

ARTÍCULO CIENTÍFICO
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**Indicadores de calidad: educación superior-Quito*****Quality indicators: Higher education-Quito*****Ortega Naranjo, William Fernando ^I; Caisa Yucailla, Elias David ^{II}**^I. wortega@uisrael.edu.ec, Universidad Tecnológica Israel, Quito, Ecuador.^{II}. eliasdcaisa@uta.edu.ec, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Recibido: 02/06/2021

Aprobado: 01/10/2021

Como citar en normas APA el artículo:

Ortega Naranjo, W. F., y Caisa Yucailla, E. .D (2021). Indicadores de calidad: educación superior-Quito. *UNIANDES Episteme*, 8(4), 522-536.**RESUMEN**

El objetivo del presente estudio fue analizar la calidad universitaria desde la percepción del estudiante en tres universidades de Quito según categoría determinada por los entes de control: A, B y C. La muestra fue de 380 estudiantes universitarios de cada IES . Se aplicó un cuestionario relacionado al modelo de evaluación del Consejo de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior: academia, eficiencia académica e infraestructura. Se realizó un análisis comparativo entre las universidades a través de la prueba de significación ANOVA bajo el modelo de efectos fijos simple que permitió establecer diferencias y se aplicó la prueba (DSH) de Tukey para visualizar que grupos hacen esa diferencia. Los estudiantes consideran a sus universidades dentro de la categoría A; sin embargo, existe diferencia estadísticamente significativa en promedio entre la universidad de categoría A y B (0,12); y diferencia entre la universidad de categoría A y C (0,19) pues sus valores sobrepasan la diferencia significativa (0,09). Entre las universidades de categoría B y C no hay diferencia significativa (0,07). Es primordial disponer de instrumentos técnicos y efectivos basados en un modelo que permita efectuar una evaluación integral de la calidad de las universidades según los estudiantes.

PALABRAS CLAVE: Calidad universitaria; Evaluación universitaria; Indicadores de calidad; Percepción de calidad.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze university quality from the student's perception in three universities in Quito according to the category determined by the control entities: A, B

and C. The sample was 380 university students from each IES. A questionnaire related to the evaluation model of the Council for the Evaluation and Accreditation of Higher Education was applied: academia, academic efficiency and infrastructure. A comparative analysis was carried out between the universities through the ANOVA significance test under the simple fixed effects model that allowed to establish differences and Tukey's test (DSH) was applied to visualize which groups make that difference. Students consider their universities in category A; however, there is a statistically significant difference on average between category A and B universities (0.12); and difference between category A and C university (0.19) as their values exceed the significant difference (0.09). There is no significant difference between category B and C universities (0.07). It is essential to have technical and effective instruments based on a model that allows a comprehensive evaluation of the quality of universities considering students.

KEYWORDS: University Quality; University evaluation; Quality indicators; Quality perception.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el tema de la calidad en la educación contempla a varios actores en el sistema educativo: docentes, estudiantes, autoridades y personal administrativo.

En el sistema de educación superior ecuatoriano, la calidad de la educación es un principio que “consiste en la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente” (Asamblea Nacional, 2010).

Las universidades ecuatorianas autoevalúan su calidad universitaria en base a varios aspectos como: evaluaciones docentes realizadas por los estudiantes, recopilan opiniones sobre la calidad de formación y vida universitaria a los estudiantes egresados, percepción de los docentes, de las autoridades o de los trabajadores sobre de la institución.

En Ecuador no existen indicadores dentro del modelo de evaluación del Consejo de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (CACES) que consideren los sistemas de autoevaluación propios de las universidades como parte de los parámetros para clasificar a las universidades. Es necesario establecer un modelo participativo donde todos los actores aporten criterios específicos sobre la calidad de la educación.

Para el presente estudio se analizó la calidad universitaria bajo el punto de vista personal del estudiante y la percepción que tiene sobre la calidad del servicio que recibe por parte de las IES.

Se analizaron las secciones de: academia, eficiencia académica e infraestructura sustentadas en el modelo de evaluación de calidad del CACES para determinar la calidad de las universidades y categorizarlas.

La calidad de la educación se fundamenta en los objetivos que se persigue a través de la colaboración de los agentes informantes de este proceso educacional, con el fin de alcanzar de manera eficaz cualitativamente la calidad.

Según Villarruel (2010), la calidad de la educación en las universidades está basada en una cultura que a través del tiempo generan validez y confiabilidad. Es necesario mencionar que su pertinencia está basada en el aporte de todos quienes desean ser mejores y se adhieren a una meta común para alcanzarla y que aportan a una formación de un estudiante integral para que sea un profesional calificado ante los retos laborales y sociales.

Se debe tener en consideración que la evaluación de la calidad universitaria debe cumplir con dos objetivos: 1) que la Universidad evaluada conozca su realidad (debilidades y fortalezas) y 2) que todos los actores dentro del proceso de evaluación conozcan sobre el nivel alcanzado con respecto a la calidad de su institución, para en base a ello, diseñar y aplicar estrategias que le permitan mejorar sus servicios.

Días (2008) indica que existe entre evaluación y calidad, y manifiestan que un buen sistema de evaluación es un proceso indispensable que mide niveles de calidad alcanzados y contribuye a mejora continua.

Hay que tener en cuenta que la calidad educativa es medida a través del progreso en los alumnos en diferentes ámbitos: morales, sociales, intelectuales entre otros. Si éstos no son atendidos no se podrán obtener resultados de calidad que propendan a generar un estado de bienestar.

En base a esta premisa el gobierno ecuatoriano realizó la categorización de universidades considerando la calidad como uno de los factores más importantes. Este proceso ha pasado por inconvenientes desde el año 2009 hasta la actualidad.

En el año 2009 se inició el proceso de categorización a 67 universidades y escuelas politécnicas que conforman el sistema de educación superior en el Ecuador cuyo resultado determinaron 5 categorías de universidades: 11 en categoría A, 9 en la categoría B, 13 en la C, 13 en la D y 21 universidades en la categoría E. También se generaron cierres de 13 universidades que no cumplían o eran objeto de acreditación (CEAACES, 2013).

Luego se creó el 29 de agosto de 2011 el Consejo de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (CEAACES) y cuyo objetivo fue evaluar y categorizar a las Instituciones de Educación Superior (IES) de categoría E hasta el 12 de abril de 2012 (Koppel, 2015).

Posterior aquello se estableció un nuevo modelo de categorización en abril del 2012, el cual culminó en noviembre del 2013 considerando cinco criterios para la evaluación de la categorización de las universidades: Academia, Eficiencia Académica, Investigación, Organización e Infraestructura y se establecieron nuevos parámetros y categorías (CEAACES, 2013)

Categoría A: debe contar con un puntaje mayor o igual al 60%

Ortega Naranjo; Caisa Yucailla

Categoría B: debe contar con un puntaje igual a 45% y menor a 60%

Categoría C: debe contar con un puntaje igual a 35% y menor a 45%

Categoría D: debe contar con un puntaje menor o igual al 35%

Según CEAACES (2013) se estableció la conceptualización de los indicadores (utilizados en el cuestionario):

2.2.1. Academia: El modelo de evaluación parte de la idea de que la calidad de la enseñanza impartida en las Instituciones de Educación Superior está relacionada con la formación académica del docente.

2.2.2. Infraestructura: El criterio Infraestructura permite abordar las condiciones que ofrecen las Instituciones de Educación Superior para la realización del trabajo académico. Este criterio está focalizado en la funcionalidad y características de las instalaciones y facilidades de los espacios pedagógicos considerados como esenciales para apoyar a los docentes y estudiantes en el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Los sub-criterios: Bibliotecas, TIC y espacios docentes, y los indicadores: La calidad de las aulas y espacios de bienestar, permiten evaluar la adecuación de la infraestructura a las necesidades académicas de los estudiantes.

2.2.3. Eficiencia Académica: El criterio Eficiencia Académica permite determinar las tasas de retención y eficiencia terminal que las Instituciones de Educación Superior obtienen como resultado de las estrategias establecidas para sostener y acompañar a sus estudiantes durante todo el proceso educativo.

En cuanto a los resultados obtenidos en la primera evaluación y comparándolos con la segunda la segunda, se puede determinar una disminución de IES en la categoría A (55 %); incremento de universidades categoría B (109%); un aumento en categoría C (64%); una reducción en la categoría D (27%) y el punto notable que del 100% de universidades salieron de la categoría E por diversas causas: fueron cerradas o pasaron a una mejor categoría (CEAACES, 2013).

Hay que destacar que en base a los resultados que manifiesta que el 76% de IES están categorizadas en el nivel B y C, de forma general, se denota una mejora en las IES que conforman el sistema de educación superior del Ecuador (Acosta y Acosta, 2016). En la actualidad el CEAACES cambió de nombre a Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) mediante reforma a la LOES en agosto de 2018.

Existe preocupación de los agentes involucrados (gobierno, sociedad, IES) en el proceso de formación de los estudiantes por la calidad en la enseñanza y del aprendizaje que éstos reciben, pues las personas dependen de una educación de calidad para ser eficientes en la producción de conocimiento. Quienes se forman bajo una calidad educativa eficiente mejoran sus competencias.

Los Sistemas de Educación Superior en el mundo plantean que en la actualidad los procesos de autoevaluación son un elemento indispensable para el aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas.

Sin embargo, existe diferencias entre los resultados obtenidos en las evaluaciones y las expectativas que se tiene sobre las mismas pues dichas diferencias dependen de los supuestos factores que se analizan en los diferentes modelos de evaluación sobre la calidad de la educación.

En la actualidad existe polémicas sobre las acreditaciones de categorización pues, como lo señala Pérez (2011) si las condiciones sociales de los alumnos siempre son diferentes, si los ritmos y formas de aprendizaje tienen un alto grado de diferencia individual – a pesar de que estemos frente a un grupo similar en proceso cuanto a su localización social-; si los puntos de partida no son homogéneos entonces el proceso de regulación de aquello que se aprende no puede estar estandarizado. Razón por la cual, cada herramienta de recolección de información debe acoplarse a las diferentes realidades y necesidades universitarias actuales (Ortega, 2020).

Lo recomendado por la UNESCO sobre el tema de evaluación plantea la existencia de errores en los sistemas de evaluación de la calidad en el sector educativo centrados a evaluar a los docentes y en lo que respecta a los estudiantes mediante pruebas de conocimientos sin considerar los procesos de enseñanza-aprendizaje (OREALC UNESCO, 2013).

Se debe tener claro que las evaluaciones no constituyen un indicador directo de la calidad de la educación, pues entre esta calidad y los logros del alumnado existen múltiples mediaciones (por ejemplo, situación socioeconómica de las y los estudiantes, apoyo familiar, o pertenencia a grupos tradicionalmente discriminados). Las pruebas no evalúan habilidades prácticas, y poco consideran actitudes y valores (Casassus, 2011; UNESCO, 2014). Esto conduce a un estrechamiento del currículo que se vive en los salones de clase, un lamentable empobrecimiento con consecuencias para la vida futura de las y los que allí acuden.

La evaluación es tarea relevante en el contexto de la promoción de los objetivos de desarrollo sostenible, especialmente su cuarto objetivo: “Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”, que hace un énfasis explícito en la calidad. Si bien este marco no es en modo alguno el único disponible o posible, es de una estructura amplia que puede utilizarse tanto para el propósito de monitorear la calidad educativa y de analizar las posibilidades estratégicas como para mejorarlas.

Se hace hincapié en la dimensión central de la enseñanza y el aprendizaje al estudiante como el centro del proceso de evaluación de la calidad educativa, que, desde el punto de vista social está en la capacidad de contribuir mediante proyectos de vinculación con la sociedad en desarrollos de proyectos que beneficien a la comunidad y su entorno.

Ortega Naranjo; Caisa Yucailla

En base a lo descrito, el objetivo de la presente investigación es evaluar y determinar la calidad de las IES de Quito desde la percepción del alumnado, quienes son un elemento clave en este proceso educacional por ser los beneficiarios directos de esta calidad cuestionada, lo cual dará un punto de reflexión en los agentes involucrados para tomar acciones de mejora.

MÉTODOS

Se tomó como referencia las universidades categorizadas como A, B y C, según su categoría en la ciudad de Quito, para que la muestra de cada universidad sea igual se estableció la muestra de 380 estudiantes en cada una de ellas tomando como referencia similares números de estudiantes inscritos de la categoría: A: es pública; B: es privada; y C es privada

La población son el número de estudiantes inscritos en todas las Universidades de Quito y de ahí se calculó la muestra de 380 para cada centro educativo de educación superior con el fin de que los datos sean más representativos por institución.

En la ciudad de Quito existen 4 universidades públicas y 10 privadas, pero se consideró a las Universidades más representativas. Por motivos de confidencialidad solo se las nombra según su categoría; A, B y C, según la base de datos del SNIESE (2017).

Técnicas, instrumentos y análisis

La técnica de análisis documental (libros, artículos científicos, tesis) permitió recopilar información sobre la calidad de la educación para la construcción del marco teórico y estado del arte del tema.

Se utilizó un cuestionario con escala de Likert propuesto por Khalil (2013) para determinar el nivel de calidad universitaria; el cuestionario consta de siete dimensiones, 16 variables y 126 indicadores, ítems que permitieron recopilar la percepción estudiantil.

El presente proyecto utilizó únicamente las secciones del cuestionario que se asocian al modelo de evaluación de calidad del CEAACES: Academia, eficiencia académica e infraestructura. De igual forma se utilizaron las preguntas que representan la realidad ecuatoriana (Tabla 1). La encuesta fue aplicada a estudiantes a partir del segundo semestre, pues son quienes ya tienen una percepción más clara de los servicios que ofrece sus respectivas universidades y pueden aportar una validación real. El análisis de las encuestas se basó en estadística descriptiva no experimental.

Tabla 1: Indicadores de la calidad Universitaria.

Indicadores	PREGUNTAS
Academia	1-17
Eficiencia académica	18-29
Infraestructura	30-66

Para establecer la comprensión del presente instrumento se procedió a realizar una prueba piloto a 5 estudiantes de nivel superior que determinaron que el cuestionario es entendible en su totalidad, lo que permitió llevar a cabo su aplicación en las universidades objeto de estudio. De igual forma se estableció la fiabilidad global del instrumento a través del coeficiente Alfa de Cronbach que determinó la fiabilidad de la escala de medida utilizada y la relación existente entre los ítems del cuestionario cuyos resultados fue de 0,976; valor muy aceptable para estudios de investigación exploratoria.

Se analizó la variable cualitativa: calidad desde la percepción de los estudiantes universitarios de la ciudad de Quito, para lo cual se utilizó el método estadístico descriptivo, no experimental, transversal, bajo un enfoque epistemológico empirista inductivo.

Con respecto a los indicadores del cuestionario se determinaron los aspectos a evaluar en cada uno de ellos:

- Academia: En este criterio se evaluó según el cuestionario propuesto al profesorado (metodología, sistemas de evaluación y competencia del docente).
- Infraestructura: El cuestionario descrito midió la calidad institucional (Recursos materiales e infraestructura de la universidad, Servicios para universitarios).
- Eficiencia Académica: En cuanto a este indicador, se analiza el plan de estudios dentro de las titulaciones ofertadas para que los estudiantes visualicen las salidas profesionales que poseen y no opten por otras carreras.

En función de los datos recopilados de las dimensiones y los objetivos planteados se realizó un análisis comparativo o inferencial en el programa Excel a través de la prueba de significación ANOVA (análisis de la varianza) aplicando el modelo de efectos fijos simple, denotando que se observan y comparan los 3 grupos: universidad A, universidad B y universidad C, a partir del tipo de variable considerada.

Se utilizó un nivel de confianza del 95%. Aplicado al presente análisis inferencial y una vez verificada la existencia de esas diferencias, se procedió a identificar en qué grupos se han producido, en el caso de los análisis de varianza (Khalil, 2013).

Para visualizar que grupo o grupos están haciendo esa diferencia se aplicó la prueba de Diferencia Significativa Honesta (DSH) de Tukey que permitió comparar las medias obtenidas en cada grupo, resaltando que las muestras en cada grupo son iguales.

Por otra parte, se estableció los niveles de percepción sobre la calidad mediante las medias aritméticas de las frecuencias ponderadas de la escala de Likert mediante tres niveles: alta (3), media (2) y baja (1) (Ortega, Cuascota, Pilataxi & Gualotuña, 2018). De 0 a 2 baja (1); de 2,1 a 3 media (2) y de 3,1 a 5 alta (3).

RESULTADOS

Las dimensiones de la calidad universitaria (Tabla 2) que alcanzaron una calificación más elevada dentro del nivel alto fueron el profesorado (4,04) y competencia docente (4,09) de la universidad categoría C, en tanto que los recursos materiales e infraestructura (3,63) y evaluación de los docentes a los estudiantes (3,73) obtuvieron menor puntuación y pertenecen a la universidad de categoría A.

Tabla 2. Medias aritméticas de las dimensiones de la calidad Universitaria

Indicador	Infraestructura		Eficiencia Académica		Academia		
	Recursos materiales e infraestructura	Servicios para universitarios	Plan de estudios	Profesorado	Metodología	Evaluación	Competencia
A	3,63	3,77	3,88	3,87	3,83	3,73	3,93
B	3,90	3,86	3,91	3,94	3,97	3,93	4,03
C	3,99	3,88	3,99	4,04	4,02	4,01	4,09

En base a esta premisa se puede establecer que según los estudiantes de la categoría C existen docentes que poseen una mejor capacitación, experiencia y metodología en sus procesos de enseñanza, acompañado de una correcta planificación y valores en su accionar, cuyas evaluaciones son diversas y coherentes. Dichos docentes generan la participación y trabajo colaborativo acorde a los objetivos del programa. Los estudiantes perciben que son atendidos con calidad humana y cuentan con los equipos, materiales, medios y espacios adecuados para desarrollarse a nivel académico. Además, manifiestan que los contenidos del plan de estudios son coherentes y su titulación va acorde a las necesidades del mercado dándoles seguridad de continuar con sus estudios.

Luego de realizar los análisis específicos se procedió a determinar el nivel global de los indicadores de las universidades objeto de estudio. Según los resultados que miden la calidad universitaria desde el punto de vista del estudiantado (Tabla 3), se puede determinar que es la universidad de categoría C la que cumple de mejor manera con las expectativas del estudiantado con un promedio de (4,00) que concurre a la universidad en busca de una formación superior de excelencia. En segundo lugar, se mantiene la Universidad categoría B (3,93) y en tercer lugar la universidad de categoría A (3,80). En base al presente estudio existe una contraposición de lo publicado por los organismos de evaluación y acreditación sobre la calidad de las IES en lo que refiere a la categorización de las universidades en el Ecuador descritas anteriormente.

Tabla 3. Análisis de varianza de un factor de la dimensión Calidad universitaria.

Grupos	N	Suma	Promedio	Varianza
A	380	1445,28	3,80	0,40
B	380	1492,03	3,93	0,26
C	380	1519,12	4,00	0,25

Cabe destacar que, según los resultados obtenidos en la presente investigación, las tres universidades se mantienen en un nivel de calidad alto; sin embargo, existen diferencias entre grupos (Tabla 4).

Tabla 4. Análisis de varianza

Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Entre grupos	7,34	2	3,67	11,90	0,00	3,003
Dentro de los grupos	350,92	1137	0,30			
Total	358,26	1139				

H0: las medias poblacionales sobre la percepción de Calidad Universitaria de las tres universidades son iguales, con 95% de confiabilidad.

H1: en al menos un grupo las medias poblacionales sobre la percepción de Calidad Universitaria de las tres universidades es diferentes, con 95% de confiabilidad.

Rechazo Ho si el valor f calculada > f critica, por lo tanto, se acepta H1, en tanto que el valor p (0,00) < alfa (0,05) lo que resulta con una diferencia estadísticamente significativa.

Interpretación

Las medias poblacionales sobre la percepción de Calidad Universitaria en las tres universidades son diferentes, con 95% de confiabilidad y con una diferencia altamente significativa.

Para representar gráficamente lo descrito se presenta un mapa perceptual general sobre la Calidad Universitaria (Figura 1) que agrupa los tres indicadores de categorización basados en la importancia de la Calidad dentro de la clasificación de IES.

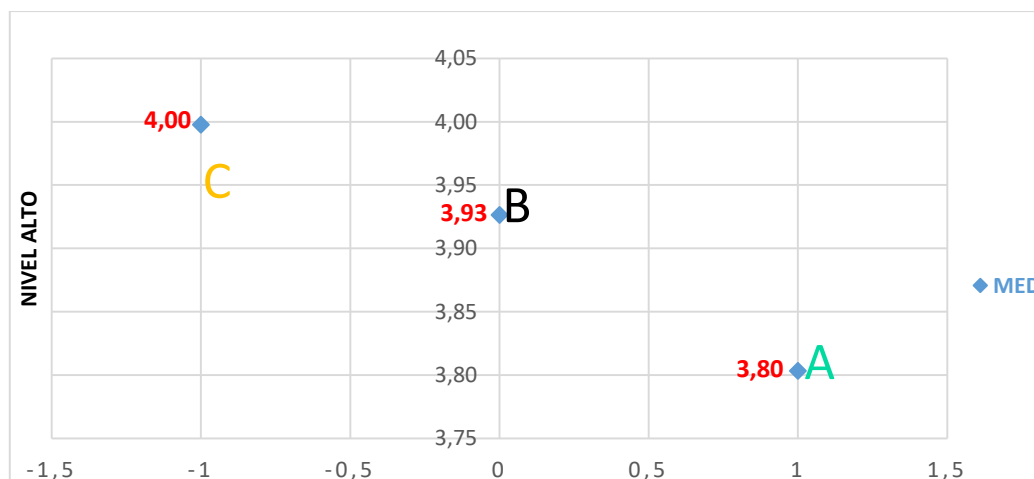


Figura 1. Mapa perceptual sobre la calidad de las universidades objeto de estudio.

Una vez que se determinó que al menos una de las medias son diferentes se debe identificar el grupo que hace la diferencia para lo cual se utilizó la prueba de TUKEY (Tabla 4), obteniendo como dato 0,09 (diferencia significativa).

Tabla 5. Tabla de factor multiplicador (Tukey)

factor multiplicador (Tukey)	3,31
MSE	0,308637197
n	380
HSD	0,09

A continuación, se muestra la (Tabla 5) que permite determinar las diferencias entre los grupos por pareja denotando los siguientes resultados:

Existe diferencia estadísticamente significativa en promedio entre la universidad de categoría A y B (0,12); y diferencia entre la universidad de categoría A y C (0,19) ya que sus valores sobrepasan la diferencia significativa (0,09). Entre las universidades de categoría B y C no hay diferencia significativa (0,07) pues su valor es menor a la diferencia significativa.

Tabla 6. Diferencias significativas entre universidades.

	A	B	C
A		-0,12	-0,19
B			-0,07
C			

DISCUSIÓN

Se analizaron las dimensiones de los indicadores que reflejan la percepción de los estudiantes sobre la calidad de sus respectivas universidades. Suponiendo que los estudiantes de categoría A deberían percibir un mayor nivel de calidad con respecto a la universidad categoría B y C; y que los estudiantes de la Universidad categoría C deberían mostrar niveles bajos de calidad según su percepción sobre su institución.

La conjetura anterior no se evidencia en el presente estudio ya que la universidad de categoría C tiene los más altos puntajes en los indicadores analizados (Infraestructura, eficiencia académica y academia) en comparación con la universidad de categoría B y la universidad de categoría A que obtuvo las notas más bajas dentro del nivel alto producto de recursos materiales e infraestructura. Que, si bien es cierto, existen, pero no son tan adecuados en espacio, circulación de aire, equipamiento y materiales bibliográficos denotando una contrariedad a lo que establece el CEAACES en cuanto a que debe existir una funcionalidad y calidad en las instalaciones y espacios de enseñanza que satisfagan eficientemente los requerimientos académicos (CEAACES, 2013).

El criterio infraestructura evalúa las características de las instalaciones y facilidades para espacios pedagógicos que son importantes para dar vialidad al proceso de enseñanza-aprendizaje y mejoramiento de la calidad de la gestión institucional (González y Espinoza,

2018). Adicional a esto, el alumnado percibe que los sistemas de evaluación no son tan eficientes, diversos y coherentes con los contenidos de las asignaturas

Con lo descrito se evidencia que los estudiantes de la categoría A perciben en menor valoración a su institución pese a ser considerada en esta categoría privilegiada y que sus puntos débiles lo conforman los aspectos de recursos materiales e infraestructura junto con la forma de evaluación que tienen los docentes frente al estudiantado. En lo que respecta a las instalaciones y equipos, que forman parte de la infraestructura, es preciso mencionar que esta dimensión es analizada en varias escalas a nivel mundial por los actores de las IES denotando la importancia de los medios y espacios físicos en la educación, de igual forma se observan apartados sobre el profesorado y docencia, que permiten recopilar percepciones sobre procesos de enseñanza-aprendizaje (Giannini, 2020).

Por otra parte, los estudiantes de la universidad categoría C, podrían sentirse complacidos con su universidad pues los resultados muestran mayor valoración en todas las dimensiones analizadas con respecto a las otras universidades sobre la calidad universitaria, destacando sus puntajes medios más altos en Academia 4,04 y Eficiencia académica 4,02 seguido de Infraestructura 3,93. El presente caso concuerda con el estudio de percepción de la calidad de la educación superior en la Universidad Autónoma de Nuevo León en el cual el alumnado siente mayor satisfacción con el cuerpo docente por las cualidades que poseen, de igual manera consideran que la parte de infraestructura y tecnología son importantes y van conjuntamente con la parte docente, siendo estos factores parte de la calidad universitaria (Alvarado, Picazzo & Osorio, 2015).

Una investigación similar al presente estudio, fue desarrollada en la ciudad de Quito-Ecuador en la cual se mide la satisfacción del estudiantado de universidades categoría A, B y C, el resultado global estableció que los estudiantes de la categoría C sienten mayor grado de satisfacción con respecto a las otras universidades analizadas, corroborando que el CEAACES no considera la percepción del alumnado en la evaluación y categorización de las universidades (Romo, 2013). Igual situación se observa en un estudio de calidad y evaluación a universidades en España cuyas metodologías tradicionales son: evaluación institucional, la acreditación y rankings universitarios. Estas metodologías son llevadas a cabo por investigadores y expertos académicos que miden la calidad sin considerar la información que se puede recopilar de los estudiantes (Pereira, 2014).

La calidad está definida por la percepción de los usuarios de un bien o servicio, en tal virtud es el receptor del servicio educacional quien debería otorgar una valoración a su institución acorde a la satisfacción de sus necesidades académicas. Lo descrito va acorde a lo sugerido en la Declaración de Londres en el cual se propone inmiscuir a todos los estudiantes en lo concerniente a la evaluación de sus instituciones (Pereira, 2014). Lo manifestado se lo puede visualizar en el estudio sobre indicadores de la calidad universitaria desde la perspectiva del

Ortega Naranjo; Caisa Yucailla

alumnado en las IES europeas que plantea que la calidad está establecida por la satisfacción del alumnado sobre los servicios que recibe por parte de sus universidades.

Es preciso manifestar que la calidad desde la percepción de expertos y beneficiarios resultan complementarios, pues brindan información que puede ser utilizada para una mejora continua de las IES (Mas García,2018). Es primordial considerar a la evaluación como un eje trascendental que permita establecer una reflexión crítico propositiva, permitiendo considerar a los actores educacionales e instituciones para establecer estrategias que promuevan la mejora continua de la calidad de las IES, caso contrario se podría caer en debilidades dentro del proceso evaluativo, tal como en las IES españolas que a pesar de haberse incluido al grupo de países (Reino Unido, Francia , Holanda etc.) en vías de desarrollo sobre la calidad institucional universitaria, se encuentra afectada por la descoordinación entre: gobierno, universidad y gobierno autónomo de cada ciudad en la generación de estrategias comunes (Pedró, 2020). Otro aspecto que debilita este proceso evaluativo universitario son discrepancias políticas entre administraciones centrales y administraciones autónomas.

Según expresa Koppel (2015), la calidad de la educación se ha convertido en un tema de interés nacional y relevancia académica, razón por la cual es importante que el CEAACES llamado ahora CACES publique los procesos de evaluación de manera oportuna, individual y transparente; sin embargo, solo entrega informes generales contraviniendo la propia Ley Orgánica de Educación Superior dentro de sus funciones el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior consagradas en el artículo 1743 , en su literal n) debe: “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”. Estos informes generales no proporcionan a las IES e interesados una información adecuada sobre sus unidades académicas, en tal virtud no pueden tomar acciones de mejora. Es importante y a la vez motivo de preocupación que dentro de este proceso de evaluación a las IES por parte de las instituciones de control y regulación del Sistema de Educación Superior (Consejo de Educación Superior y el CACES) encontrar a gran parte de profesionales que son docentes titulares de las instituciones objeto de evaluación, estableciéndose como juez y parte.

Esta podría ser la razón de las diferencias observadas en el presente estudio entre las universidades analizadas que no coincide con la categorización por parte de las entidades de evaluación (percepción) y control como se observa en el presente estudio. Es así, que resulta importante y necesario establecer procesos imparciales que legitimen una evaluación y acreditación de las IES de manera transparente, con un compromiso de vida, social y ético en bienestar de la educación superior ecuatoriana basado en sus clientes o beneficiarios.

Ante esto surge la necesidad de realizar futuras investigaciones a nivel regional en las universidades públicas y privadas por separado con el propósito de recabar información, compararlas y generar conocimiento sobre los aciertos y disyuntivas en cada sector de la educación superior.

CONCLUSIONES

La calidad universitaria según la percepción de los estudiantes no coincide con la categorización realizada por la entidad evaluadora CEAACES. Las tres universidades poseen un nivel de calidad alta, sin embargo, la universidad que tiene mayor nivel de calidad alta según los estudiantes es la universidad de categoría C (4) en relación a las otras universidades B (3,93) y A (3,80).

Las dimensiones que destacan según la percepción del estudiantado para determinar la calidad universitaria en la categoría C fueron el profesorado (4,04) y competencia docente (4,09) en tanto que, los recursos materiales e infraestructura (3,63) y evaluación de los docentes a los estudiantes (3,73) obtuvieron menor puntuación y pertenecen a la universidad de categoría A.

Este análisis, permitió hacer una valoración que permite describir otra forma de evaluación de calidad institucional distinta a la categorización descrita por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior (CEAACES).

El proceso de evaluación de la calidad universitaria es complejo por las distintas variables evaluadas, por lo cual es primordial disponer de instrumentos técnicos efectivos basados en un modelo que permita efectuar una evaluación integral donde se considere las siguientes incógnitas: que se evaluará, quienes son los agentes involucrados legítimamente en la evaluación, quiénes evaluarán, que retroalimentación se brindará a los evaluados y que criterio tiene los agentes involucrados en lo referente a la evaluación con el objetivo de establecer un plan de mejoras y alcanzar la calidad óptima universitaria.

REFERENCIAS

- Acosta, B., & Acosta, M. (2016). Modelos de evaluación para la acreditación de carreras. Análisis de su composición y una propuesta para las carreras de Ecuador. *Revista mexicana de investigación educativa*, 21(71), 1249-1274.
- Alvarado, E., Picazzo, E., & Osorio, J. (2015). La calidad educativa en la Universidad Autónoma de Nuevo León. Un análisis de percepción de sus estudiantes. *Revista de divulgación científica y tecnológica, CIENCIA UANL*, 18(73).
- Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior LOES*. 12 de octubre de 2010. Obtenido de: http://www.yachay.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/013/12/LEY-ORGANICA-DE-EDUCACION-SUPERIOR-ANEXO-a_1_2.pdf

Ortega Naranjo; Caisa Yucailla

- CEAACES (2013). *Informe general sobre la evaluación, acreditación y categorización de las universidades y escuelas politécnicas*. Quito, Ecuador. Obtenido de: <https://universidadsociedadec.files.wordpress.com/2014/04/ceaaces-informe-general-eval-accred-categn.pdf>
- CEAACES (2013). *Categorización de universidades, Evaluación de universidades 2013*. Quito, Ecuador: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Obtenido de: <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/evaluacion-universidades-2013/>
- Días, J. (2008). Calidad, pertinencia y relevancia: relación con el resto del sistema y la sociedad; responsabilidad social de la Educación Superior. En Gazzola, A.L. y Pires, S. (Coord). *Hacia una política regional de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior en América Latina y el Caribe*. Caracas, Venezuela: UNESCO-IESALC, pp.15-56.
- Giannini, S. (2020). *Covid-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después*. Unesco, Iesalc. Obtenido de: <http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>
- González, L., & Espinoza, O. (2018). Calidad en la educación superior: concepto y modelos. *Calidad en la Educación*, (28), 248-276.
- Khalil, A (2013). *Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos*. (Tesis Doctoral). Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Córdoba, Córdoba. España.
- Koppel, E. (2015). La evaluación, acreditación y categorización universitaria en el Ecuador. *Revista Anales*, 57, 33-39.
- Mas García, X. (2018). *El tejido de Weiser: claves, evolución y tendencias de la educación digital*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- OREALC UNESCO. (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. (Bellei, Ch., coord.). Santiago, Chile: OREALC UNESCO.
- Ortega, M. V. (2020). Educación, Covid y TIC. *Revista Boletín Redipe*, 9(8), 18-23.
- Ortega, W. F., Cuascota, A. M., Pilataxi, J. C., & Gualotuña, A. P. (2018). Liderazgo y productividad de pequeñas y medianas empresas en la provincia de Pichincha-Ecuador. *UNIANDÉS EPISTEME*, 5(1), 54-65.
- Pedró, F. (2020). *COVID-19 y educación superior en América Latina y el Caribe: efectos, impactos y recomendaciones políticas*. Análisis Carolina, 36(1), 1-15.
- Pereira, M. (2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. (Tesis Doctoral). Departamento de Sociología, Ciencia Política y de la Administración. Universidad de Coruña, Coruña, España.

Pérez, L. (2011). "Dime cómo evalúas y te diré qué enseñas". Un análisis teórico sobre las relaciones entre la evaluación del aprendizaje y la enseñanza - aprendizaje de la justicia social. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 4(1).

Romo, C. E. (2013). *Categorización de Universidades Ecuatorianas y su relación con la satisfacción percibida del estudiante mediante el uso de mapas perceptuales*. (Tesis de Grado). Colegio de Administración para el Desarrollo, Universidad San Francisco de Quito, Quito, Ecuador.

SNIESE (2017), Geoportal: *Número de matriculados de tercer nivel en Universidades y escuelas politécnicas de Pichincha-Ecuador 2012-2015*. Obtenido de:

<http://www.senescyt.gob.ec/visorgeografico/>

UNESCO (2014). *Enseñanza y Aprendizaje: lograr la calidad para todos. Educación para Todos. Informe de Seguimiento de la EPT en el Mundo 2013/4*. [Libro en línea].

París, Francia. Obtenido de:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002261/226159s.pdf>

Villarruel, M. (2010). Calidad en la educación superior: un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los centros educativos de América. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 110-118.