

ARTÍCULO CIENTÍFICO  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

## Una mirada a la gestión universitaria desde los educandos

### *A look at university management from the educational*

Espinoza Freire, Eudaldo Enrique <sup>I</sup>; Guamán Gómez, Verónica Jacqueline <sup>II</sup>

<sup>I</sup> [eespinoza@utmachala.edu.ec](mailto:eespinoza@utmachala.edu.ec), Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.

<sup>II</sup> [eimyverito73@hotmail.com](mailto:eimyverito73@hotmail.com), Instituto Superior Tecnológico Jubones, Pasaje, Ecuador.

Recibido: 17/05/2018

Aprobado: 25/06/2018

#### RESUMEN

El artículo tiene como propósito socializar los criterios de los estudiantes de las universidades Técnica de Machala y Metropolitana de Ecuador respecto a los servicios que reciben en el transcurso de la carrera. El estudio responde al paradigma cuanti-cualitativo; la estrategia metodológica asumida se basó en los métodos fenomenológico y estadístico. La información se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a 310 educandos seleccionados mediante el muestreo estratificado según las diferentes carreras que se desarrollan en estas instituciones. Las indagaciones realizadas permitieron determinar que los educandos perciben fisuras en la gestión universitaria en aspectos tales como: calidad de la enseñanza, preparación didáctico-metodológica de los docentes, asesoría de la actividad científica, facilidades para participar en cursos y actividades científicas, efectividad de la enseñanza en función a las necesidades institucionales y sociales, servicios de salud, sistema de bibliotecas, comidas y actividades extracurriculares, políticas universitarias, cuidado y mantenimiento de las instalaciones y seguridad en el campus.

**PALABRAS CLAVE:** gestión universitaria; calidad; servicios; estudiantes.

#### ABSTRACT

The purpose of the article is to socialize the criteria of the students of the Universities of Machala and Metropolitana de Ecuador with respect to the services they receive during the course of their studies. The study responds to the quantitative-qualitative paradigm; the assumed methodological strategy was based on phenomenological and statistical methods. The information was obtained through a questionnaire applied to 310 students selected through stratified sampling according to the different careers developed in these institutions. The inquiries made it possible to determine that students perceive cracks in university

management in aspects such as: quality of teaching, didactic-methodological preparation of teachers, advice on scientific activity, facilities to participate in courses and scientific activities, effectiveness of the teaching according to institutional and social needs, health services, library system, meals and extracurricular activities, university policies, care and maintenance of facilities and campus security.

**KEYWORDS:** University management; quality; services; students

## **INTRODUCCIÓN**

El impetuoso avance científico-técnico, que experimenta el mundo contemporáneo, provoca cambios económicos, políticos y sociales que exigen el replanteamiento del encargo social de la universidad. Hoy en día esta institución se enfrenta a un escenario donde han perdido el monopolio de la educación superior y está obligada a modificar sus formas de gestión (Aguilar, 2015; Vázquez, 2015). La conducción de los centros universitarios en el actual contexto social demanda de habilidades políticas, administrativas, de planificación, de gestión y de comunicación, además de conocimiento y liderazgo académico (Azcárraga & Goñi, 2014; Falcón, 2016).

Es por ello que, desde finales de la pasada centuria, surge en el ámbito académico una corriente de opinión crítica revisora del papel de estas instituciones, que propicia la reflexión y análisis de su función formativa tradicional y principal. Se busca otorgar a la universidad un mayor protagonismo en la solución de los problemas sociales como resultado de labor científico investigativa, sin menguar su rol formativo que se concibe como un elemento esencial. Tiene como presupuesto, un profesional mejor formado integralmente que podrá crear, y hacer uso de la ciencia y la técnica en el beneficio de la sociedad.

En este contexto se estrechan cada día más los nexos entre la producción de saberes y servicios como resultado de la dinámica dialéctica que establecen en la búsqueda de soluciones a los conflictos institucionales, comunitarios y del país. Como consecuencia, la gestión universitaria se ha tornado en una actividad estratégica, que requiere de la reevaluación de los postulados que durante mucho tiempo han regido la dinámica de las universidades, superando cualquier dogma vigente en su funcionamiento (Alcedo, Brito & Campuzano, 2015; Villarreal, 2014).

En esta misma línea de análisis Briones, Becerra, Triana y Robaina (2016), señalan que la gerencia universitaria se encuentra en un proceso de cambio de paradigmas que afecta a todos los ámbitos del quehacer universitario y las impulsa a transformarse y renovarse constantemente, por exigencias tanto internas como externas, responsabilidad ética y social, con relación a las personas y la comunidad.

Este entorno cambiante y cada vez más complejo exige de una gerencia eficaz y eficiente que asuma mayores riesgos, que expresen nuevas estructuras organizativas, que permitan la transferencia de conocimientos y la vinculación con la producción de bienes y servicios (Cejas & Alfonso, 2012; Mayo & Fernández, 2016). Dicha complejidad está asociada al crecimiento en tamaño y funciones, a la diversificación de sus servicios, actividades extracurriculares y programas.

La universidad pasó de ser una organización estructuralmente estable con procedimientos bastante formalizados, a una institución estructuralmente variable en relación con la demanda del contexto social y con variedad de procedimientos en relación a las diversas ofertas académicas y de servicio (Recabarren, Salmerón, Apaza & Griffouliere, 2014).

Luego, se hace necesaria y urgente una mirada introspectiva de los procesos relacionados con la gestión en el ámbito universitario. La universidad, como organización gestora de saberes, no puede descuidar ni desconocer su rol de empresa inteligente. El producto final debe ser un profesional dotado de capacidades y conocimientos para dar solución a los problemas de la sociedad. Por consiguiente, el estudiante adquiere importancia en el criterio y evaluación de la gestión universitaria, como beneficiarios inmediatos y directos. Evidentemente, sus opiniones dan la medida de cuán efectivos son los servicios de estos centros de educación superior.

Esta evaluación involucra la gerencia de servicios (docencia y extensión) y la producción de conocimientos (investigación), de esta manera al abordar la calidad de la gestión universitaria el análisis debe direccionarse hacia esas vertientes (Martínez, 2000). Adicionalmente, debe incluir recursos, procesos y resultados dispuestos, para garantizar el desarrollo de la docencia, la investigación y la vinculación, toda vez que su objetivo básico es la conducción del desarrollo integral de la institución (CONEAU, 1997).

De aquí la importancia y justificación de este estudio, que se contextualiza en la gestión de la Universidad Técnica de Machala (UTMACH) y la Universidad Metropolitana del Ecuador (UMET) con sede en Machala y tiene como propósito socializar los criterios de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios que reciben en el transcurso de la carrera.

## **MÉTODOS**

La estrategia metodológica fundamentada en el paradigma cuanti-cualitativo, se sistematizó a través de los métodos fenomenológico y estadístico; la fenomenología facilitó el estudio y análisis de la gestión universitaria desde la óptica de los estudiantes, tal como es experimentada, vivida y percibida desde su propia significación; el método estadístico se utilizó en la planificación, recolección, procesamiento y análisis de la información obtenida a través de un cuestionario aplicado a una muestra de 310 estudiantes seleccionados

aleatoriamente entre una población general de 7 172 discentes matriculados en el primer periodo académico 2017-2018 en las universidades UTMACH (pública) y UMET (privada).

Para la elección de los participantes se partió de su consentimiento y se aplicó el muestreo estratificado, considerando como estratos las diferentes unidades académicas de estos centros universitarios: Unidad Académica de Ciencias Químicas y Salud, Unidad Académica de Ciencias Sociales y Unidad Académica de Ciencias Empresariales; resultando seleccionados 205 estudiantes de la UTMACH y 105 de la UMET.

Esta metodología se adopta por la complementariedad entre los métodos cualitativos y cuantitativos que proveen la triangulación mutuamente validante; además generalmente los métodos cualitativos son un paso en dirección a la precisión cuantitativa, a la vez que la cuantificación induce al análisis de un pensamiento cualitativo. “La fenomenología ayudada numéricamente es un procedimiento para describir sistemáticamente categorías (modos, tipos) de experiencia de vida dentro de un conjunto de narrativas de experiencias” (Kuiken & Miall, 2011, p. 7).

El cuestionario aplicado indagó sobre los criterios de los estudiantes en relación con el cumplimiento de las acciones y tareas de los procesos sustantivos universitarios: docencia, investigación científica y extensión, que permitieran evaluar la calidad de su gestión; en consecuencia, en cada uno de estos parámetros se tuvieron en consideración los siguientes parámetros:

**Docencia:**

- Calidad de la enseñanza
- Preparación didáctico-metodológica del docente

**Investigación científica:**

- Asesoría de la actividad científica estudiantil
- Participación de los discentes en actividades científicas.

**Proceso extensionista:**

- Aplicación de los saberes generados en la carrera en la solución de problemas institucionales y de la comunidad
- Servicios a los estudiantes (salud, biblioteca, comida y actividades extracurriculares).

Además, se procuró información sobre las políticas de la universidad, la infraestructura disponible para la actividad docente e investigativa y clima de seguridad institucional.

El formulario contó con las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo evalúas la calidad de la enseñanza desarrollada por los profesores?
2. ¿Los profesores demuestran preparación didáctica y metodológica en la explicación del contenido?
3. ¿Qué criterios tienes sobre la labor de asesoramiento de la actividad científica?

4. ¿La institución brinda facilidades para la inscripción, participación en cursos y actividades científicas?
5. ¿Qué opinas de las actividades que se realizan fuera de la carrera en función de los problemas institucionales y comunitarios?
6. ¿Cómo consideras los servicios de salud, comida, biblioteca y actividades extracurriculares que brinda la institución?
7. ¿Estás satisfecho(a) con las políticas que la universidad establece?
8. ¿Cómo consideras el estado de la infraestructura disponible para la actividad docente e investigativa?
9. ¿Qué tan seguro te sientes en el campus?
10. ¿Estás satisfecho(a) con la gestión de la universidad?

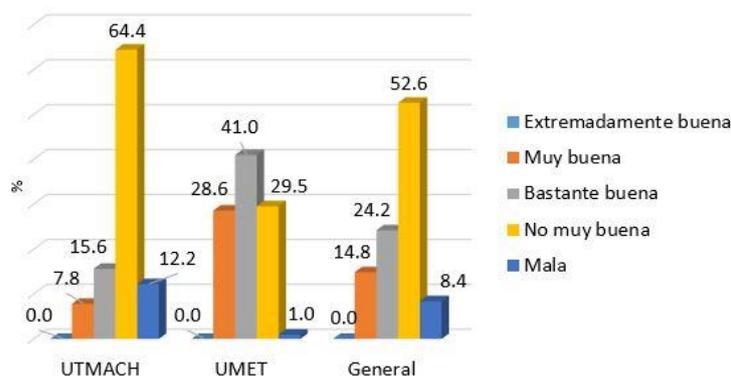
## RESULTADOS

En la realización de este estudio se formuló un conjunto de preguntas a los estudiantes seleccionados para conocer sus criterios sobre la calidad de la gestión de las universidades Técnica de Machala y Metropolitana de Ecuador (sede de Machala). Al ser cuestionados sobre la calidad de la enseñanza impartida por los docentes se obtuvo la información que se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1. Calidad de la enseñanza.**

Categoría	UTMACH		UMET		General	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Extremadamente buena	0	0	0	0	0	0.00
Muy buena	15	7.31	28	26.67	43	13.87
Bastante buena	45	21.95	68	64.76	113	36.45
No muy buena	120	58.54	9	8.57	129	41.61
Mala	25	12.20	0	0.00	25	8.06
Total	205		105		310	100

Otro elemento considerado en las averiguaciones para determinar la calidad del proceso docente lo constituyó la preparación de los profesores desde el punto de vista didáctico-metodológico; los criterios se resumen en la figura 1.



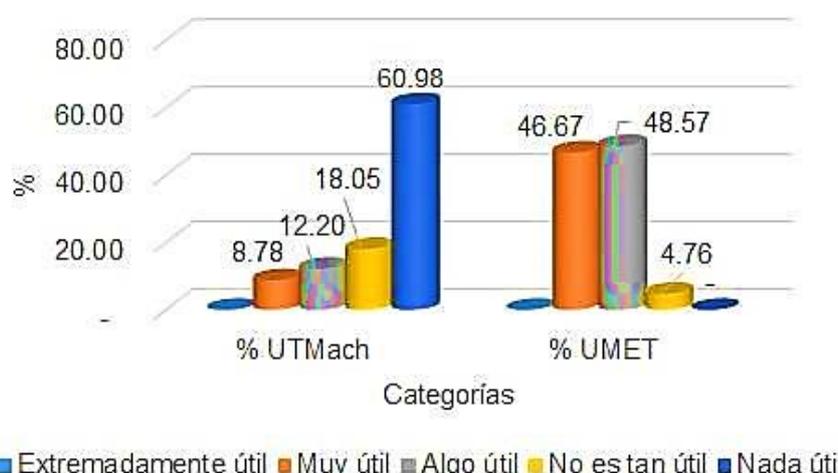
**Figura 1. Preparación didáctico-metodológica de los docentes.**

Sobre la utilidad de labor de asesoramiento de la actividad científica los criterios cuantificados de los alumnos se sintetizan en la siguiente tabla 2.

**Tabla 2. Criterio sobre la utilidad de los asesores académicos.**

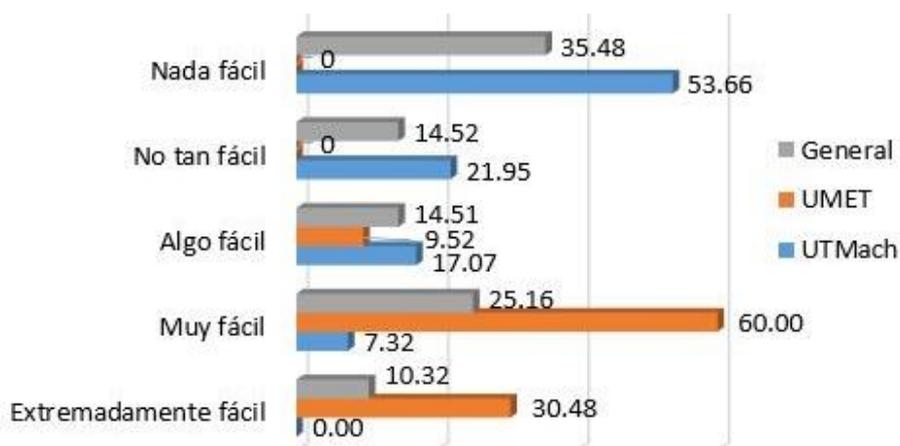
Categorías	Frecuencia	%
Extremadamente útil	0	0
Muy útil	67	21,61
Algo útil	76	24,56
No es tan útil	42	13,55
Nada útil	125	40,32
Total	205	100

Al desagregar estos datos, atendiendo a la institución de origen de los cuestionados, se obtuvieron los siguientes resultados mostrados en la figura 2.



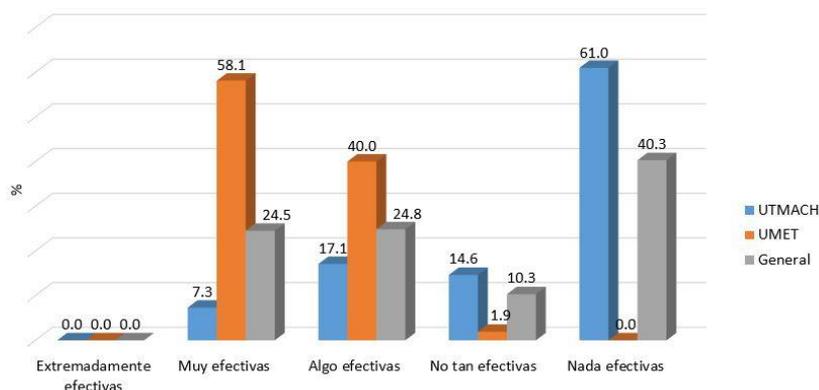
**Figura 2. Criterio sobre la utilidad de los asesores académicos.**

Respecto a las facilidades que brinda la institución para la inscripción y participación en cursos y actividades científicas en el primer período académico 2017-2018, la información obtenida se expresa en la figura 3.



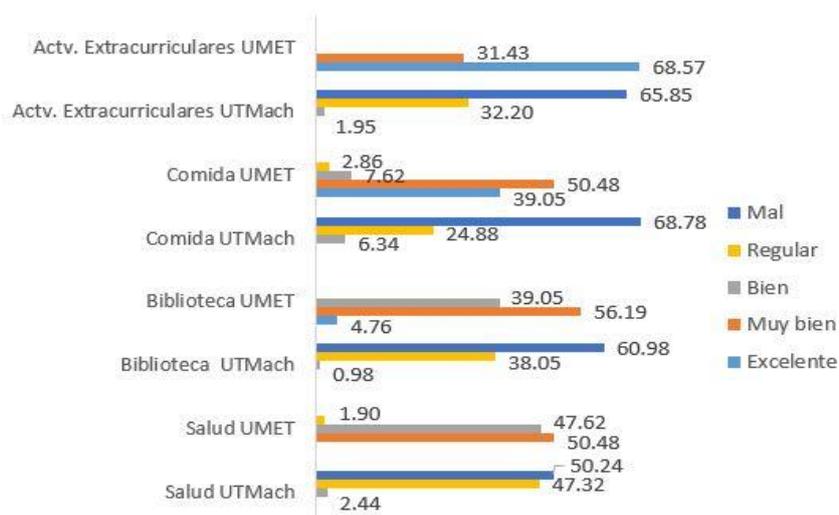
**Figura 3. Comparación de opiniones de qué tan fácil es participar en los cursos y actividades científicas.**

Otro de los aspectos consultados a los educandos es lo referido a la efectividad de las actividades que se realizan fuera de la carrera en función de los problemas institucionales y comunitarios. Los resultados obtenidos se muestran a continuación (Figura 4).



**Figura 4. Efectividad de la enseñanza.**

Entre otros servicios estos centros universitarios brindan: atención de salud, recursos del sistema de bibliotecas, comidas y actividades extracurriculares. Al cuestionar a los estudiantes sobre la calidad de los mismos se obtuvo la siguiente información que se compendia en la figura 5.



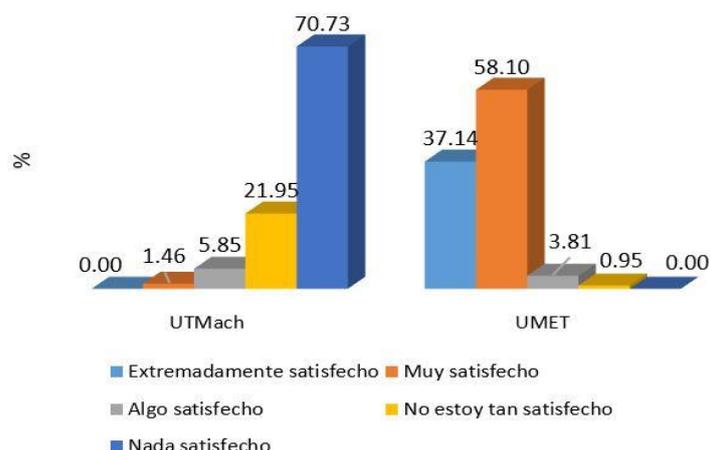
**Figura 5. Servicios universitarios.**

Sobre las opiniones de los estudiantes respecto a las políticas de la universidad la información acopiada se sintetiza en la tabla 3.

**Tabla 3. ¿Está usted satisfecho con las políticas que esta universidad establece?**

Categorías	Frecuencia	%
Extremadamente satisfecho	39	12.58
Muy satisfecho	64	20.65
Algo satisfecho	16	5.16
No tan satisfecho	46	14.84
Nada satisfecho	145	46.77
TOTAL	310	

La figura 6 muestra la información desglosada según el centro universitario.



**Figura 6. Opiniones sobre las políticas de la universidad.**

La tabla 4 recogen los criterios de los estudiantes de ambas universidades sobre el cuidado y mantenimiento de las instalaciones del centro.

**Tabla 4. Cuidado y mantenimiento de la infraestructura.**

Categoría	UTMACH		UMET		General	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy buenos	0	0.0	82	78.10	82	26.45
Buenos	36	17.56	23	21.90	59	19.03
Algo buenos	44	21.46	0	0.0	44	14.19
Malos	125	60.98	0	0.0	125	40.32
Total	205		105		310	

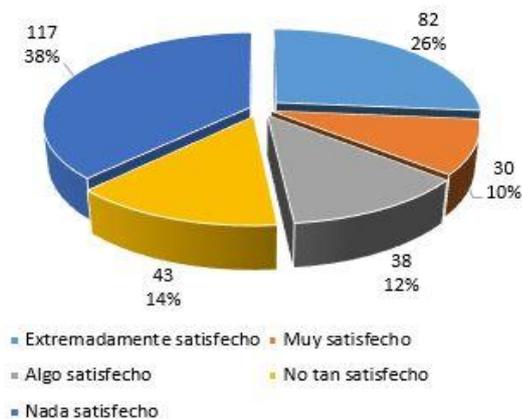
A la pregunta: ¿qué tan seguro te sientes en el campus?, los estudiantes ofrecieron las siguientes respuestas resumidas en la tabla 5.

**Tabla 5. Seguridad del campus.**

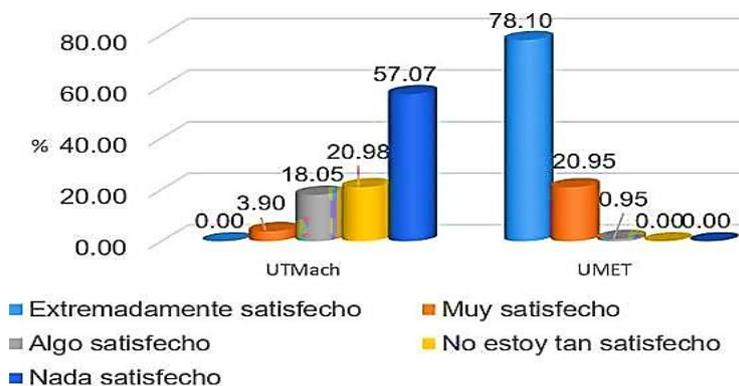
Categorías	UTMACH		UMET		General	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Extremadamente seguro	0	0.00	15	14.29	15	4.84
Muy seguro	32	15.61	45	42.86	77	24.84
Algo seguro	18	8.78	45	42.86	63	20.32
No es tan seguro	52	25.37	0	0.00	52	16.77
Nada seguro	103	50.24	0	0.00	103	33.23
Total	205		105		310	

Al cuestionar sobre la satisfacción respecto a la gestión de la universidad, los estudiantes aportaron los datos que se muestran en las figuras 7 y 8.

La figura 7 muestra de manera sintética los criterios de los 310 estudiantes de la muestra sin hacer distinción de universidad; mientras que la figura 8 ofrece los datos desglosados por institución, facilitando de esta forma el análisis de una manera más específica.



**Figura 7. Satisfacción general de la gestión de la universidad.**



**Figura 8. Satisfacción de la gestión de la universidad según institución.**

## DISCUSIÓN

Para que las funciones de la universidad se desarrollen con calidad y eficiencia es necesario contar con un buen sistema de gestión. Investigadores como Martínez (2000); Cejas y Alfonso (2012); Rodríguez (2014); Espinosa, Betancur y Aranzazu (2014); y Pérez (2016), han aportado criterios sobre la evaluación de la gestión universitaria, como una herramienta importante en el análisis de políticas, en la toma de decisiones, y en la gerencia de programas educativos. Los autores consideran que, en la gestión universitaria, su evaluación ha de estar direccionada hacia sus tres procesos sustantivos: docencia, investigación y vinculación con la sociedad; teniendo en consideración los recursos y procedimientos necesarios para el óptimo desarrollo de estas directrices.

Al analizar la información sobre la calidad de la enseñanza (tabla 1), se observa que los datos apuntan a una mejor instrucción en la universidad privada UMET que en la UTMACH; sin

embargo, en ninguno de los dos casos los educandos consideran que es “extremadamente buena”. Del análisis de la información recolectada se deduce que más del 80 % de los estudiantes de la UMET visualizan la calidad de la docencia entre las categorías “muy buena” y “bastante buena”, por el contrario, más del 70% de los educandos de la UTMACH catalogan ésta como de “no muy buena” o “mala”; éstos consideran que algunos profesores no atienden adecuadamente sus diferencias individuales y los asumen como un estudiante más.

Resultados que se corresponden con la percepción de los discentes sobre la preparación didáctico-metodológica de los profesores (figura 1); más de un 60 % opina que los docentes no se preparan adecuadamente para un mejor desempeño, consideran que ésta es “no muy buena” o “mala”; destacándose negativamente el caso de la universidad pública con un 64,4 %. Al respecto, Delgado (2011) afirma que es importante que el docente dirija sus esfuerzos en dirección a la preparación y capacitación didáctica, metodológica y científica; lo que influirá sin lugar a dudas en una mejor atención al estudiantado; para así poder cumplir con el axioma “el docente es para la academia y por la academia” (p. 8).

Al estudiar los datos respecto al criterio de los discentes sobre la utilidad de la labor del asesor académico, resumidos en la tabla 2, se observa que el 40,32 % (125) estima son “nada útil”. En este sentido la figura 2 devela la diferencia de criterios entre los educandos de ambos planteles educacionales; sólo el 4,76 % (5) de los estudiantes de la UMET estima “no es tan útil”; lo que contrasta con los criterios de los educandos de la UTMACH, quienes consideran que la labor del asesor académico en muchos casos presenta insuficiencias en la praxis quedando a un nivel teórico lo que limitan el vínculo necesario que debe establecer con el estudiante; solamente una minoría percibe este trabajo de asesoría como “muy útil”.

En las investigaciones realizadas por Mela (2012) se determinó que en las instituciones privadas los asesores académicos siguen más de cerca el trabajo y el rendimiento de sus alumnos, atendiéndolos de forma individual, ventaja que propicia el contar con matrículas inferiores a las de las universidades públicas.

Por otro lado, los datos obtenidos sobre las facilidades que se brindan al estudiante para matricular y participar en los cursos y actividades científicas se recogen en la figura 3. Se muestra que en general un número considerable estima que la inscripción y asistencia a cursos es “nada fácil” o “no es tan fácil”. Al establecer la comparación de los datos según la procedencia de los estudiantes se observa que estos casos corresponden a la UTMACH; por el contrario, los educandos de la UMET en un 60% (63) consideran este servicio como “muy fácil” y un 30,48% (32) como “extremadamente fácil”. Partiendo de esta comparación se puede afirmar que en la UTMACH existen insuficiencias en este sentido.

Según las aportaciones de Silva y Chapis (2015), y Rivera, Martínez, González y Salazar (2016); mencionan que, en cierta medida, la discrepancia de criterios se fundamenta en que las universidades privadas están más enfocadas al mundo laboral que las universidades

públicas. Por tanto, en la formación de pregrado las actividades científicas estudiantiles desarrollan los conocimientos y capacidades que preparan al discente para su futura inserción en la vida profesional.

Las indagaciones sobre la efectividad de la enseñanza (figura 4), desde una perspectiva de la vinculación, resume aspectos de la docencia e investigación, puesto que se refiere a los conocimientos y habilidades desarrollados por los estudiantes durante los procesos docente e investigativo, puestos al servicio de la solución de los conflictos institucionales y sociales. De los 310 estudiantes de la muestra el 40,32 % (125) opina que es “nada efectiva”; sin embargo, al examinar los datos recogidos en la figura 4 se observa que esta cifra corresponde íntegramente a estudiantes de la UTMACH; en esta universidad más del 30% perciben que la enseñanza en función a la solución de problemas fuera de la carrera es “algo efectiva” o “no es tan efectiva”; sin embargo los educandos de la UMET son del criterio en un 58,1 % (61) que es “muy efectiva” y sólo el 1,9 % (2) consideran “no es tan efectiva”.

Algunos autores como Mela (2012), y Crasto, Marín y Senior (2016), asumen que la efectividad de la enseñanza en las universidades privadas está dada en cierta medida por la posibilidad que brinda el apadrinamiento por empresas particulares, que facilitan la realización de eventos y otras actividades científicas en los cuales puede participar el estudiante, de esta forma se capacitan mejor para dar respuesta a los problemas tanto intrínsecos como externos de la carrera (Educación de Calidad, 2011).

Los servicios de atención de salud, recursos del sistema de bibliotecas, comidas y actividades extracurriculares que brindan estos centros universitarios también fueron objeto de estudio como parte de la gestión universitaria; las opiniones de los estudiantes sobre estas prestaciones se recopilan en la figura 5. Mediante la observación y análisis de la información se aprecia que regularmente los servicios de la UTMACH se encuentran clasificados entre “Regular” y “Mal”, en contraposición con la evaluación que hacen los estudiantes de la UMET quienes los consideran generalmente entre las categorías de “Excelente” y “Muy Bien”. Por ejemplo:

- El servicio de salud en la UMET es catalogado por más de la mitad de los discentes de “Muy Bien”, mientras que una cantidad similar de educandos de la UTMACH lo califica de “Mal”.
- El sistema de bibliotecas es evaluado de “Muy Bien” por el 56,19 % (59) de los alumnos de la UMET y de “Mal” por el 60,98 % (125) de la UTMACH.
- La comida que se sirve en la UMET es clasificada por el 50,48 % (53) de “Muy Bien” y de “Excelente” por el 39,05 % (41) de los estudiantes. Este mismo servicio es considerado de “Mal” por el 68,78 % (141) de los educandos de la UTMACH.

- Las actividades extracurriculares programadas en la UTMACH son consideradas de “Mal” por el 65,85 % (135) de los estudiantes muestreados en ese centro, mientras que en la UMET este servicio se considera de “Excelentes” o “Muy Bien”.

Los estudiantes de la UTMACH opinan que perciben cierta apatía en la gestión de los servicios por parte de los hacedores de la política en este sentido. Estudiosos del tema señalan que las universidades privadas tienen más recursos generalmente que las públicas Rojas & López (2016).

Por su parte, Rivera, et al (2016) opinan que la percepción los estudiantes sobre la eficacia de la gestión se puede mejorar en las instituciones de la enseñanza superior si se orientan los servicios hacia la solución de problemas, donde los discentes puedan encontrar un apoyo para sortear las diferentes situaciones que se les presentan durante su vida en el campus.

Generalmente, las enfermedades que presentan los universitarios están relacionadas con niveles altos de estrés y ansiedad como respuesta a las exigencias y demandas académicas (Ortiz & Rúa, 2016); por esta razón, las instituciones educativas deben colaborar con el bienestar de los jóvenes y brindar la atención requerida, dado que la salud se crea y se vive día a día en los centros de enseñanza y de trabajo (Pulido, et al., 2011).

En tal sentido, las universidades deben prestar atención de salud no sólo a los enfermos, sino para la prevención de enfermedades mediante el servicio de alimentación saludable, programas y estrategias que vinculen al estudiante a prácticas saludables como las actividades físicas y recreativas, a actividades extracurriculares que propicien acciones que no sólo beneficien el crecimiento intelectual, sino que también ayude a disminuir los niveles de estrés y favorecer la calidad de vida, como pueden ser jornadas y eventos científicos auspiciados por las bibliotecas (Segredo, 2011).

La tabla 3 y la figura 6 sintetizan los datos recogidos sobre las políticas de estas dos universidades. La tabla 3 expresa las consideraciones generales, donde se destaca el criterio de los estudiantes de estar nada satisfechos; al desglosar estos datos según institución (figura 6) se puede observar que existe una gran disparidad entre la información que brindan los alumnos de la UTMACH quienes en su mayoría manifiestan descontento con las políticas del centro; mientras que los de la UMET declaran altos niveles de satisfacción.

Al decir de Garbanzo (2016), la gestión universitaria influye e impacta en el proceso de aprendizaje y la calidad educativa a través de diferentes políticas, programas o acciones específicas; ya sea mediante la capacitación, actualización disciplinar y pedagógica del docente o por la actualización de los planes de estudio, los contenidos temáticos de los cursos y las actividades extracurriculares. Importantes en este sentido es el establecimiento de políticas académicas centradas en el aprendizaje del estudiante, que determinan la calidad de la enseñanza del docente.

Las indagaciones sobre el cuidado y mantenimiento de las instalaciones del centro universitario son compendiadas en la tabla 4, donde se muestra que existe diferencia entre una y otra institución; el 78,1 % de los alumnos de la UMET opina que el cuidado y mantenimiento de las instalaciones son muy buenos en comparación con la información que brindan los educandos de la UTMACH quienes en un 60,98 % son de la creencia que son malos.

Autores como Delgado (2011); Mela (2012), y Molano (2016), atribuyen estas diferencias entre las universidades públicas y privadas a que las últimas no se ven afectadas por los posibles recortes presupuestarios del gobierno, lo que posibilita una mayor inversión en cuestiones de mantenimiento.

Los criterios sobre la seguridad en el campus se sintetizan en la tabla 5. Ante el cuestionamiento: ¿qué tan seguro te sientes en el campus?, el 50 % tienen alguna percepción de seguridad en el campus. Al comparar la información entre ambos centros se observa que los estudiantes de la UMET avistan de alguna manera estar seguros mientras que los de la UTMACH perciben en su mayoría cierta inseguridad, de este plantel sólo el 15,61 % manifiesta estar muy seguro.

Por último, las figuras 7 y 8 recogen los datos de los criterios de los estudiantes respecto a la satisfacción general de la gestión de la universidad. En la figura 7 se observa que el 37,74 % de los interrogados manifiesta estar “nada satisfecho” con la gestión universitaria solamente el 9,68% se considera “muy satisfecho” y el 26,45% “extremadamente satisfecho”.

Al analizar los datos de la figura 8 se puede apreciar la diferencia entre los criterios vertidos por ambos grupos de estudiantes; más de la mitad de los educandos de la UTMACH expresa estar nada satisfechos con la gestión de la institución; sin embargo, entre las opiniones de los educandos de la UMET predomina estar extremadamente satisfechos.

## **CONCLUSIONES**

Las averiguaciones realizadas permitieron determinar que existen fisuras en la gestión universitaria de la UMET(privada) y la UTMACH(pública); siendo éstas más significativas en la segunda, teniendo como referentes aspectos tales como: calidad de la enseñanza, preparación didáctico-metodológica de los docentes, asesoría de la actividad científica, facilidades para participar en cursos y actividades científicas, efectividad de la enseñanza, en función a las necesidades institucionales y sociales, servicios de atención de salud, recursos del sistema de bibliotecas, comidas y actividades extracurriculares, políticas universitarias, cuidado y mantenimiento de las instalaciones, y seguridad en el campus.

A pesar que en estos resultados prima la subjetividad de los estudiantes, no pueden ser desestimados porque proviene de los beneficiarios inmediatos y directos de la gestión de estas instituciones; criterios que deben ser tenidos en cuenta en el perfeccionamiento y

promulgación de estrategias para las políticas educativas de estas universidades por parte de los directivos y autoridades competentes.

## REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2015). La necesidad de un nuevo modelo de gestión para las Universidades Públicas. *Revista Anales*. 57(julio 2015), 41-51
- Alcedo, V., Brito L. y Campuzano, J. (2015). El Desafío de la Educación Superior. Caso: Universidad Técnica de Machala y su acercamiento a la responsabilidad social universitaria. *Estrategia y Gestión Universitaria*. 3(2) Julio-diciembre.
- Azcárraga, J. y Goñi, M. (2014). Sobre la necesidad de Reforma Universitaria. *Revista Española de Pedagogía*. 72(257), 5-21.
- Briones, V. F. V., Becerra, A. A., Triana, S. F., & Robaina, D. A. (2016). Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso. *Revista Electrónica Educare*, 20(3), 1-17.
- CONEAU (1997). *Lineamientos para la evaluación institucional*. Buenos Aires: Cinda-Alfa.
- Cejas, J. y Alfonso, D. (2012). Aproximación al estado y tendencias de la Gestión Universitaria en América Latina. *Revista Gestión Universitaria* 5(1), 45-56.
- Crasto, C., Marín, F., & Senior, A. (2016). Responsabilidad social en la gestión universitaria: una construcción colectiva. *Espacio Abierto*, 25(2), 183-208.
- Delgado, L. F. (2011). La gestión universitaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, volumen 8, número 22, pp. 245-269
- Educación de Calidad (2011). ¿Qué diferencias hay entre las universidades privadas y las universidades públicas? *Observatorios de Medios*. Recuperado de: <http://www.mineducacion.gov.co/observatorio/1722/article-269805.html>.
- Espinosa, H. R., Betancur, L. F. R., & Aranzazu, D. (2014). Alfabetización informática y uso de sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) en la docencia universitaria. *Revista de la educación superior*, 43(171), 139-159.
- Falcón, C. (2016). Un nuevo modelo de gerencia y gestión académico administrativo para la universidad venezolana. *Palermo Business Review*. 13, 111–129. Recuperado de: [http://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/PBR\\_13\\_07.pdf](http://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/PBR_13_07.pdf).
- Garbanzo Vargas, G. M. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1), 67-87.
- Kuiken, D. y Miall, D. (2011). *Fenomenología ayudada numéricamente: procedimientos para investigar categorías de experiencia*. Foro de Investigación / Foro Social Cualitativo: Investigación Social Cualitativa. En: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fgs0101153>
- Martínez, N. R. (2000). *Evaluación de la gestión universitaria*. (Informe preparado para la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria CONEAU). Recuperado de: <http://www.coneau.edu.ar/archivos/1326.pdf>
- Mayo, I. C., & Fernández, J. L. V. (2016). Los procesos en gestión de calidad. Un ejemplo en un centro educativo. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5).
- Mela, M. (2012). ¿Qué diferencias hay entre las universidades privadas y las universidades públicas? *Iberestudios*. Recuperado de: <http://noticias.iberestudios.com/%C2%BFque-diferencias-hay-entre-las-universidades-privadas-y-las-universidades-publicas/>

- Molano, A. D. R. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 12(1), 55-70.
- Ortiz Lozano, J. M., & Rúa Vieites, A. (2016). Gestión de la Calidad y Diseño Específico de los Procesos de Admisión en el Sistema Universitario Español: Estudio de Caso en una Universidad Privada.
- Pulido, M., Serrano L., Valdés, C., Chávez, M., Hidalgo, P. y Vera, F. (2011). Estrés académico en estudiantes universitarios. *Psicología y Salud*, 21(1), 33-37.
- Recabarren, A., Salmerón E., Apaza M. y Griffouliere M. (2014). *Políticas de gestión universitaria: procesos de construcción y organización de la departamentalización en la UNCuyo*. Congreso Universidad. Vol. III, No. 1, Recuperado de: [www.congresouniversidad.cu/revista/index.php/rcu/article/download/565/528/](http://www.congresouniversidad.cu/revista/index.php/rcu/article/download/565/528/)
- Pérez Montoro, M. (2016). Gestión del conocimiento: orígenes y evolución. *El profesional de la información*, 25(4), 526-534.
- Rivera, M., Martínez, M., González, B. y Salazar, M. (2016). Autoeficacia, participación social y percepción de los servicios universitarios según el sexo. Universidad de Chile. *Revista de Psicología*. 25(2), 1-16.
- Rodríguez, M. A. (2014). Indicadores de gestión en la gerencia estratégica universitaria. *Revista Orbis*, (27), 31-46.
- Rojas Ríos, M. J., & López Stefoni, D. A. (2016). La acreditación de la gestión institucional en universidades chilenas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(2), 180-190.
- Segredo, A. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Revista, Educ Med Super*. 25(2).
- Silva López, C. A., & Chapis Cabrera, E. (2015). La gestión universitaria en auditoría interna a estados financieros. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(2), 96-103.
- Vázquez, J. A. (2015). Nuevos escenarios y tendencias universitarias. *Revista de Investigación Educativa*, 33(1), 13-26. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.33.1.211501>.
- Villarreal, Y. (2014). Responsabilidad social universitaria: Un reto de las instituciones de educación superior university social responsibility: A challenge for higher education institutions. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(1), 158-187.