

LA ACREDITACIÓN Y SU APOORTE A LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE MANABÍ- ECUADOR

THE ACCREDITATION AND ITS CONTRIBUTION TO THE STUDENT SATISFACTION OF THE MANABI-ECUADOR PUBLIC UNIVERSITIES

Rafer Henry Cruz Mera¹, PhD. Johnny Ponce Andrade²

¹Doctorante de Ciencias Administraivas de la Universidad San Marcos de Perú - Perú

²Docentes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí - Ecuador

¹Facultad de Ciencias de la Comunicación

²Facultad de Ciencias Administrativas

e-mail: rafercm82@gmail.com, jeponc@yahoo.es

Recibido: 17/12/2018

Aceptado: 28/03/2019

Código Clasificación JEL: I20, I21, I23, I28

RESUMEN

La calidad de la educación superior en Ecuador está direccionada como política de Estado, con sentido estratégico y técnico a través de los procesos de acreditación institucional, articulado en el marco legal de la Ley de Educación Superior. La presente investigación plantea el objetivo de valorar cómo la acreditación institucional aporta a la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí. Para el análisis estadístico se utilizó como herramienta una encuesta tipo escala de Likert, aplicada a 373 los estudiantes de las universidades objetos de estudios, procesando los datos en el software estadístico SPSS 21, a fin de validar las hipótesis. La prueba de fiabilidad del instrumento, Alfa de Cronbach, arroja un 0.956, significando que existe un alto nivel de confiabilidad en los datos recabados; el Chi Cuadrado en la hipótesis general es de 282,845 evidenciando que existe dependencia entre la acreditación y la satisfacción estudiantil.

Palabras clave: Satisfacción estudiantil, universidades, calidad, educación superior

ABSTRACT

The quality of higher education in Ecuador is addressed as a State policy, with a strategic and technical sense through the processes of institutional accreditation, articulated in the legal framework of the Law on Higher Education. The present investigation raised the objective of assessing how the institutional accreditation contributes to the student satisfaction of the public universities of Manabí. For the statistics analysis we use Likert scale surveys, 373 surveys were applied to the students of the IES under study, processing the data in the statistical software SPSS 21, in order to validate the hypotheses. The reliability test of the instrument, Alfa de Cronbach, gave a 0.956, meaning that there is a high level of reliability in the data collected; The Chi square in the general hypothesis is 282,845 evidencing that dependence exists between accreditation and student satisfaction.

Key words: Student satisfaction, university, quality, higher education



INTRODUCCIÓN

La educación universitaria incide de forma trascendental en el desarrollo de los países y en el incremento de la calidad de vida de sus habitantes. Es uno de los medios culturales que permite a los ciudadanos el cultivo del espíritu, la moral, los valores, el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias, generando criterios reflexivos y críticos para buscar soluciones a los problemas de la sociedad (Pacheco & Pacheco, 2015).

Desde la perspectiva del gobierno, liderado por el ex presidente Rafael Correa, durante la época neoliberal, la regulación de las universidades se gestionaba de una forma poco objetiva, ética y responsable, con una ideología de autorregulación y sin controles externos, donde el objetivo no era la calidad de la educación superior sino el título universitario, sin las garantías académicas suficientes para estudiantes y docentes (Varea & Coral, 2017).

En Ecuador el concepto de “Calidad de la Educación Superior”, tuvo su fundamentación legal en la reforma a la Carta Magna del 2008 (artículos 27, 351 y 357) aprobada mediante consulta popular, y dos años después la creación de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2018), dando así el inicio a toda una “reconfiguración” o “rediseño legal y administrativo” de los nuevos organismos, políticas y lineamientos para la evaluación, acreditación y categorización de las universidades del país con el fin de fortalecer el papel de las Instituciones de Educación Superior (IES) en la sociedad ecuatoriana.

Desde 1998, cada país integrante de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), debe garantizar calidad en la educación superior (Cuenca, 2013) y la forma de lograrlo es a través de la acreditación de las universidades.

La acreditación institucional de una universidad, responde a una “certificación” o “constancia” de que dicha entidad, goza de un “grado de calidad” como efecto de la aplicación “periódica” de un proceso de evaluación externa desarrollado por algún organismo “competente” reconocido y con poder legal para asignarla u otorgarla.

Para Hernández (2014) es el proceso evaluativo mediante el cual se da fe pública de la calidad del servicio que brinda una institución de educación superior. Evaluación y acreditación son términos altamente relacionados pero muy diferenciados, así Días (2015) define sus diferencias y establece algunas características importantes en donde el foco central de la acreditación es el control y la garantía de calidad. A su vez, la evaluación se asocia más a la lógica de mejoramiento académico.

Es importante establecer que los procesos de acreditación universitaria se fundamentan en los principios de administración (procesos y gestión), de calidad (monitoreo, control y planes de mejoras) y de alto impacto en el servicio al cliente (satisfacción del colectivo estudiantil, mediante el desarrollo de sus habilidades y competencias profesionales) que se deben operativizar en las funciones sustantivas de las universidades.

La aplicación del modelo de evaluación en el año 2009, desarrollado en cumplimiento del Mandato Constitucional N° 14, categorizó a las universidades en cinco grupos, esta situación afectó fuertemente la imagen de las universidades que fueron ubicadas en los segmentos D y E ya que fueron catalogadas de bajo rendimiento, incidiendo en términos de credibilidad y competitividad (Guerrón, 2012) y evidenció una “falta de calidad académica” como lo determinó el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) y así, en el 2012, en su calidad de organismo competente para evaluar, acreditar y categorizar a las universidades públicas y privadas del país dictaminó el cierre de 15 universidades, 44 extensiones y 129 institutos técnicos y tecnológicos (Ramírez, 2016).

Este acontecimiento de gestión pública y académica pudo mostrar que la mayoría de las universidades ecuatorianas tenían una limitada “cultura de calidad académica e investigativa”, procesos firmes, objetivos de autoevaluación e inclusive de una “inobservancia permanente” de la participación y consulta de los estudiantes en sus políticas de mejora continua.

Fue notorio que la universidad ecuatoriana tuvo un actuar poco proactivo ante la crisis que han caracterizado al sistema de educación superior local en la última década como lo expresa Santos

(2005) citado por (Villavicencio, 2012) como son:

- Crisis de hegemonía, resultante de la contradicción entre la producción de cultura, pensamiento crítico y conocimientos científicos y humanistas y la producción de patrones culturales, medios y conocimientos instrumentales útiles para la formación de una mano de obra calificada exigida por el desarrollo capitalista.
- Crisis de legitimidad, provocada por la contradicción entre la jerarquización de los saberes especializados a través del acceso y certificación de las competencias y las exigencias sociales y políticas de democratización y reivindicación de igualdad de oportunidades.
- Crisis institucional, resultado de la contradicción entre la reivindicación de la autonomía y la presión creciente para someterla a criterios de eficiencia y productividad de naturaleza empresarial.

Cada uno de los puntos expuestos anteriormente, mostraron por una parte que muchas de las universidades no estaban cumpliendo de manera eficiente sus funciones o actividades sustantivas para las que fueron creadas y por otra parte que no tenían definidos o establecidos procedimientos de diagnóstico y monitoreo de las necesidades y expectativas de sus alumnos, ni la medición de la percepción de los servicios universitarios.

Hasta mayo del 2017, de las cuatro universidades públicas de Manabí acreditadas, la Universidad Técnica de Manabí – UTM se la ubico en la categoría “B” y las universidades Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí – ESPAM, Universidad Estatal del Sur de Manabí – UNESUM y Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – ULEAM en la categoría “C”.

La satisfacción estudiantil en las universidades públicas del país es un tema que ha sido poco estudiado o profundizado dentro de las IES de manera directa, ya que sus esfuerzos se han enfocado en cumplir los procesos de evaluación y acreditación del CEAACES, siendo la evaluación del desempeño docente (semestral) y seguimiento de los graduados (fin de la carrera) los principales indicadores o instrumentos para establecer las percepciones y expectativas de los estudiantes en relación a los distintos servicios que reciben.

En una investigación preliminar mediante la aplicación de una encuesta realizada a 400 estudiantes de las universidades públicas de Manabí se pudo establecer la siguiente información:

- Después de los procesos de evaluación externa el 32% no percibe ningún tipo de mejoras.
- Al preguntar a los estudiantes si la universidad donde estudian tiene o existe algún método o mecanismo para medir el grado o nivel de satisfacción estudiantil el 48% mencionó que no sabe y el 20% afirmó que no existe.
- El 77% de los estudiantes se encuentran satisfechos con el servicio que reciben, sin embargo de ese 77% el 46% expresó la intención de cambiarse de universidad si tendrían los recursos económicos suficientes a fin de acceder a una educación de mayor calidad.

En un mundo altamente competitivo, en donde la razón de ser de las empresas son los clientes (o para este caso específico los estudiantes) los aspectos de diferenciación y atributos de calidad constituyen elementos estratégicos básicos para alcanzar niveles mínimos de “satisfacción”.

Los servicios universitarios están dirigidos a un mercado especial. Se considera como especial, debido al alto grado de satisfacción que puede haber dada su intangibilidad, por ser heterogéneos y personalizados atendiendo las necesidades de los clientes; los mismos son producidos y suministrados durante un proceso interactivo con el estudiante (Pombosa & García, 2015).

También, mediante la aplicación de entrevistas, dirigidas a los directores departamentales de evaluación interna de las IES se pudo determinar que:

- Ninguna de las universidades tiene algún programa o técnica específica o concreta para el monitoreo o medición del grado de satisfacción de sus estudiantes, más sin embargo, los directores lo vincularon a la evaluación del desempeño docente (ULEAM) Y (UTM), cumplimiento de los sílabos o programas de estudio (UNESUM) y el seguimiento a graduados (ESPAM).
- El único instrumento de valoración de servicio que los estudiantes disponen, es la evaluación de desempeño docente, definida como “heteroevaluación” (representa menos del 40% de la nota global asignada a un profesor) y se línea al criterio de academia en el modelo de acreditación, más no contempla la valoración de los criterios y aspectos de infraestructura, vinculación y bienestar estudiantil.
- Desde la perspectiva de los directores, el modelo de acreditación mide de forma “indirecta” la satisfacción estudiantil.

Tabla 1. Características de las universidades públicas de Manabí.

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

Fuente: Sitios webs oficiales de universidades

Elaboración: Autores

Para (Campamá, 2005). El error que comenten muchas organizaciones es asumir como válida y adecuada la propia imagen que de ellas mismas creen tener ante sus clientes, y actuar, en consecuencia sin llegar a cuestionar que la base de sus decisiones, están planteadas a partir de datos no contrastados, que por lo tanto, no pueden asumir como ciertos o eficientes.

Con estos antecedentes se puede aseverar lo que expresa (Diago, 2005) que un verdadero servicio al cliente es el que se logra armonizando las necesidades, expectativas y percepciones del cliente, con una organización dispuesta a satisfacerlas, soportada en una estructura tanto humana como operativa, cuyo objetivo final es el cliente. Por lo tanto podemos notar que el monitoreo de los servicios o el nivel de satisfacción es un instrumento que permite a cualquier institución realizar ajustes o mejoras desde el punto de vista o concepción de las personas para las cuales trabajan.

METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo descriptiva y correlacional, de metodología cuali-cuantitativa, siendo descriptiva pues mediante la aplicación de una encuesta tipo escala de Likert, se plantearon 44 ítems para valorar características específicas de las variables objeto de estudio con sus respectivas dimensiones, es decir para la variable “acreditación” se establecieron cuatro dimensiones que fueron: academia, vinculación, infraestructura y estudiantes, en cambio para la variable “satisfacción estudiantil” dos dimensiones que fueron: percepciones y expectativas. Es además correlacional, pues una vez establecidas las valoraciones, se procedió al análisis estadístico de Chi Cuadrado para determinar el grado de dependencia de las variables.

El universo de investigación está compuesta por los estudiantes de las universidades públicas de la provincia de Manabí, que se encontraban cursando desde el sexto hasta el último semestre de su carrera, que corresponden a 12,931 estudiantes, como se detalla a continuación:

Tabla. 2. Estudiantes de las universidades públicas de Manabí, matriculados desde el sexto semestre

Universidad	No. De Estudiantes
Universidad técnica de Manabí (UTM)	5.630
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM)	5,336
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM)	1.015
Universidad estatal del Sur de Manabí (UNESUM)	950
Total:	12,931

Fuente: Secretaria General de Universidades Públicas de Manabí.

Elaboración: Propia

El tamaño de la muestra para el presente estudio fue de 373 estudiantes legalmente matriculados en alguna de las cuatro universidades públicas de la provincia de Manabí. En ese orden, las encuestas se aplicaron mediante el uso de un cuestionario conformado por de 44 ítems para realizar valoraciones mediante una escala de Likert. Se trabajó con una muestra estratificada no probabilística. El cálculo de la muestra se obtuvo mediante la aplicación de la siguiente formula:

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

En donde:

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

$$n = (1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (12931)) / (1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) + 12931 \cdot (0.05)^2)$$

$$n = (3.8416 \cdot 0.25 \cdot 12931) / (3.8416 \cdot 0.25 + 12931 \cdot 0.0025)$$

$$n = 12418.9324 / 33.2854 = 373$$

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

Tabla 3. Muestra no probabilística estratificada de los estudiantes de las universidades públicas de Manabí.

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

Elaboración: Autores

Descripción del instrumento utilizado

El cuestionario se estructuró de la siguiente manera:

Tabla. 4. Relaciones de variables, dimensiones y preguntas del cuestionario aplicado

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

Elaboración: Autores

El instrumento utilizado fue un cuestionario para ambas variables que constó de 44 preguntas con 5 opciones de respuesta, donde:

- Muy Insatisfecho (equivale a 1)
- Insatisfecho (equivale a 2)
- Indiferente (equivale a 3)
- Satisfecho (equivale a 4)
- Muy Satisfecho (equivale a 5)

Para analizar la fiabilidad de este instrumento de recolección de datos se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico SPSS Statistics Processor versión 21. Dicho coeficiente mide la fiabilidad de una escala de medida, estima la consistencia interna de cada dimensión del cuestionario, determina si las respuestas de los ítems son coherentes entre sí para saber si están midiendo lo mismo. Cuanto más cerca se encuentre a 1 el valor de alfa mayor es la consistencia interna de los ítems

RESULTADOS

Para establecer la fiabilidad del instrumento de medición utilizado en la presente investigación se comprueba mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,956), valor que mientras más se acerque al 1 determina escala fiable, por lo tanto se determina su alta fiabilidad. Ver Tabla.

Tabla. 5.- Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	44

Elaboración: Autores

Prueba de hipótesis

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

Hipótesis general.

La acreditación aporta a la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí - Ecuador.
 Ho: No existe dependencia entre la acreditación y la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

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

Tabla. 6.- Tabla cruzada Acreditación*Satisfacción estudiantil

		Satisfacción estudiantil				Total	
		Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Muy satisfecho		
Acreditación	Recuento	3	3	0	0	6	
	Insatisfecho	Recuento esperado	,1	1,1	3,4	1,4	6,0
	% del total	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	1,6%	
Indeciso	Recuento	5	45	31	1	82	
	Recuento esperado	2,0	14,9	46,4	18,7	82,0	
	% del total	1,3%	12,1%	8,3%	0,3%	22,0%	
Satisfecho	Recuento	1	18	151	25	195	
	Recuento esperado	4,7	35,5	110,3	44,4	195,0	
	% del total	0,3%	4,8%	40,5%	6,7%	52,3%	
Muy satisfecho	Recuento	0	2	29	59	90	
	Recuento esperado	2,2	16,4	50,9	20,5	90,0	
	% del total	0,0%	0,5%	7,8%	15,8%	24,1%	
Total	Recuento	9	68	211	85	373	
	Recuento esperado	9,0	68,0	211,0	85,0	373,0	
	% del total	2,4%	18,2%	56,6%	22,8%	100,0%	

Elaboración: Autores

Tabla. 7.- Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	G1	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	282,845 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	223,946	9	,000
Asociación lineal por lineal	167,122	1	,000
N de casos válidos	373		

a. 7 casillas (43.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .14.

El valor de Chi Cuadrado calculado es 282,845, es decir es mayor al Chi Cuadrado Crítico $X^2_{cr} = 26,2962$, se rechaza Ho y se acepta H1, entonces se puede determinar que existe dependencia entre la acreditación y la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

Comprobación de hipótesis específica 1

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

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

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

Tabla. 8.- Tabla cruzada Actividades de Academia*Satisfacción estudiantil

			Satisfacción estudiantil				Total
			Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Actividades de Academia	Muy insatisfecho	Recuento	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,2	,6	,2	1,0
		% del total	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
	Insatisfecho	Recuento	2	4	1	1	8
		Recuento esperado	,2	1,5	4,5	1,8	8,0
		% del total	0,5%	1,1%	0,3%	0,3%	2,1%
	Indeciso	Recuento	6	31	18	0	55
		Recuento esperado	1,3	10,0	31,1	12,5	55,0
		% del total	1,6%	8,3%	4,8%	0,0%	14,7%
	Satisfecho	Recuento	1	28	143	20	192
		Recuento esperado	4,6	35,0	108,6	43,8	192,0
		% del total	0,3%	7,5%	38,3%	5,4%	51,5%
Muy satisfecho	Recuento	0	4	49	64	117	
	Recuento esperado	2,8	21,3	66,2	26,7	117,0	
	% del total	0,0%	1,1%	13,1%	17,2%	31,4%	
Total	Recuento	9	68	211	85	373	
	Recuento esperado	9,0	68,0	211,0	85,0	373,0	
	% del total	2,4%	18,2%	56,6%	22,8%	100,0%	

Elaboración: Autores

Tabla. 9.- Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	209,018 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	186,012	12	,000
Asociación lineal por lineal	136,499	1	,000
N de casos válidos	373		

a. 11 casillas (55.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

El valor de Chi Cuadrado calculado es 209,018, es decir es mayor al Chi Cuadrado Crítico $X^2_{cr} = 26,2962$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , entonces se puede determinar que existe dependencia entre las actividades de academia y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

Comprobación de hipótesis específica 2

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

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

H_1 : Existe dependencia entre las actividades de vinculación y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

Tabla. 10.- Tabla cruzada Actividades de Vinculación*Satisfacción estudiantil

			Satisfacción estudiantil				Total
			Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Actividades de Vinculación	Muy insatisfecho	Recuento	1	5	1	1	8
		Recuento esperado	,2	1,5	4,5	1,8	8,0
		% del total	0,3%	1,3%	0,3%	0,3%	2,1%
	Insatisfecho	Recuento	3	16	11	0	30
		Recuento esperado	,7	5,5	17,0	6,8	30,0
		% del total	0,8%	4,3%	2,9%	0,0%	8,0%
	Indeciso	Recuento	2	29	45	4	80
		Recuento esperado	1,9	14,6	45,3	18,2	80,0
		% del total	0,5%	7,8%	12,1%	1,1%	21,4%
	Satisfecho	Recuento	3	13	116	34	166
		Recuento esperado	4,0	30,3	93,9	37,8	166,0
		% del total	0,8%	3,5%	31,1%	9,1%	44,5%
Muy satisfecho	Recuento	0	5	38	46	89	
	Recuento esperado	2,1	16,2	50,3	20,3	89,0	
	% del total	0,0%	1,3%	10,2%	12,3%	23,9%	
Total	Recuento	9	68	211	85	373	
	Recuento esperado	9,0	68,0	211,0	85,0	373,0	
	% del total	2,4%	18,2%	56,6%	22,8%	100,0%	

Elaboración: Autores

Tabla. 11.- Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	138,064 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	132,355	12	,000
Asociación lineal por lineal	98,841	1	,000
N de casos válidos	373		

a. 8 casillas (40.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .19.

El valor de Chi Cuadrado calculado es 138,064, es decir es mayor al Chi Cuadrado Crítico $X^2_{cr} = 26,2962$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , entonces se puede determinar que existe dependencia entre las actividades de vinculación y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

Comprobación de hipótesis específica 3

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

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

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

Tabla. 12.- Tabla cruzada Infraestructura*Satisfacción estudiantil

			Satisfacción estudiantil				Total
			Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Muy satisfecho	
Infraestructura	Muy Insatisfecho	Recuento	1	0	1	0	2
		Recuento esperado	,0	,4	1,1	,5	2,0
		% del total	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,5%
	Insatisfecho	Recuento	5	13	11	0	29
		Recuento esperado	,7	5,3	16,4	6,6	29,0
		% del total	1,3%	3,5%	2,9%	0,0%	7,8%
	Indeciso	Recuento	3	35	63	6	107
		Recuento esperado	2,6	19,5	60,5	24,4	107,0
		% del total	0,8%	9,4%	16,9%	1,6%	28,7%
	Satisfecho	Recuento	0	17	115	31	163
		Recuento esperado	3,9	29,7	92,2	37,1	163,0
		% del total	0,0%	4,6%	30,8%	8,3%	43,7%
Muy Satisfecho	Recuento	0	3	21	48	72	
	Recuento esperado	1,7	13,1	40,7	16,4	72,0	
	% del total	0,0%	0,8%	5,6%	12,9%	19,3%	
Total	Recuento	9	68	211	85	373	
	Recuento esperado	9,0	68,0	211,0	85,0	373,0	
	% del total	2,4%	18,2%	56,6%	22,8%	100,0%	

Elaboración: Autores

Tabla. 13.-Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	187,972 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	157,103	12	,000
Asociación lineal por lineal	119,131	1	,000
N de casos válidos	373		

a. 8 casillas (40.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

El valor de Chi Cuadrado calculado es 138,064, es decir es mayor al Chi Cuadrado Crítico $X^2_{cr} = 26,2962$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , entonces se puede determinar que existe dependencia entre la infraestructura y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

Comprobación de hipótesis específica 4

Los beneficios estudiantiles aportan en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

H_0 : No existe dependencia entre los beneficios estudiantiles y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

H_1 : Existe dependencia entre los beneficios estudiantiles y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

Tabla. 14.- Tabla Beneficios estudiantiles*Satisfacción estudiantil

			Satisfacción estudiantil				Total
			Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	Muy satisfecho	
Beneficios estudiantiles	Muy Insatisfecho	Recuento	2	3	1	0	6
		Recuento esperado	,1	1,1	3,4	1,4	6,0
		% del total	0,5%	0,8%	0,3%	0,0%	1,6%
	Insatisfecho	Recuento	3	19	18	0	40
		Recuento esperado	1,0	7,3	22,6	9,1	40,0
		% del total	0,8%	5,1%	4,8%	0,0%	10,7%
	Indeciso	Recuento	2	28	55	6	91
		Recuento esperado	2,2	16,6	51,5	20,7	91,0
		% del total	0,5%	7,5%	14,7%	1,6%	24,4%
	Satisfecho	Recuento	2	14	119	38	173
		Recuento esperado	4,2	31,5	97,9	39,4	173,0
		% del total	0,5%	3,8%	31,9%	10,2%	46,4%
Muy Satisfecho	Recuento	0	4	18	41	63	
	Recuento esperado	1,5	11,5	35,6	14,4	63,0	
	% del total	0,0%	1,1%	4,8%	11,0%	16,9%	
Total	Recuento	9	68	211	85	373	
	Recuento esperado	9,0	68,0	211,0	85,0	373,0	
	% del total	2,4%	18,2%	56,6%	22,8%	100,0%	

Elaboración: Autores

Tabla. 15.- Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	161,957 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	141,490	12	,000
Asociación lineal por lineal	108,053	1	,000
N de casos válidos	373		

a. 8 casillas (40.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .14.

El valor de Chi Cuadrado calculado es 138,064, es decir es mayor al Chi Cuadrado Crítico $X^2_{cr} = 26,2962$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 , entonces se puede determinar que existe dependencia entre los beneficios estudiantiles y la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí - Ecuador.

DISCUSIÓN

La presente investigación expone que los procesos de acreditación institucionales en sus modelos conceptuales muestran viabilidad técnica, planteados en sus dimensiones e indicadores de calidad, que sirven como lineamientos específicos para la ejecución de las actividades sustantivas de las universidades en Ecuador, pero enfocados más a la verificación del manejo eficiente de los recursos, en donde la valoración o medición de la satisfacción estudiantil está implícitamente relacionada y débilmente evidenciada.

Se reconoce el gran aporte de la acreditación en la calidad de la educación superior pues han impactado de forma significativa en el fomento y fortalecimiento de la academia y demás servicios universitarios como lo afirman (Pazmiño & Veintimilla, 2016) pero aun no responde a una cultura de calidad institucional, ni de enfoque estratégico hacia el cliente.

Este trabajo constituye una investigación pionera dentro de la provincia de Manabí al valorar

el aporte de la acreditación de las universidades manabitas en la satisfacción estudiantil desde la percepción y expectativa del alumnado, con lo cual se pudo demostrar que después de los procesos de acreditación el nivel de satisfacción estudiantil es muy significativo en particular en la dimensión de academia seguido con una valoración aceptable las dimensiones de vinculación, infraestructura y beneficios estudiantiles.

Se reconoce que el presente trabajo posee algunas limitaciones como el hecho de que la encuesta posea 44 ítems a valorar, lo cual en la práctica puede resultar agobiante para los participantes, influenciándolos de manera indirecta a generar respuestas poco objetivas o alineadas a la realidad, además siempre los procesos de evaluación de la calidad de la educación tendrán su grado de complejidad, como lo afirma (Gil, Morales, & Basantes, 2015) pues resulta difícil evaluar toda la amplia gama de influencias de los centros de Educación Superior por lo que se hace necesario continuar estrechando las relaciones entre teoría y práctica acerca de la calidad universitaria y reflexionar sobre los procesos de evaluación y acreditación, más aun en escenario competitivo y de internacionalización como coincidimos con (Gallardo, Sánchez, & Leiva, 2011). que los criterios de logro de calidad o de excelencia académica deben estar descritos de una manera más extensa, más aun por ser un tema evidente en el proceso de globalización actual.

CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación se demostró el aporte la acreditación en la de la satisfacción estudiantil en las universidades objeto de estudio, con un Chi Cuadrado de 282,845 mayor al Cuadrado Crítico de 26,2962 lo cual muestra un nivel de dependencia entre la variable acreditación (X) y la variable satisfacción estudiantil (Y), por lo cual se aceptó la hipótesis alternativa y se cumple con el objetivo general planteado.

Se determinó el aporte de las actividades académicas en la en la satisfacción estudiantil de las universidades públicas de Manabí – Ecuador, con un Chi Cuadrado de 209,018 mayor al Cuadrado Crítico de 26,2962 muestra un nivel de dependencia entre la academia (X1) y la variable satisfacción estudiantil (Y), por lo cual se aceptó la hipótesis alternativa y se cumple con el objetivo específico 1.

Se estableció el aporte de las actividades de vinculación en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí – Ecuador, con un Chi Cuadrado de 138,064 mayor al Cuadrado Crítico de 26,2962 muestra un nivel de dependencia entre la vinculación (X2) y la variable satisfacción estudiantil (Y), por lo cual se aceptó la hipótesis alternativa y se cumple con el objetivo específico 2.

Se analizó el aporte de la infraestructura en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí – Ecuador, con un Chi Cuadrado de 187,972 mayor al Cuadrado Crítico de 26,2962 muestra un nivel de dependencia entre la infraestructura (X3) y la variable satisfacción estudiantil (Y), por lo cual se aceptó la hipótesis alternativa, y se cumple con el objetivo específico 3.

Se verificó el aporte de los beneficios estudiantiles en la satisfacción estudiantil en las universidades públicas de Manabí – Ecuador, con un Chi Cuadrado de 161,957 mayor al Cuadrado Crítico de 26,2962 muestra un nivel de dependencia entre los beneficios estudiantiles (X4) y la variable satisfacción estudiantil (Y), por lo cual se aceptó la hipótesis alternativa y se cumple con el objetivo específico 4.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Campamá, G. (2005). 10 métodos para medir la satisfacción de los clientes. Obtenido de EuQuality networks: <http://www.euquality.net/zonaprivada/descargas/Octubre%202005%20-%20Satisfaccion%20del%20Cliente.pdf>

Cuenca, L. (2013). Plan de comunicación sobre el proceso de autoevaluación, evaluación y acreditación de la FACSU-UCE: Propuesta de campaña de comunicación interna. Obtenido de

Universidad Central del Ecuador - Facultad de Comunicación Social: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1987/1/T-UCE-0009-124.pdf>

Diago, F. (2005). *Fundamentos del servicio al cliente de la aviación comercial: Valor diferencial del éxito empresarial*. Bogotá: Editorial Politécnico Gran Colombiano .

Días, J. (2015). *Acreditación de la educación superior en América Latina y el Caribe*. Obtenido de *La educación superior en el mundo 2007*: https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7538/18_282-295.pdf?sequence=1

Gallardo, I., Sánchez, J., & Leiva, M. (2011). *Midiendo calidad en educación superior: análisis de confiabilidad y validez de una encuesta de certificación de calidad del pregrado, versión estudiantes*. Obtenido de Scielo: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052011000200006

Gil, J., Morales, M., & Basantes, J. (2015). *Una aproximación a la calidad universitaria a partir de los procesos de evaluación y acreditación*. Obtenido de *Universidad y Sociedad - Revista científica de la Universidad Cienfuegos - ISSN: 2218-3620*: https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/182/pdf_49

Guerrón, A. (2012). *Incidencia del Proceso de Evaluación Institucional en el nivel de satisfacción de los estudiantes*. Obtenido de *Escuela Politécnica del Ejército - Departamento de Ciencias Humanas y Sociales*: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6084/1/AC-DU-ESPE-034437.pdf>

Hernández, A. (2014). *¿Qué es la acreditación universitaria?* Obtenido de *Universidad Privada del Norte*: <http://blogs.upn.edu.pe/ingenieria/2014/02/10/que-es-la-acreditacion-universitaria/>

LOES. (2018). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito: Registro oficial - Organismo del Gobierno del Ecuador.

Pacheco, L., & Pacheco, R. (2015). *Evolución de la educación superior en el Ecuador. La Revolución Educativa de la Universidad Ecuatoriana*. Obtenido de *Universidad y Sociedad: Foro Ecuador*: <https://universidadsociedadec.wordpress.com/2015/07/03/evolucion-de-la-educacion-superior-en-el-ecuador-la-revolucion-educativa-de-la-universidad-ecuatoriana-fuente-pacarina-del-sur-httpwww-pacarinadelsur-comhomeamautas-y-horizontes1128-evolucion/>

Pazmiño, H., & Veintimilla, V. (2016). *Diagnóstico del impacto en la calidad de la educación como consecuencia de la normativa vigente 2010-2015, en la renovación del personal académico en las instituciones de educación superior de la provincia del Pichincha*. Obtenido de *Escuela Politécnica Nacional*: <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/16974/1/CD-7550.pdf>

Pombosa, E., & García, I. (2015). *Servicios educacionales universitarios en Ecuador*. Obtenido de *Atlante. Cuadernos de Educación y Desarrollo*: <http://atlante.eumed.net/servicios-universitarios/>

Ramírez, R. (2016). *Universidad Urgente - Para una democracia emancipada*. Obtenido de *Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Investigación*: <http://nodaluniversidad.am/secretario-educacion-superior-rene-ramirez-presenta-ultimo-libro-universidad-urgente/#prettyPhoto>

Varea, S., & Coral, M. (2017). *Calidad en la educación superior*. Obtenido de *Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador*: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5365/1/CONF-ESE-08-Varea-Coral-Calidad.pdf>

Villavicencio, A. (2012). Evaluación y acreditación en tiempos de cambio: La política pública universitaria en cuestionamiento. Obtenido de Instituto de Altos Estudios Nacionales: https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwismsnJ-4vWAhWIWCYKHXMADPEQFggzMAI&url=http%3A%2F%2Feducaciondec alidad.ec%2Fbiblioteca-digital%2Feducacion-superior%2Fdoc_download%2F209-evaluacion-y-acreditacion-