↑ 74,825
Biblioteca virtual	→ 64,425
Auditorio	↑ 70,075
facilidades para discapacitados	↑ 66,725
Enfermería	↓ 48,525
Áreas sociales	→ 66,075

Fuente: Elaboración de los autores

Desde el punto de vista de la infraestructura, las oportunidades de mejora se encuentran en la enfermería y el internet

4.5.1 Enfermería

La enfermería debería ser un centro operativo con capacidad de atención para por lo menos los casos más generales que se puedan producir en el recinto universitario, que de atención no solo a los estudiantes, sino también al personal docente y administrativo de la institución.

La enfermería debería tener por lo menos el siguiente equipamiento:

- Mobiliario de oficina, incluido computadora y archivador para llevar fichas de pacientes
- Cama o un equivalente para chequeo
- Aparato para revisar exámenes de rayos x
- Refrigeradora para tener medicamentos que requieren refrigeración o bebidas para hidratación

- Instrumentación para chequeos básicos y/o rutinarios
- Kit básico de primeros auxilios
- Medicamentos para afecciones más comunes

En el caso de espacios geográficos grandes como es el caso de la Universidad de Guayaquil o la Universidad Politécnica Salesiana (edificaciones dispersas), se deberían tener varias enfermerías

4.5.2 Internet

El internet en la actualidad es una herramienta básica de consulta e investigación tanto para estudiantes, como para docentes, por ende los centros universitarios deberían contar con un servicio adecuado que le permita una velocidad de navegación por lo menos moderada a los potenciales usuarios del mismo.

Las redes *wireless* son lo más adecuado para los centros universitarias, con el propósito de dar internet a los usuarios que habitualmente cuentan con computadoras portátiles, de no ser esa la opción, la Universidad debería contar con laboratorios accesibles para los diferentes miembros de la comunidad universitaria.

Ahora bien, no es solo contar con la posibilidad de conexión y navegación en internet, sino también saber explotar el medio digital, por ello las universidades deben tener una política de investigación que involucre el uso de medios en la red. Así mismo la institución deberá explotar mecanismos de comunicación virtual y uso de la web 2.0 en el proceso de enseñanza aprendizaje.

4.6 Políticas institucionales

La tabla siguiente muestra los promedios¹⁹ de las universidades en cada una de las categorías correspondientes a política

Tabla 87: Promedios de Universidades Evaluadas en la Categoría Política

CRITERIO	PROMEDIO
Gestión presupuestaria	↑ 69,15
Política institucional	↓ 63,3
Política de acceso a minorías	↑ 69
Cantidad de personal administrativo	↑ 69,575

Fuente: Elaboración de los autores

4.7 Política institucional

Aunque la política institucional enmarca los otros ítems evaluados dentro de este criterio, se decidió aislarla para analizar la percepción de los estudiantes y fue justamente dicho ítem que terminó con la evaluación más baja.

Al respecto, se debe recalcar la necesidad de que exista una política clara, transparente y sostenida en el tiempo, lo cual obviamente en el entorno universitario muy pocas veces se da.

La política institucional se debe alinear a la institución propiamente dicha y una vez que ella esté bien definida, debe ser socializada hacia toda la comunidad universitaria, entre los que se encuentran los estudiantes. Dicha política debería ser socializada tomando en cuenta todas las siguientes iniciativas:

¹⁹El color de la flecha indica la posición respecto al promedio de los indicadores de infraestructura, verde, amarillo y rojo representa bajo, en o sobre el promedio respectivamente

- Sitio web de la institución
- Manuales del estudiante
- Charlas de ambientación al ingreso de los estudiantes a la institución
- Carteleras y boletería
- Anuarios

La política institucional es parte medular de la institución universitaria y se entiende como uno de sus documentos fundamentales que debería contener entre otras, políticas sobre:

- Formación integral de los estudiantes
- Fortalecimiento y fomento de la investigación
- Difusión de la cultura y práctica deportiva
- Oferta académica en términos de calidad y equidad
- Fortalecimiento de capacidades académicas y administrativas
- Vinculación con la comunidad
- Gestión de la comunicación organizacional
- Responsabilidad social
- Mejoramiento continuo de procesos
- Transparencia y rendición de cuentas
- Planeación y evaluación continua

Solo para hacer hincapié en una de ellas, no por ser la parte más importante, sino por el hecho de que hacerlo convenientemente mejoraría la percepción de los estudiantes sobre la política institucional, los directivos deberían aplicar la llamada rendición de cuentas, esto es, una vez al año se debería rendir cuentas a la institución y a los interesados en la sociedad circundante sobre lo financiero y lo operativo.

4.8 Comunicación y ambiente

La tabla siguiente muestra los promedios²⁰ de las universidades en cada una de las categorías correspondientes a comunicación y ambiente

Tabla 88: Promedios de Universidades Evaluadas en la Categoría Comunicación y Ambiente

CRITERIO	PROMEDIO
Comunicación y acceso a directivos	↓ 66,15
Comunicación y acceso a personal administrativo	↓ 70,675
Comunicación y acceso a docentes	↑ 87,625

Fuente: Elaboración de los autores

4.9 Comunicación y acceso a directivos

Se observó el caso común de que los estudiantes percibían la falta de acceso y comunicación con los directivos, la solución propuesta es muy sencilla. Aún a pesar de que los directivos deberían tener una política de puertas abiertas, de no ser el caso debería optarse por las siguientes iniciativas

- Todo funcionario/directivo de la institución universitaria debería contar con una publicación de sus horarios de atención a los estudiantes y al público en general y ello debería ser transmitido a los estudiantes a través de carteleras o en manuales de estudiantes
- Los directivos deberían tener correos electrónicos institucionales, de tal forma que los estudiantes puedan comunicarse con ellos a través de dicho medio para cierta cantidad de necesidades y de requerir una reunión, se podría usar el mismo sistema electrónico para definir citas con los directivos

²⁰²⁰El color de la flecha indica la posición respecto al promedio de los indicadores de infraestructura, verde, amarillo y rojo representa bajo, en o sobre el promedio respectivamente

4.10 Comunicación y acceso a personal administrativo

El mismo problema de comunicación se percibe en el caso de los administrativos y en definitiva las iniciativas que deberían tenerse con los directivos se podrían utilizar para con los administrativos

- Todo funcionario de la institución universitaria debería contar con una publicación de sus horarios de atención a los estudiantes y al público en general y ello debería ser transmitido a los estudiantes a través de carteleras o en manuales de estudiantes
- Los administrativos deberían tener correos electrónicos institucionales, de tal forma que los estudiantes puedan comunicarse con ellos a través de dicho medio para cierta cantidad y tipo de necesidades

4.11 Trato del personal

La tabla siguiente muestra los promedios²¹ de las universidades en cada una de las categorías correspondientes a trato del personal

Tabla 89: Promedios de Universidades Evaluadas en la Categoría Trato del Personal

CRITERIO	PROMEDIO
Trato de los directivos	↓ 72,75
Trato del personal administrativo	↓ 69,975
Trato del personal docente	↑ 84,2
Trato del personal de servicio	↑ 81,75

Fuente: Elaboración de los autores

²¹El color de la flecha indica la posición respecto al promedio de los indicadores de infraestructura, verde, amarillo y rojo representa bajo, en o sobre el promedio respectivamente

4.12 Trato de los directivos

En términos generales los directivos se perciben como uno de los peores tratos dentro de la institución universitaria. Es entonces necesario que realicen una autoevaluación y en ese sentido involucrarse ellos y su personal en capacitaciones que les permitan mejorar su relación con los estudiantes y demás involucrados de la comunidad universitaria.

Los directivos deben percibirse como líderes organizacionales y deberían ser percibidos como poseedores de un trato excelente, que represente un efecto multiplicador sobre todo el personal administrativo y de servicios.

4.13 Trato del personal administrativo

Lo mismo que sucede con el personal directivo, se suscita con el personal administrativo, solo que con mayor profundidad.

Es menester de la directiva del centro universitario planear la capacitación y perfeccionamiento de sus dirigidos. Entre los temas que deberían contemplarse y que podrían incidir en el trato que dan al estudiante se pueden citar:

- Servicio al cliente
- Comunicación efectiva
- Técnicas de negociación
- Relaciones interpersonales

El reclutamiento debería ser manejado correctamente, no solo observando las capacidades administrativas del futuro personal, sino también de sus capacidades humanas e interpersonales, así la universidad tendrá no solo personal capaz, sino también personal que llegue a los estudiantes y los trate como se merecen.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El proceso de evaluación fue en términos generales positivo y necesario, aun a pesar de su mal manejo y pobre socialización, debido a que provocó problemas en cientos de estudiantes del sistema universitario, que quedaron en el limbo debido a lo cual, por un lado los que podían graduarse salían con una carta de presentación que indicaba “pobre calidad académica” y aquellos que no pudieron graduarse con el peso de la incertidumbre de un futuro no tan claro.

- Se ha podido evidenciar el desbalance existente entre la universidad pública y su contraparte privada, debido a que en los cuatro criterios evaluados (infraestructura, política, comunicación y trato), la Universidad de Guayaquil obtuvo los más bajos puntajes, sobre todo en lo que corresponde a infraestructura y a la política interna. Así mismo, se ha podido constatar que dentro de las universidades privadas también hay divergencias, por ejemplo, mientras en la UPS los criterios más notables son infraestructura y política, para la UEES y UAE son los criterios más bajos. Además la UEES presenta un promedio general un 19% más elevado que sus pares privadas, cuyo promedio general es similar

- Las falencias más importantes de las universidades evaluadas se dan en la parte de infraestructura, exceptuando la Universidad Politécnica Salesiana, donde la Infraestructura resultó ser el criterio mejor evaluado. En la UG, ningún de los subcriterios obtuvo una valoración superior a 65, pero sus puntajes más bajos son laboratorios varios, facilidades para discapacitados, internet y enfermería. La UAE presenta sus puntajes más bajos en biblioteca virtual, auditorio y enfermería. La UPS aparece con problemas en internet, enfermería y áreas sociales. Finalmente en la UEES la falencia más importante es internet.
- La política institucional en general es otro punto débil dentro de las evaluaciones efectuadas y marcan divergencias significativas entre las cuatro universidades, teniendo a la UEES a la cabeza con un valor de criterio 59% superior a la UG, cuyo puntaje es el más bajo. Específicamente en el caso de la UG y la UAE el subcriterio peor evaluado fue el de la política institucional, para la UPS la peor valoración apunta a la cantidad de personal administrativo y por su parte la UEES tiene su punto más bajo en la gestión presupuestaria.

5.2 Recomendaciones

- El Estado debe procurar reubicar rápida y adecuadamente a los perjudicados en el proceso de depuración universitaria e implementar el proceso de evaluación a largo plazo, de tal forma que las universidades del sistema ecuatoriano se comprometan con la calidad en un proceso de mejoramiento continuo
- Se considera necesario llevar a efecto la idea gubernamental de crear un ranking ecuatoriano de universidades, que abarque instituciones y carreras universitarias, de tal suerte que el bachiller tenga herramientas que le permitan elegir la mejor universidad en función de sus expectativas futuras.

- Se nota la necesidad de transparentar las finanzas institucionales, de tal forma que se pueda observar la forma como se están usando los recursos. Así mismo los rectores de las universidades deben tomar consciencia del carácter no lucrativo de la institución universitaria y así reinvertir las “ganancias” con el fin de mejorar la infraestructura en pro de la satisfacción de los usuarios de dicho sistema universitario.
- Es pertinente que el sistema universitario cuente con una política institucional clara, coherente y sostenida. Así mismo los líderes institucionales deben procurar transparentar y socializar dicha política incluyendo temas de capacitación, calidad, mejora continua dentro de su marco. Los medios tecnológicos con los que se cuenta actualmente permiten una socialización más adecuada, sostenible, económica y generalista, por lo que no hay excusa para la falta de difusión y transparencia de las políticas internas dentro del sistema universitario.
- Es necesario que las universidades implementen sistemas de capacitación que involucren no solo al personal, sino a los directivos, para de esa forma mejorar la relación que hay entre todos los involucrados del sistema universitario

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. (2006). La misma dirección para una nueva escuela. *Organización y Gestión Educativas*, 30-35.
- Arias, A. (20 de Julio de 2011). *Sitio Web de la Universidad Complutense de Madrid*. Obtenido de <http://www.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Badía, A., & Bellido, S. (1999). *Técnicas para la gestión de calidad*. Tecnos.
- Botero, C. (2008). *Sitio de Monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos60/tendencias-gestion-educativa/tendencias-gestion-educativa.shtml>
- CEAACES. (2011). *Sitio Web del CEAACES*. Obtenido de http://www.ceaaces.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=3
- CEAACES. (2011). *Sitio Web del CEAACES*. Obtenido de http://www.ceaaces.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=4
- CES. (2011). *Sitio Web del CES*. Obtenido de <http://www.ces.gob.ec/web/guest/inicio>
- Chávez, P. (1993). Metodología para la formulación y evaluación de programas y proyectos educativos: Un enfoque estratégico. *Cinterplan, Programa de formación de recursos humanos en gerencia Educativa*. Cinterplan.
- CONEA. (2009). *EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LAS UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITECNICAS DEL ECUADOR*. Quito: s.n.
- El Comercio.com. (23 de Abril de 2012). 57 universidades de Ecuador deben acreditarse en el 2013. *El Comercio.com*.

- Frigerio, G., Poggi, M., & Tiramonti, G. (1992). *Las instituciones educativas. Cara y ceca. Elementos para su gestión*. Buenos Aires: Troquel.
- García, J. (1991). LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA: ALGUNAS LECCIONES QUE NOS DEJA SU EVOLUCIÓN EN LOS ESTADOS UNIDOS Y MÉXICO. págs. 1-42.
- López, S. (2006). *Implantación De Un Sistema De Calidad*. s.l.: Ideaspropias Editorial.
- Martín, J. (2006). *La Gestión por Procesos en la Administración Local*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas.
- Pall, G. (1987). *Quality Process Management*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Presidencia de la República. (2012). *Sitio Web Derecho Ecuador*. Obtenido de http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=5892:registro-oficial-no-298-martes-12-de-octubre-de-2010-suplemento&catid=341:octubre&Itemid=600
- Representación de la UNESCO en Perú. (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Lima: Lance Grafico S.A.C.
- Sacristán, G. (1992). *Comprender y transformar la enseñanza*. Madrid: Morata.
- SESCOAM. (2002). *Gestión por procesos*. Toledo: Sescam.
- Sescam. (21 de Octubre de 2002). La Gestión por Procesos. *Servicio de Calidad de la Atención Sanitaria*, págs. 1-21.

Anexo 1: Cuestionario de la Encuesta a Estudiantes

Buenos (días/tardes), soy (nombre), nos encontramos realizando una encuesta para medir su percepción en cuanto al gestión administrativa de su Universidad. Esta encuesta le tomará solo dos minutos de su tiempo.

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios sobre la infraestructura de la Institución (1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno)

Criterio	1	2	3	4	5
1. Aulas					
2. Laboratorios varios (no de cómputo)					
3. Laboratorios de computación					
4. Internet					
5. Biblioteca					
6. Biblioteca virtual					
7. Auditorio					
8. Facilidades para personas con discapacidad					
9. Enfermería y/o departamento médico					
10. Áreas sociales y de esparcimiento					

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios sobre la gestión institucional en general (1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno)



Criterio	1	2	3	4	5
11. Gestión presupuestaria (transparencia, eficiencia y eficacia)					
12. Política institucional					
13. Políticas de acceso a minorías					
14. Comunicación y acceso con los directivos					
15. Cantidad de personal administrativo					
16. Comunicación y acceso con el personal administrativo					
17. Comunicación y acceso con el personal docente					

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios sobre el trato recibido por las personas de la Institución (1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno)

Persona	1	2	3	4	5
18. Directivos					
19. Personal administrativo					
20. Personal docente					
21. Personal de servicio					

DATOS

Sexo	<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	Universidad	
------	---	-------------	--

Anexo 2: Cuestionario de la Encuesta a Personal Docente

Buenos (días/tardes), soy (nombre), nos encontramos realizando una encuesta para medir su percepción en cuanto al gestión administrativa de su Universidad. Esta encuesta le tomará solo dos minutos de su tiempo.

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios sobre la infraestructura de la Institución (1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno)

Criterio	1	2	3	4	5
1. Aulas					
2. Laboratorios varios (no de cómputo)					
3. Laboratorios de computación					
4. Internet					
5. Biblioteca					
6. Biblioteca virtual					
7. Auditorio					
8. Facilidades para personas con discapacidad					
9. Enfermería y/o departamento médico					
10. Áreas sociales y de esparcimiento					
11. Salón de profesores					

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios sobre la gestión institucional en general (1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno) |

Criterio	1	2	3	4	5
12. Gestión presupuestaria (transparencia, eficiencia y eficacia)					
13. Política institucional					
14. Políticas de acceso a minorías					
15. Comunicación y acceso con los directivos					
16. Cantidad de personal administrativo					
17. Comunicación y acceso con el personal administrativo					

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios sobre la gestión institucional específica (1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno)

Criterio	1	2	3	4	5
18. Ambiente laboral					
19. Gestión de recursos humanos					
20. Política salarial					
21. Existencia y acceso a recursos de apoyo a la cátedra					

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios sobre el trato recibido por las personas de la Institución (1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno)

Persona	1	2	3	4	5
22. Directivos					
23. Personal administrativo					
24. Personal de servicio					

DATOS

Sexo	<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	Universidad	
------	---	-------------	--

Anexo 3: Cuestionario de la Encuesta a Personal Administrativo

Buenos (días/tardes), soy (nombre), nos encontramos realizando una encuesta para medir su percepción en cuanto al gestión administrativa de su Universidad. Esta encuesta le tomará solo dos minutos de su tiempo.

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios sobre la infraestructura de la Institución (1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno)

Criterio	1	2	3	4	5
1. Aulas					
2. Laboratorios varios (no de cómputo)					
3. Laboratorios de computación					
4. Internet					
5. Biblioteca					
6. Biblioteca virtual					
7. Auditorio					
8. Facilidades para personas con discapacidad					
9. Enfermería y/o departamento médico					
10. Areas sociales y de esparcimiento					

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios sobre la gestión institucional en general (1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno)



Criterio	1	2	3	4	5
11. Gestión presupuestaria (transparencia, eficiencia y eficacia)					
12. Política institucional					
13. Políticas de acceso a minorías					
14. Comunicación y acceso con los directivos					
15. Cantidad de personal administrativo					

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios sobre la gestión institucional específica (1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno)

Criterio	1	2	3	4	5
16. Ambiente laboral					
17. Gestión de recursos humanos					
18. Política salarial					
19. Existencia y acceso a recursos de apoyo a su trabajo					
20. Espacio de oficina					
21. Manuales de procesos y funciones					

Califique del 1 al 5 los siguientes criterios sobre el trato recibido por las personas de la Institución (1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=muy bueno)

Persona	1	2	3	4	5
22. Directivos					
23. Personal docente					
24. Personal de servicio					

DATOS

Sexo	<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	Universidad	
------	---	-------------	--