Universidad del Azuay

Departamento de Posgrados

Maestría en Comunicación y Marketing III Versión

Efectos de la Re categorización: Estudio de la percepción institucional de la Universidad del Azuay

Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Comunicación y Marketing

Autora: María Isabel Vintimilla Ordóñez

Director: Omar Muñoz Sánchez Ph.D.

2015

DEDICATORIA

A mi papá, por su apoyo en este camino, gracias por no dejarme bajar los brazos…

A mi mamá, mi ángel, por acompañarme de una forma distinta, por su luz desde allá…

A mis hermanos, son mi complemento...

AGRADECIMIENTO

Gracias infinitas a Dios, mi fuerza y mi guía…

A la Universidad del Azuay, en especial a su Rector Econ. Carlos Cordero Díaz, por su constante apoyo y confianza.

Al profesor Omar Muñoz, director de este trabajo; por su tiempo, su direccionamiento y su generosidad.

A las docentes Catalina González y Ana María Durán por su gran colaboración y apertura.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTO iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS iv
ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS vi
Índice de gráficos vi
RESUMEN vii
INTRODUCCIÓN 9
Problemática 10
Objetivo general 10
Objetivos específicos 10
Materiales y métodos 11
Diseño del muestreo o experimentos y análisis estadístico 11
CAPÍTULO NO. I EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR 13
1.1 La acreditación en diferentes modelos educativos 15
1.1.1 Acreditación de la educación superior en Estados Unidos de América 15
1.1.2 Evaluación y acreditación de la educación superior en Latinoamérica 20
1.1.3 Una realidad contrapuesta: Estados Unidos y Latinoamérica 29
1.2 Imagen y percepción de marca 32
1.2.1 Percepción 32
1.2.2 Etapas del proceso de percepción 33
1.2.3 Imagen 34
1.2.4 Proceso de creación de una imagen de marca 35
CAPÍTULO II MUESTRA Y MÉTODOS 37
2.1 Proceso de Investigación 38
2.2 Determinación del problema de investigación de información 38
2.3 Diseño de investigación y fuentes de datos 38
2.4 Tipo de estudio 39
2.5 Técnicas para la obtención de la información 40
2.5.1 Entrevistas en profundidad 40
2.5.2 Encuestas 41
2.6 Plan muestral y tamaño de la muestra 42
2.6.1 Obtención de la muestra 44
CAPÍTULO III RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS 48

3.1 Pregunta uno: ¿Qué factor influyó en su decisión de estudiar en la Universidad del Azuay? 48
3.2 Pregunta dos: ¿Sabe usted qué significa que una universidad sea acreditada?, si su respuesta es sí, mencione qué significa. 49
3.3 Pregunta tres: ¿Conoce que la UDA fue acreditada en el año 2013? 51
3.4 Pregunta cuatro: ¿Conoce en qué categoría se encuentra la UDA? 51
Pregunta cinco: Al oír B, ¿qué se te viene a la mente? 52
3.5 Pregunta seis: ¿La UDA merece la categoría que obtuvo? 53
3.6 Pregunta siete: ¿Conoce usted los criterios que se consideran para la categorización? 54
3.7 Pregunta número ocho: Luego del proceso de categorización, ¿Cómo encuentra usted a la UDA en los siguientes aspectos? (Valore del 1 al 5, siendo 5 lo mejor posible y 1 lo peor posible 57
3.8 Pregunta número nueve: ¿Por qué cree usted que el gobierno implementó el sistema de acreditación? 58
3.9 Cruce de variables 60
3.9.1 Factor de decisión – criterios de categorización (Preguntas uno y ocho) 60
3.9.2 Categoría UDA – Criterios de categorización (Preguntas cinco y ocho) 61
3.9.3 Categoría B – Criterios de Categorización (Preguntas seis y ocho) 63
3.10 Entrevistas en profundidad 64
3.10.1 Generalidades 64
3.10.2 Acreditación y categorización de la Universidad del Azuay 66
3.10.3 Percepción frente a la categorización 68
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 71
BIBLIOGRAFÍA 77
Hemerografía 78
Informes 79
Conferencias 79
Leyes 79
Anexos 81

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Índice de cuadros

Cuadro No. 1 Inicios de la acreditación en los países de Latinoamérica 21
Cuadro No. 2 Muestra de Estudiantes 47

Índice de gráficos

Gráfico No. 1 ¿Qué factor influyó en su decisión para estudiar en la UDA? 49
Gráfico No. 2 ¿Sabe qué significa que una universidad sea acreditada? 50
Gráfico No. 3 ¿Qué significa qué una universidad sea acreditada? 50
Gráfico No. 4 ¿Conoce que la UDA fue acreditada en el 2013? 51
Gráfico No. 5 ¿Conoce la categoría de la UDA? 52
Gráfico No. 6 Al oír B, ¿qué se le viene a la mente? 53
Gráfico No. 7 La UDA, ¿merece la categoría que obtuvo? 54
Gráfico No. 8 ¿Conoce los criterios para la categorización? 55
Gráfico No. 9 ¿Cuáles son los criterios para la categorización? 56
Gráfico No. 10 Actitud hacia la universidad 58
Gráfico No. 11 ¿Por qué cree que el gobierno implementó el sistema de acreditación (Mejoramiento de la calidad académica)? 59
Gráfico No. 12 ¿Por qué cree que el gobierno implementó el sistema de acreditación (Estrategia política)? 60
Gráfico No. 13 ¿Qué factor influyó en su decisión para estudiar en la UDA? 61
Gráfico No. 14 Al oír B, ¿qué se le viene a la mente? 62
Gráfico No. 15 La UDA, ¿merece la categoría que obtuvo? 63

RESUMEN

Este trabajo buscó determinar los efectos de la re-categorización de la Universidad del Azuay en la percepción de sus estudiantes y contrastarla con la de los miembros del Consejo Ejecutivo de la Institución.

Se realizó un análisis bibliográfico de los procesos de acreditación de la educación superior en Estados Unidos, Latinoamérica y Ecuador. Se abordaron los conceptos de imagen y de percepción de marca que sumados a los métodos de investigación cuantitativa y cualitativa permiten lograr el objetivo propuesto.

Este trabajo demuestra que los estudiantes no tienen un conocimiento claro sobre lo que significa la acreditación, sin embargo saben que la UDA se encuentra en la categoría “B”; dentro de este proceso de categorización asignan gran importancia a la infraestructura y formación doctoral de la planta docente y desconocen la relevancia de factores como la investigación.

Se evidencia también, que los miembros del Consejo Ejecutivo consideran importante acreditar la educación superior, pero no están de acuerdo con el sistema utilizado en el 2013, y afirman que la imagen de la institución no se vio perjudicada tras la re categorización, pues la calidad académica es superior a la categoría asignada. Se concluye con recomendaciones para el manejo de comunicación institucional en base a la percepción de los estudiantes.

Palabras claves: universidad, categorización, acreditación, percepción, imagen, estudiantes.

ABSTRACT

This study was aimed at determining the effects of the re-categorization of *Universidad del Azuay* (UDA), in regards to the students perception, so as to contrast it with the perception of the members of the Institution Executive Board.

We performed the description and bibliographic analysis of the accreditation processes of higher education in the United States and in Latin America. The concepts of image and brand perception were also addressed; which added to the quantitative and qualitative research methods enable us to achieve the objective proposed.

This work evidences that students do not have a clear knowledge about what accreditation means; however, they know that UDA is in category "B". Within the categorization process, they give great importance to the infrastructure and to the teachers' doctoral (PhD) studies, but ignore the relevance of factors such as research. It is also evident that the members of the Executive Board consider important to obtain the higher education accreditation, but do not agree with the system used in 2013, and claim that the image of the institution was not damaged after the reclassification, as the academic quality is above the assigned category. The paper concludes with recommendations for the management of institutional communication based on the students' perception.

Keywords: University, Categorization, Accreditation, Perception, Image Students.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Dpto. idiomas

Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de educación superior a nivel mundial propenden a una mejora permanente, con esta intención se implementan mecanismos de evaluación interna o externa que permiten acreditar la calidad de la educación y obtener un reconocimiento público.

Estos mecanismos y procesos de acreditación son distintos en función de cada escenario, en este trabajo se abordan las realidades estadounidense y latinoamericana; se hace un detalle del sistema de acreditación de la educación superior en Ecuador y se aborda la realidad de la Universidad del Azuay.

En el primer capítulo de este trabajo se evidencia que Estados Unidos tiene uno de los sistemas de educación terciaria más grandes y prestigiosos del mundo, ubicándose en los primeros lugares de los *rankings* de educación a nivel mundial; con un modelo que funciona desde sus inicios (hace más de cien años), independientemente del gobierno y de manera voluntaria. Esta realidad se contrapone a la de Latinoamérica, en donde la acreditación y la evaluación de la calidad aparecen en escena ochenta años después que en Estados Unidos; con un proceso que inicia en épocas distintas y de formas diferentes en cada país con modelos obligatorios, voluntarios, estatales e independientes.

En el escenario ecuatoriano, el proceso de acreditación inicia en el año de 1998. Once años después surge la clasificación de las universidades por categorías. Para poner en contexto este trabajo, es prudente mencionar que la Universidad del Azuay, fue la primera Universidad acreditada del Ecuador, y que desde el año 2009 hasta el año 2013 estuvo en categoría “A” y en noviembre del año 2013 fue acreditada con categoría “B”.

Para poder determinar la percepción que tienen los estudiantes y los miembros del Consejo Ejecutivo de la UDA es importante conocer conceptos desde el enfoque de percepción e imagen de marca que se abordarán a través de varios autores en el desarrollo del trabajo.

Alineados con el objetivo del trabajo, se determinará a través de una encuesta tipo cuestionario con preguntas semi estructuradas y aplicada a los estudiantes de las veintiocho escuelas de la Universidad del Azuay. Con este instrumento se intentará determinar cuál es el conocimiento, percepción y motivación que tienen los alumnos sobre el proceso de categorización. Por otra parte, se realizarán entrevistas en profundidad a los cinco miembros de Consejo Ejecutivo para obtener información sobre las generalidades del proceso de acreditación, la acreditación y categorización de la Universidad del Azuay.

Problemática

La Universidad del Azuay no cuenta con un estudio de percepción de su imagen luego de los resultados del proceso de re categorización de noviembre de 2013. Ante esta situación se pretende hacer un primer diagnóstico sobre la percepción de los estudiantes de la Universidad del Azuay, para luego contrastar esta percepción con la de los miembros del Consejo Ejecutivo de la Institución. Lo anterior, con la finalidad de plantear recomendaciones y sugerencias de mejora con respecto a la imagen.

Objetivo general

Establecer la percepción que tienen los estudiantes y los directivos de la Universidad del Azuay frente al proceso de re-categorización realizado en el año 2013.

Objetivos específicos

1. Comprender el proceso de re-categorización de la UDA en el contexto de acreditación de las universidades Latinoamericanas.
2. Describir la percepción del Consejo Ejecutivo sobre el impacto de la re-categorización.
3. Determinar la percepción de los estudiantes frente a la re-categorización.
4. Contrastar la percepción de los miembros del Consejo Ejecutivo con la percepción de los estudiantes.

Materiales y métodos

Se desarrollará una discusión bibliográfica de los sistemas de acreditación de la educación superior en Latinoamérica y en Estados Unidos. Posteriormente, se realizará el análisis teórico desde los conceptos de imagen y percepción de marca como insumo importante para la construcción de la investigación.

El universo de estudio son los estudiantes de pregrado y los miembros de Consejo Ejecutivo de la Universidad del Azuay.

El objeto de estudio es la imagen de la Universidad del Azuay con respecto a la categorización realizada en el año 2013.

A los miembros del Consejo Ejecutivo de la Universidad se les aplicará entrevistas en profundidad a partir de las cuales se indagará sobre la imagen de la Universidad del Azuay y su percepción con respecto a la acreditación y a los cambios producidos en la imagen que tienen de ella los estudiantes.

A los estudiantes se les preguntará sobre sus percepciones de la Universidad, relacionadas con las motivaciones para estudiar en la Universidad del Azuay; el conocimiento sobre la categoría en la que se encuentra la Universidad, las asociaciones, las posiciones y las consideraciones de los estudiantes respecto a la obtención de la categoría.

Diseño del muestreo o experimentos y análisis estadístico

Se trabajará con el método de estudio de caso; este modelo interpretativo considera que la realidad es construida por las personas involucradas en la situación que se estudia; y aunque las versiones de los mundos sean personales, estima que las construcciones no son completamente ajenas, sino que se parecen, tienen puntos en común.

Así, las realidades construidas por personas distintas pueden tener puntos de coincidencia y ser compatibles. (Stake, 1995).

El método de estudio de caso establece límites en el aspecto social o en el temporal. Busca comprender un caso particular, sin interés por comprender otros casos o un problema general y permite una descripción exhaustiva de la realidad concreta del objeto de estudio. (Ceballos, 2009).

El universo será:

Estudiantes de pregrado de las 28 escuelas de la Universidad del Azuay; se aplicará la fórmula científica para determinar el tamaño de la muestra.

Directivos miembros del Consejo Ejecutivo de la Universidad del Azuay: Rector, Vicerrectora, Decano General de Investigaciones, Decana Administrativa Financiera y Representante de los Decanos.

Se aplicará investigación cualitativa a través de entrevistas a profundidad a los miembros de Consejo Ejecutivo e investigación cuantitativa a través de encuestas a la muestra de estudiantes.

CAPÍTULO NO. I EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Para comprender lo que significa el sistema de acreditación y evaluación de la educación superior es necesario revisar algunos conceptos que sirven de orientación en este campo, a continuación se detallan los que se han considerado más importantes.

El término Evaluación Interna, conocida también como autoevaluación, es un proceso en el cual la institución realiza un examen introspectivo para determinar su situación y desde allí impulsar el mejoramiento continuo**.** (Inga & Velásquez, 2005)

Por su parte, Evaluación externa es un proceso que busca orientar e impulsar el desarrollo de las instituciones de educación superior, asegurando que éstas cumplan satisfactoriamente los indicadores de calidad educativa (ya sea de estándares básicos u óptimos de calidad), la eficacia y eficiencia en la gestión institucional. (Inga & Velásquez, 2005)

Acreditación de la calidad académica, la eficacia y eficiencia en la gestión de las instituciones de educación superior: es un proceso que consiste en la certificación y el reconocimiento público de que una institución ofrece a la sociedad servicios educativos de calidad. Sin embargo, para el Estado puede representar, además, un mecanismo de regulación y control por el financiamiento otorgado para su funcionamiento. La certificación de acreditación puede ser llevada a cabo ya sea por el estado mediante un organismo público establecido, por agencias nacionales o extranjeras y por asociaciones institucionales, debidamente reconocidas por el sistema de evaluación y acreditación correspondiente y por la Ley que norma la educación superior. (Inga & Velásquez, 2005)

De acuerdo a los términos de la Red Iberoamericana de Agencias de Acreditación de la Educación Superior (RIACES), “la acreditación es un proceso para garantizar la calidad de una institución o de un programa educativo” (Red de académicos de Iberoamérica IDIIEI, 2012, pág. 32).

Según Cháves asesora jurídica del CEACES:

> La evaluación, acreditación, categorización y aseguramiento de la calidad de la educación superior, más allá de representar un mecanismo institucional para garantizar la calidad educativa de ese nivel, expresa el poder transformador que tiene el Derecho cuando está sintonizado con la voluntad general y no con intereses de grupos de poder. En este sentido, una aproximación analítica al modelo normativo de la evaluación de la calidad de la educación superior tiene que ver con la reflexión acerca del papel que cumple este instrumento institucional en relación al rol del Estado en la sociedad (regulación por qué, para qué y de qué manera), a la relegitimación de lo público (que pasa por el desarme del Estado corporativo basado en la pérdida de autonomía de los organismos de regulación) y al cambio de parámetros de gobernabilidad (sobre la base de la aplicación de políticas integrales, interrelacionadas, interconectadas y continuas). (CEAACES, 2013, pág. 59)

La Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal en el artículo "La acreditación de carreras universitarias" comparte las siguientes definiciones:

> La evaluación y la acreditación no son fines en sí mismos, sino medios para promover el mejoramiento de la educación superior. Si bien la acreditación y la evaluación guardan estrecha relación, son procesos diferenciables y complementarios. La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) y la Comisión Nacional para la Evaluación de la Educación Superior de México (CONAEVA) definen a la evaluación como un proceso integral, continuo y participativo que permite identificar una problemática, analizarla y explicarla mediante información relevante; como resultado proporciona juicios de valor que sustentan la consecuente toma de decisiones; busca el mejoramiento de lo que se evalúa y tiende a la acción.
>
> En cambio, la acreditación es un procedimiento cuyo objetivo es confrontar el grado de acercamiento del objeto analizado con un conjunto de normas definidas de forma convencional por especialistas y órganos colegiados de reconocido prestigio académico. (Peña Dominguez, Peña Santín, Ferrrando Alonso, & Reyes Cháves, 2005)

Los conceptos mencionados evidencian que no existe un solo camino, ni un solo fin para evaluar a las instituciones, pues la acreditación y evaluación pueden ser herramientas de regulación gubernamental como mecanismos de las propias instituciones de educación superior para garantizar la calidad académica.

Sin embargo cada actor, independiente del escenario en el que se desarrolle, implementa estos procesos como elementos de mejora.

1.1 La acreditación en diferentes modelos educativos

1.1.1 Acreditación de la educación superior en Estados Unidos de América

Estados Unidos tiene uno de los sistemas de educación terciaria más grandes del mundo, para el año 2014, los *colleges* y universidades de Estados Unidos acogieron a 21 millones de estudiantes según los datos del *The National Center for Education Statistics* del Departamento de Educación de los Estados Unidos de América.

Las universidades estadounidenses gozan de importante prestigio a nivel mundial, ocupando siempre los primeros lugares de los *rankings (*ver anexo 1) de universidades, lo que las convierte en referentes importantes para estudiantes extranjeros.

El modelo de acreditación universitaria de los Estados Unidos tomó - en sus inicios - como referencia los modelos de Escocia y el Reino Unido, hace más de cien años, en 1906 cuando un grupo de universidades en Boston, independientemente del gobierno, se propusieron realizar actividades de evaluación y acreditación.

En aquella época, la acreditación se realizaba a través del “sistema de pares”, integrado por académicos de las propias universidades, herramienta que aún es utilizada en algunos sistemas de evaluación. Las primeras organizaciones acreditadoras fueron las regionales.

Después de la Segunda Guerra Mundial, cuando los veteranos de guerra se integran a las universidades y la educación superior se abrió masivamente a la población, las agencias de acreditación se empeñaron en promover la calidad de la educación superior y en establecerse como organizaciones de acreditación institucional.

Años más tarde, en 1960, en Estados Unidos nace el *Council of Post - Secondary Acreditation* (COPA) con la misión de coordinar de manera uniforme actividades y políticas de evaluación y acreditación.

1.1.1.1 Agencias de acreditación

El gobierno de Estados Unidos no tiene una función directa durante el proceso de acreditación de las instituciones de educación superior, tampoco interviene en los mecanismos que cada estado utiliza; es decir la supervisión de la calidad de la educación terciaria en este país no es una responsabilidad directa del estado ni se encuentra centralizada. Sin embargo el gobierno federal concede el derecho a operación y vigila a través del *U.S. Department of Education* (USDE) a las Agencias de Acreditación.

Dicho departamento publica una lista de agencias acreditadoras nacionalmente reconocidas, y las controla a través *del Secretary's Recognition of Accrediting Agencies* y bajo consulta al *National Advisory Committee on Institucional Quality and Integrity* (NACIQI).

El Departamento de Educación de los Estados Unidos no acredita directamente instituciones en países extranjeros, pero para el caso de la carrera de medicina designa a los miembros del *National Committee on Foreign Medical Education and Accreditation* (NCFMEA), quienes son responsables de evaluar los estándares que otros países utilizan para acreditar estas escuelas con el fin de determinar su compatibilidad con las de los Estados Unidos. Estos resultados afectan a los estadounidenses que estudian medicina en el extranjero en cuanto a si pueden recibir préstamos del *Federal Family Education Loan Program* para continuar con sus estudios en esta rama.

Está claro que el proceso de acreditación no es obligatorio en Estados Unidos, sin embargo los estudiantes buscan instituciones acreditadas pues representa un respaldo el momento de obtener una licencia profesional, recibir apoyo económico del gobierno, conseguir un trabajo, homologar créditos con otras universidades o acceder a una maestría.

1.1.1.2 Proceso de acreditación

En general los procedimientos de acreditación cubren las siguientes etapas:

a) Determinación de estándares o elegibilidad institucional: las agencias conjuntamente con las instituciones académicas y los profesionales establecen los estándares para la calidad de la institución y de los programas.

b) Autoestudio o autoevaluación institucional: cada universidad o programa específico trabaja en su proceso de autoevaluación, los resultados del mismo se entregan a las agencias especializadas para que se contraste y analice en relación a los protocolos establecidos para la acreditación.

c) Evaluación de campo o visita de un equipo supervisor *in situ*: miembros de la agencia de acreditación visitan la universidad o el programa para una observación directa del cumplimiento de los estándares.

d) Publicación o informe escrito del equipo visitador: en base a los resultados de la visita *in situ*, la agencia pública y difunde los resultados del proceso de evaluación.

e) Decisiones finales y apelaciones: La agencia acreditadora emite el resultado final y establece un período para apelaciones por parte de la institución o programa evaluado.

f) Reevaluación o seguimiento: con el fin de asegurar que los programas o instituciones conserven el nivel académico, la agencia realiza una revaluación periódica.

g) Algunas agencias consideran necesaria una revisión periódica cada tres años, mientras otras pueden requerir una cada cinco años; cada organismo acreditador tiene sus propios criterios y estándares.

Por citar un ejemplo, la *Western Association of Schools and Colleges* (WASC) considera los siguientes parámetros para la acreditación: autoridad legítima, integridad institucional, junta de gobierno, capacidad administrativa, condición de operación, planes de estudio, títulos, objetivos institucionales, créditos académicos, régimen de convalidaciones, componentes de formación general en las carreras, plantel docente, servicios estudiantiles, admisión, información, recursos de aprendizaje, recursos, base financiera, planeamiento, evaluación institucional, información publicada y relaciones con la comisión acreditadora.

1.1.1.3 Tipos de organizaciones acreditadoras

En el sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior en los Estados Unidos existen tres tipos de agencias de acreditación.

Agencias de Acreditación Institucional, Regional o Nacional: estas organizaciones acreditan la capacidad educativa de las universidades, *colleges* y escuelas universitarias (públicas y privadas de grado y posgrado) en su totalidad, es decir como institución. Para este fin valoran aspectos como: la capacidad económica, física, administrativa, de gestión, la planta docente, los proyectos académicos y de investigación, etc.

Para efectos de acreditación regional existen una división en seis regiones: *New England,* los estados del medio, centro-norte, sur, oeste y noroeste. Estas agencias anualmente establecen los criterios y procedimientos de acreditación que se aplicarán en sus respectivas regiones.

Organizaciones que otorgan acreditación especializada, específica y profesional: este tipo de agencias están formadas por reconocidos académicos de la disciplina en cuestión. Se encargan generalmente de programas, departamentos o escuelas que son parte de una institución. Generalmente estas agencias evalúan profesiones como arquitectura, medicina, derecho, enfermería, ingenierías, y artes plásticas.

La mayor parte de las agencias de acreditación especializadas evalúan bloques de las instituciones que ya se encuentran acreditadas por una agencia de acreditación regional.

Existen escenarios en los cuales las agencias especializadas o profesionales acreditan instituciones que se dedican como único propósito a formar profesionales de una línea; en este caso podrían funcionar como agencias institucionales. Además como se menciona en la página web del Departamento de Educación de los Estados Unidos en el artículo sobre “El Reconocimiento Nacional de Organismos de Acreditación”, ciertas agencias acreditadoras especializadas acreditan programas educativos en ambientes no educativos como los hospitales.

En los Estados Unidos las agencias de acreditación no generan calificaciones o clasificaciones; éstas únicamente determinan si los programas están o no acreditados.

1,1,1,4 Estructuras relacionadas

Existe una organización no gubernamental que representa a las agencias de acreditación de los Estados Unidos: el Consejo de Acreditación de la Educación Superior (CHEA) y que sirve como nexo entre las instituciones de educación superior y los gobiernos federales y estatales.

CHEA es una organización privada y sin fines de lucro que surge en el año de 1996, como iniciativa de un grupo de altos funcionarios de universidades para impulsar una opinión pública favorable al mecanismo de acreditación basado en el juicio de pares académicos, CHEA reemplazó al *Council of Postsecondary Accreditation* (COPA) que otorgaba reconocimiento a aquellas agencias que cumplían con los criterios y prácticas aceptadas hasta 1993.

CHEA trabaja conjuntamente con el Congreso y el Departamento de Educación de los Estados Unidos para formular las políticas, regulaciones y legislaciones que rigen el desempeño de las instituciones y los programas. Además, establece ciertos parámetros a través de los cuales garantiza la calidad y el reconocimiento de las organizaciones de acreditación; entre los parámetros que se requieren destacan:

promoción constante de la calidad académica, responsabilidad, disposición al cambio intencional y el mejoramiento necesario, honestidad en los procedimientos y en la toma de decisiones.

Esta organización promueve la autorregulación como una de las principales herramientas para asegurar la calidad de la educación superior.

1.1.2 Evaluación y acreditación de la educación superior en Latinoamérica

A finales de la década de los 80´s y principios de los 90´s del siglo pasado, aparece en el escenario de los diferentes países de Latinoamérica el término Calidad de la Educación Superior.

Es a partir de 1990 que se promulgan leyes que rigen las prácticas relacionadas con la evaluación de la calidad de la educación superior, iniciándose la creación de sistemas que controlan y regulan el desempeño de las universidades.

Según la Comisión de Coordinación de Reforma Universitaria-UNMSM, en su artículo: "La Evaluación y Acreditación de la Calidad en las Nuevas Leyes de Educación Superior de América Latina", estos cambios coinciden con la crisis de la economía latinoamericana (fin del estado benefactor) y la nueva configuración del orden mundial (caída del socialismo real y aparición del capitalismo con su economía de mercado y un cambio a un estado evaluador); el artículo también hace alusión al avance incontrolable de la sociedad del conocimiento y la información; la disminución constante del financiamiento público a las instituciones (retraimiento del estado en su responsabilidad social de financiar la educación superior pública); las exigencias de vinculación de las instituciones de educación superior con los sectores productivos; la excesiva demanda social de educación superior que contrasta con las verdaderas necesidades profesionales de los países latinoamericanos; se recalca además en el artículo, como una causa importante para el establecimiento de procesos de acreditación a la deslegitimación de las instituciones en su papel como generadoras de conocimientos y del saber crítico, reflexivo y comprometido con la sociedad. (Inga & Velásquez, 2005)

1.1.2.1 Inicios de la acreditación en los países de Latinoamérica

No se puede hablar de un proceso estandarizado ni uniforme de acreditación en los países de Latinoamérica, pues los procesos en éstos se han realizado en diferentes años y con entes de regulación distintos.

Cuadro No. 1 Inicios de la acreditación en los países de Latinoamérica

País	Año	Marco legal	Órgano responsable
México	1989	No aplica - no gubernamental	Comisión Nacional para la Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA).
Chile	1990	Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza	Consejo Superior de Educación (CSE).
Colombia	1992	Ley 30 de 1992	Sistema Nacional de Acreditación (SNA).
Bolivia	1994	Ley de Reforma Educativa	Sistema Nacional de Acreditación y Medición de la Calidad Educativa (SINAMED).
Argentina	1995	Ley de Educación Superior	Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU).
El Salvador	1995	Ley de Educación Superior	Sistema de Supervisión y Mejoramiento de la Calidad de las Instituciones de Educación Superior.
Costa Rica	1999	Ley N° 8.256	Sistema Nacional de Acreditación de Educación Superior.
Ecuador	2000	Ley de Educación Superior	Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA).
República Dominicana	2001	Ley de Educación Superior	Secretaría de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SEESCYT).
Paraguay	2003	Ley N° 2.072	Agencia Nacional de Evaluación y de la Educación Superior.
Brasil	2004	Ley N° 10.861	Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior (SINAES).

Elaborado por la autora de esta tesis.

El cuadro demuestra que países como Ecuador, República Dominicana y Paraguay que inician el proceso más de una década luego de México no aparecen en *rankings* sudamericanos (ver anexo 3) a diferencia de universidad mexicanas que sí constan.

En este contexto sorprende que una potencia como Brasil no haya implementado a la par de países como Argentina y México una política nacional de evaluación de la

educación superior, sin embargo esto no ha sido un factor en contra del prestigio de las universidades brasileñas en referencia al mencionado ranking en el cual cinco de las diez primeras universidades son brasileñas.

Se evidencia además la integración de varios países que comparten el interés por las áreas de acreditación y evaluación, por ejemplo en 1992 dentro de los intereses del Mercado Común del Sur (MERCOSUR) destaca el sector educación, iniciándose el "Mecanismo Experimental de Acreditación de Carreras para el Reconocimiento de Títulos de Grado Universitario en los Países del MERCOSUR", además aparece en el mismo año para la región de Centroamérica el Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior –SICEVAES.

Diversos organismos internacionales han apoyado –y en algunos casos, financiando- proyectos en el área de la educación superior: la Comisión Europea financió el Proyecto ALFA–ACRO; el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) organismo adscrito a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) desarrolló diversos estudios en América Latina y junto con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) apoyaron la formación de la Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (RIACES); el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) han financiado diversos proyectos nacionales en países de América Latina como el Proyecto de Aseguramiento de la Calidad del Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior que desarrolló el Ministerio de Educación de Chile.

En este ámbito el Banco Mundial en su estudio de 1995, "La enseñanza superior. Las lecciones derivadas de la experiencia", destaca la importancia de reformar la educación superior en los países en desarrollo con políticas que hagan hincapié en la calidad y la equidad, y sugiere se establezcan reformas que permitan evaluar y supervisar la calidad de los resultados de la enseñanza, a través de la autoevaluación y evaluación externa.

A esta preocupación por garantizar la calidad de la educación superior en Latinoamérica se suma la Declaración Mundial de la UNESCO sobre la Educación

Superior en el Siglo XXI; la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO, realizada en París (Francia) en 1998, destaca la importancia de la autoevaluación interna y de un examen externo que realizados transparentemente permitan una mejora en la calidad de la educación, se menciona durante la conferencia el surgimiento de una "nueva cultura universitaria", de la cual forman parte las llamadas "cultura de calidad y evaluación", "cultura de pertinencia", "cultura informática", "cultura de gestión estratégica eficaz", "cultura de apertura internacional" y "cultura de rendición social de cuentas". (Tünnerrnann & De Souza, 2003)

1.1.2.2 Mecanismos de acreditación y evaluación en Latinoamérica

En Latinoamérica aún no se encuentra del todo estandarizado quién lleva adelante los procesos de evaluación y acreditación, pues en algunos casos es el estado el que tiene la autoridad absoluta en estos temas, sin embargo existen otros países en los cuales también se da la participación de los sectores productivos, de investigación u organizaciones profesionales. Durante la institucionalización de estos procesos hubo en algunos países como Argentina y Bolivia acciones de rechazo por parte de las Universidades frente a las leyes y normativas referentes a la acreditación y evaluación. En el caso de Ecuador – hace muy poco- se presentaron inconformidades respecto al cierre de 14 universidades categorizadas “E” y de proceso de re categorización del 2013. (Para entender el alcance de la categoría “E” revisar la página 28)

Como se menciona en la página de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) (www.oei.es), de forma generalizada – y omitiendo la coyuntura de cada país – se puede decir que los objetivos principales que persiguen los procesos de evaluación y acreditación son calificar, certificar, asegurar y garantizar la calidad académica de las instituciones de educación superior, impulsando su desarrollo y fortalecimiento a través de recomendaciones de mejora; brindando de este modo información argumentada sobre su desempeño a los estudiantes y a la sociedad en general.

Luego de la breve descripción de los inicios de los procesos de acreditación en América Latina y de los organismos que los regulan, se evidencia que esta práctica tiene dos características marcadas y distintas la una de la otra según el país obligatorio y voluntario.

Existen además otras diferencias entre los procesos que se llevan a cabo en un país y otro, por ejemplo, hay países como El Salvador en el cual el proceso de acreditación es voluntario pero el de evaluación es obligatorio, en Argentina y Ecuador la evaluación como la acreditación son obligatorias.

En Costa Rica afiliarse al organismo oficial de acreditación es voluntario para las instituciones de educación superior al igual que en Colombia, país en el cual únicamente necesita acreditarse la institución previo a su apertura, cuando la misma esté en funcionamiento el procesos de acreditación es voluntario. En México y Perú los procesos de evaluación y acreditación son voluntarios. En Paraguay el proceso es voluntario salvo para las carreras cuyo ejercicio ponga en riesgo la vida humana.

En países como México existen más de 20 organismos facultados para la acreditación de las diferentes áreas de la educación superior. Las características asociadas a estos organismos no gubernamentales de acreditación son: garantías de autonomía, neutralidad y enfoque puramente académico durante el proceso.

Existen así en Latinoamérica diferente procesos y sistemas para la evaluación a través de agencias externas, locales, regionales o a través de procesos autónomos, voluntarios, gubernamentales, internacionales o estatales. La evaluación estatal se lleva a cabo en países como Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, El Salvador, Honduras, Paraguay República Dominicana y Uruguay.

Las prácticas de acreditación y evaluación están – en forma general- enfocadas a la evaluación interna (autoevaluación), evaluación externa y acreditación en la mayoría de los países de Latinoamérica.

Los procesos de acreditación y evaluación de la educación superior han generado tensiones entre todos los involucrados: estado, instituciones de educación superior, estudiantes y padres de familia, pues su complejidad dificulta los consensos entre los implicados.

Existe actualmente una tendencia a desarrollar sistemas de aseguramiento de la calidad con criterios comunes a nivel regional, con el fin de establecer acuerdos de

mutuo reconocimiento entre los distintos órganos de acreditación, en miras a un proceso de acreditación internacional. Los tratados de libre comercio son un canal importante para el proceso de obtención de la acreditación internacional. A partir del MERCOSUR surge en la región una iniciativa interesante el campo de la educación.

El Sector Educativo del MERCOSUR (SEM) inició en el año de 1991 como un espacio de coordinación de las políticas educativas de los países miembros y asociados del MERCOSUR. Dentro de las actividades que la organización priorizó para su plan estratégico destacan la acreditación, movilidad y la cooperación interinstitucional.

Estas prioridades se enfocaron en lograr una calidad académica comparable entre los países miembros lo que permite el reconocimiento de los diplomas de grado y facilita la movilización.

En el año 2006 como resultado de un acuerdo entre los Ministros de Educación de Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, Bolivia y Chile se crea el Sistema de Acreditación de Carreras Universitarias del MERCOSUR (ARCU-SUR). A partir de este momento, se inician las negociaciones del acuerdo sobre la creación e implementación de un sistema de acreditación de carreras universitarias para el reconocimiento regional de la calidad académica de las respectivas titulaciones en el MERCOSUR y estados asociados.

El ARCUSUR ejecuta la evaluación y acreditación de carreras universitarias, y se gestiona a través de la Red de Agencias Nacionales de Acreditación (RANA). Este sistema respeta las legislaciones de cada país y la autonomía de las instituciones universitarias. La RANA se encuentra conformada por las agencias de acreditación de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Paraguay, Venezuela y Uruguay.

A pesar de las diferencias de los marcos normativos entre los estados de la región, se evidencia una evolución en sistemas como el ARCU-SUR, con un impulso permanente para el reconocimiento de títulos y diplomas, a pesar de no haberse logrado aún que se pueda ejercer libremente la profesión entre los países miembros de la red.

1.1.2.3 Proceso de acreditación de la educación superior en el Ecuador

El inicio de la acreditación de la educación superior en el Ecuador, está dado en el año de 1998 con la publicación de la Constitución Política de la República de Ecuador, en cuyo artículo 79 se menciona lo siguiente: “Para asegurar los objetivos de calidad, las instituciones de educación superior estarán obligadas a la rendición social de cuentas, para lo cual se establecerá un sistema autónomo de evaluación y acreditación, que funcionará en forma independiente, en cooperación y coordinación con el Consejo Nacional de Educación Superior.”

Posterior a este mandato constituyente la Ley Orgánica de Educación Superior, publicada en el año 2000, en su artículo 90, señala: “Se establece el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SNEAES), que funcionará en forma autónoma e independiente, en coordinación con el Consejo Nacional de Educación Superior CONESUP. Al sistema, que integrará la autoevaluación institucional, la evaluación externa y la acreditación, deberán incorporarse en forma obligatoria las universidades, las escuelas politécnicas y los institutos superiores técnicos y tecnológicos del país”.

En el artículo 92, de la misma ley, aparece también el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior que estará bajo la dirección del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA).

Así, entre el año de 1998 y el año 2002, se establecen en el Ecuador políticas y organismos que supervisan, evalúan y controlan el sistema de educación superior del país.

En el año 2008, la Asamblea Constituyente de Montecristi, a través del Mandato Constituyente No.14, establece la obligación del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA) de elaborar un informe sobre el nivel de desempeño institucional de los establecimientos de educación superior, a fin de garantizar su calidad, propiciando su depuración y mejoramiento.

El informe fue entregado por el CONEA en el año 2009, en éste se clasificó a todas las universidades y escuelas politécnicas en cinco categorías (A, B, C, D y E; siendo A la mejor evaluación y E la de peor evaluación) de acuerdo a su nivel de desempeño respecto de determinados parámetros de evaluación.

En el año 2010 a través de la nueva Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) se reitera la necesidad de asegurar la calidad de la educación superior; para este fin se crean tres instituciones de regulación de la Educación Superior: la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), el Consejo de Educación Superior (CES) y el Consejo de Evaluación, Acreditación, y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) que remplaza al CONEA.

En el año 2011, el CEAACES inicia sus labores con la elaboración de un modelo de evaluación que contemplaba dos campos principales: entorno de aprendizaje y resultados de aprendizaje.

El entorno de aprendizaje consideró cuatro criterios: academia, currículo e investigación, soporte pedagógico y gestión política institucional.

Por su parte, los resultados de aprendizaje fueron valorados a través de exámenes a egresados que evaluaban competencias generales y competencias específicas de los futuros profesionales.

Estos parámetros de evaluación apuntaron a una evaluación integral de la educación superior, que inició dentro de la institución con un análisis que partió de las condiciones de trabajo de docentes, su debida preparación, las condiciones de infraestructura de cada institución, su manejo administrativo y su compromiso con la colectividad, finalizado este proceso se inició la evaluación de los resultados de aprendizaje con los exámenes aplicados a estudiantes de último año (fue la primera vez que se rindieron en el Ecuador exámenes de esta naturaleza).

Los parámetros mencionados funcionaron como argumento de justificación para el cierre de las universidades categoría “E”.

En el año 2012, con los resultados de los parámetros evaluados, 14 universidades colocadas en categoría “E” fueron suspendidas por falta de calidad académica, 43.000 estudiantes de estas universidades fueron afectados por la medida.

El 27 de noviembre de 2013, luego de la evaluación documental, visita *in situ*, informe preliminar, fase de rectificaciones, fase de apelaciones y audiencias públicas, y conforme lo establecido por la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), el presidente del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, CEAACES, presentó los resultados del Informe General sobre la Evaluación, Acreditación y Categorización de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador**.** El CEAACES no suspendió a ninguna de las 54 universidades, pero las clasificó en las categorías “A”, “B”, “C” y “D”. Las tres primeras tendrán una acreditación de 5 años y las que se ubican en la “D” deberán mejorar en un plazo de 2 años; en el cuadro de calificación de las universidades y escuelas politécnicas del país se identifica a qué grupo pertenece cada institución. (Ver anexo 2, Informe General sobre la Evaluación, Acreditación y Categorización de las Universidad y Escuelas Politécnicas)

Las universidades y escuelas politécnicas se clasificaron en tres tipos de instituciones:

- Universidad de grado y posgrado.
- Universidades exclusivamente de posgrado.
- Universidades exclusivamente de grado.

Es oportuno mencionar que la Universidad del Azuay, institución de la cual se analizará la percepción de su imagen luego de la categorización del año 2013, obtuvo la acreditación institucional con categoría “B”. Según el “Reglamento para la determinación de resultados del proceso de evaluación, acreditación y categorización de las Universidades y Escuelas Politécnicas y de su situación académica e institucional” en el capítulo IV, Art. 13, a las universidades y escuelas politécnicas ubicadas en categoría “B” se les permite ofertar nuevas maestrías académicas, y continuar con las maestrías profesionales, especializaciones y carreras de tercer nivel en cualquier área académica, siempre y cuando se cuente con la autorización del Consejo de Educación Superior, CES.

Las universidades y escuelas politécnicas ubicadas en categoría “B”, podrán realizar programas doctorales en conjunto con una universidad o escuela politécnica ubicada en categoría “A”, previa celebración de un convenio.

En septiembre del año 2014, por primera vez en el Ecuador, se inició el proceso de acreditación de carreras. Esta evaluación se enfoca en dos áreas: el aprendizaje en función a la malla curricular, la aptitud de los profesores, infraestructura y calidad de laboratorios; la segunda área estará enfocada en los resultados del aprendizaje, que se medirán con el examen de carreras.

La re categorización institucional de las Universidades y Escuelas Politécnicas se llevará a cabo de manera generalizada en el año 2018, sin embargo en este año 2015 las instituciones que consideren que han cumplido con los requisitos mínimos necesarios para solicitar un cambio (ascenso) de categoría pueden hacerlo.

1.1.3 Una realidad contrapuesta: Estados Unidos y Latinoamérica

Entre los múltiples criterios y conceptos relacionados con los procesos de evaluación y acreditación de las universidades, aparecen en el escenario distintos caminos y entes reguladores; en este trabajo se aborda la situación de Estados Unidos y de Latinoamérica, ofreciendo mayor detalle en la realidad ecuatoriana.

Las universidades estadounidenses son consideradas por los *rankings* mencionados citados en el trabajo como las mejores universidades del mundo, gozando de prestigio y reconocimiento internacional. Este modelo de educación superior implementó, hace más de cien años, la acreditación universitaria como iniciativa de un grupo de universidades ajenas al gobierno, que tomaron como referencia el modelo escocés e inglés.

En Estados Unidos es evidente que la autoevaluación es parte de la cultura universitaria, los *colleges* y universidades, sin obligación estatal, realizan periódicamente su evaluación interna, la cual es analizada por las agencias de acreditación encargadas de observar el cumplimiento de los estándares impuestos. El

gobierno se limita a vigilar y conceder los derechos de operación a estas agencias a través del *U.S. Department of Education* (USDE)

En los Estados Unidos únicamente se acreditan las universidades sin generar calificaciones o clasificaciones.

El escenario latinoamericano es distinto, pues apenas hace veinticinco años la calidad de la educación superior comienza a evaluarse, con procesos y actores distintos en cada uno de los países.

En Latinoamérica no existe un sistema estandarizado, pues en algunos casos es el estado el que tiene la autoridad, en ciertos países participan los sectores productivos, de investigación u organizaciones profesionales; en ciertos países los procesos son voluntarios y en otros obligatorios.

Si bien existe una tendencia a desarrollar sistemas de acreditación con criterios regionales, como la iniciativa del Sector Educativo del MERCOSUR con objetivos de acreditación, movilidad y la cooperación interinstitucional, o el Sistema de Acreditación de Carreras Universitarias del MERCOSUR (ARCU-SUR) que ejecuta la evaluación y acreditación de carreras universitarias, y se gestiona a través de la Red de Agencias Nacionales de Acreditación (RANA), todavía no se han logrado consolidar un sistema estandarizado para evaluación y acreditación de la región.

Se evidencian distintos escenarios, por ejemplo México inició su proceso de acreditación de forma independiente al gobierno y lo hizo más de una década antes que Ecuador, República Dominicana y Paraguay, países en los cuales la acreditación es una obligación estatal. Brasil es el último país en implementar una política de evaluación de la educación superior, en este país también se realiza a través del estado.

En el año 2000, aparece en Ecuador la Ley Orgánica de Educación Superior en la cual se establece la evaluación externa y la acreditación como normas obligatorias en las universidades, es en el año 2009 que se clasifica a las universidades en cinco categorías, asignando la letra “A” a la mejor categoría y la letra “E” a un menor nivel.

Para el año 2012, el gobierno suspende a las 14 universidades ubicadas en la categoría “E”; en el año 2013 se clasifica las instituciones de educación superior en tres grupos: universidades de grado y posgrado; universidades de posgrado y universidades de grado, pero a más de esta clasificación se las categoriza nuevamente de la “A” a la “D”.

En el Ecuador los procesos de acreditación y evaluación de la educación superior han generado tensiones entre todos los involucrados: estado, instituciones de educación superior, estudiantes y padres de familia, el proceso de evaluación institucional y por carreras continúa.

El gobierno permitió que se presente el proceso de acreditación como un sistema de categorización dentro del cual varias universidades habían descendido de categoría; únicamente tres universidades de todo el país lograron la categoría “A”. Probablemente hubiera sido menos caótico acreditar a las universidades que cumplían con ciertos requisitos, dividiéndolas en universidades de grado, grado y posgrado y posgrado.

Si, como se menciona en este trabajo, la acreditación es un proceso para garantizar la calidad de una institución o de un programa educativo, surgen preguntas como: ¿es necesario que lo haga el gobierno?, ¿goza de mayor credibilidad si el ente regulador es el estado?; la bibliografía revisada para este trabajo demuestra que Estados Unidos tiene un sistema de acreditación voluntario, a través de agencias de acreditación ajenas al estado, y ocupa los primeros puestos de los rankings de calidad universitaria a nivel mundial, por lo que se podría asentir que no existe relación directa entre la obligatoriedad de la acreditación y la regulación estatal con la calidad educativa y el prestigio de las universidades.

En la realidad latinoamericana, ¿cuántos de los países en los cuales la acreditación es obligatoria, tienen universidades de prestigio mundial?; el resultado no es muy alentador, a excepción de México, Brasil y Chile las universidades de Latinoamérica no aparecen en los rankings mundiales; en México la acreditación de las universidades no es obligatoria y Brasil, siendo el último país en establecer una política de evaluación de la educación superior, se encuentra ubicado en los rankigs antes que cualquier país de

Latinoamérica, las universidades brasileñas han logrado un excelente nivel independiente de una ley que regule su sistema de educación superior, surge entonces una inquietud, ¿es necesario tener una regulación estatal para lograr la excelencia académica?. Estados Unidos y Brasil nos demuestran lo contrario.
Tal vez el mejor camino sea estandarizar procesos regionales que permitan la consolidación de bloques académicos fuertes y consistentes con reglas establecidas de manera técnica, y que no se afecten por gobiernos de turno o intereses políticos.

1.2 Imagen y percepción de marca

Para los efectos de esta tesis es importante tener una aproximación a los conceptos de imagen y percepción desde algunas disciplinas, para luego afinarlos a imagen de marca y percepción de marca, a continuación los que se han considerado más importantes.

1.2.1 Percepción

Percepción es el resultado de los *inputs* internos y externos que interactúan para formar las ideas personales respecto a objetos, situaciones o individuos. Al ocurrir la percepción, el individuo forma una nueva realidad de carácter subjetivo. (Arellano, 2002)

Estos *inputs* provienen del medio externo y del interior del individuo en forma de motivos o aprendizajes de experiencias previas.

La percepción se convierte en una nueva realidad, propia de cada individuo por lo cual tiene una carga subjetiva en donde están presentes motivaciones, aprendizajes, expectativas, necesidades, aspiraciones y deseos, y que puede variar de acuerdo a la cultura, formación, o experiencias de cada individuo.

La percepción de cada individuo en su rol de consumidor de una marca o servicio genera respuestas que pueden ser: cognitivas (expectativas, creencias), afectivas (motivaciones, preferencias) o conductuales positivas o negativas (rechazo, adopción, lealtad). (Arellano, 2002), Por lo cual se puede afirmar que la forma en la que cada

individuo reaccione o actúe frente a una marca o servicio, dependerá de sus experiencias personales o incluso de su entorno; es así que frente a un mismo servicio pueden haber percepciones diametralmente opuestas pues cada individuo percibirá desde su contexto. Por lo mencionado, no sería sorprendente que la percepción que tienen los estudiantes encuestados de la Universidad del Azuay fuera distinta a la que tienen los miembros del Consejo Ejecutivo o incluso distinta entre unos encuestados y otros, en este mismo contexto podría darse que las percepciones sobre los parámetros relacionados con la categoría “B” no fueran del todo objetivos.

Kotler al hablar de comportamiento de consumidor, menciona que éste se encuentra influenciado por factores psicológicos entre los que destaca la percepción como un factor que permite a los individuos organizar, recibir e interpretar la información que recibe por cada uno de sus cinco sentidos. (2012)

De esta manera lo que cada individuo percibe corresponde a su realidad, por lo tanto actuará conforme a ella y establece un significado también conforme a ella. Al tratarse de un proceso muy ligado a la parte psicológica de cada persona puede tener percepciones muy distintas de un mismo estímulo. Por eso el interés de este análisis llevar esta percepción al entorno de percepción de marca y determinar cuál es la percepción que tienen los distintos estudiantes sobre una misma situación como la re-categorización de la Universidad del Azuay.

1.2.2 Etapas del proceso de percepción

Cada individuo tiene una forma diferente de percibir la realidad, esta percepción tiene un proceso singular y ligado a las diferentes necesidades, valores y expectativas de cada persona. El procesamiento de la información se filtra a través de un proceso de selección, organización e interpretación. (Schiffman, 2010)

Selección.- debido a la gran cantidad de estímulos a los que se encuentran expuestos todos los individuos, de forma subconsciente o consciente se genera una selectividad de los estímulos que se perciben, de este modo se discriminan los que se consideran más importantes. Esta selección depende además de factores como experiencias anteriores, expectativas, necesidades del momento.

Organización.- a los estímulos seleccionados se les atribuye importancia y jerarquía; esta organización no se realiza de forma aislada, sino se basa en experiencias placenteras o doloras anteriores y con elementos del entorno.

Interpretación.- es la asignación de un sentido a los estímulos previamente seleccionados y jerarquizados.

La interpretación es la idea que tiene cada sujeto sobre un estímulo en base a sus experiencias y conocimientos.

Para sintetizar este proceso Schiffman define a la percepción como “el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo” (2010) .Entonces si los seres humanos estamos inmersos en un mundo de estímulos que generan percepciones, es pertinente determinar que estímulos son “reconocidos” por los individuos, y cuál de estos estímulos se les asigna significado.

1.2.3 Imagen

Con el propósito de encadenar los conceptos hacia el objetivo de esta investigación, se detallan a continuación algunas definiciones de imagen que facilitarán el entendimiento del término imagen de marca.

Ávalos en su libro “La marca. Identidad y estrategia”, coloca a la identidad y a la imagen como elementos fundamentales de la marca, noción que representa una construcción simbólica de los productos o servicios de una organización. (Avalos, 2010)

Desde el punto de vista de la mercadotecnia, Keller menciona que “la imagen de marca consiste en las percepciones que los consumidores tienen de ella y que se reflejan en las asociaciones con la marca que estos conservan en su memoria”. (Keller, 2008, pág. 51)

En el artículo “El ADN de la marca. La concepción de sus valores intangibles en un contexto dialogado” los autores complementan las dimensiones de la imagen con los términos imagen de marca e imagen corporativa como percepciones de los *stakeholders.* Considerando a la imagen corporativa como la que surge del interior de la empresa, mientras que la imagen de marca se forma a partir de la percepción de sus grupos de interés. (Orozco, 2012)

Tanto Orozco como Keller, comparten teorías que demuestran que la marca ya no se limita a una identidad, sino que se hacen presentes factores como la percepción y las asociaciones, podría decirse entonces que la imagen está asociada a la percepción, o dicho de otro modo que la percepción de una imagen puede tener una gran carga subjetiva.

1.2.4 Proceso de creación de una imagen de marca

En el proceso de percepción de marca, el consumidor parte de características objetivas y subjetivas a través de las cuales califica un producto, servicio u organización; así el individuo obtiene una imagen mental que luego se convierte en una imagen de marca.

La construcción de la imagen es un proceso y como tal, existen etapas en las cuales el individuo fusiona lo externo con lo interno, lo real con lo subjetivo, y va dando una forma al proceso que le permite interpretan la realidad, tener una percepción y conformar una imagen. Entonces se puede decir que “una marca es fuerte, creíble, generadora de confianza y de buena reputación, en la medida en que no existe disonancia entre las percepciones o expectativas y las experiencias o realidades”. (Alloza, 2012, pág. 28)

Al parecer los términos percepción, asociación o símbolos son claves en el desarrollo de una imagen de marca, en este desarrollo las experiencias emocionales, las imágenes mentales y los procesos cognitivos del consumidor son determinantes.

Para cumplir el objetivo de este trabajo es indispensable identificar que creencias, actitudes o expectativas son las que generan la percepción de los estudiantes y de los miembros de Consejo Ejecutivo de la Universidad del Azuay. Al conocer esta

percepción se podrá trabajar pro activamente en fortalecer y mejorar la imagen de marca de la institución, además se podrá contrastar las percepciones de los estudiantes con los significados de los parámetros y objetivos establecidos por el gobierno para la categorización y acreditación.

Resulta importante mencionar que el Reglamento de Régimen Académico de la Ley Orgánica de Educación Superior, en el artículo dos, literal a, destaca entre sus objetivos “Garantizar una formación de alta calidad que propenda a la excelencia y pertinencia del Sistema de Educación Superior, mediante la articulación a las necesidades de la transformación y participación social, fundamentes para alcanzar el Buen Vivir”.

CAPÍTULO II MUESTRA Y MÉTODOS

La Universidad del Azuay fue la primera Universidad acreditada del Ecuador en el año 2006, en el año 2009 fue categorizada en categoría “A” y en el año 2013 fue acreditada con categoría “B”.

A partir del año 2006 toda la comunicación de la Universidad del Azuay estuvo acompañada del texto “la primera universidad acreditada del Ecuador”, en el año 2009 la letra “A” estuvo en todos los materiales publicitarios y comunicacionales de la Universidad, como lo muestran las gráficas del anexo cuatro (material comunicacional y publicitario utilizado para la promoción de la Universidad del Azuay a partir del año 2009).

A finales del año 2012 se comenzó a eliminar la letra A del material comunicacional y publicitario de la Universidad, y paulatinamente dejó de utilizarse para la promoción de la institución, pues el gobierno inició el proceso de re-categorización de las universidades y escuelas politécnicas.

En noviembre del año 2013 la Universidad del Azuay cumplió con los parámetros de calidad y superó el proceso de evaluación por lo que fue acreditada. El CEAACES consideró la información de la Universidad correspondiente a los años 2010, 2011 y 2012 aplicando un modelo distinto al que en su momento empleó el Consejo Nacional de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CONEA. En este nuevo modelo la diferencia entre las categorías “A” y “B” no se relacionó con la calidad académica ofertada, sino con la capacidad que cada institución posee para ofrecer programas doctorales, como consta en el Informe General sobre la Evaluación, Acreditación y Categorización de las Universidades y Escuelas Politécnicas.

Dentro de la nueva categorización de universidades y escuelas politécnicas la Universidad del Azuay se ubicó en el grupo de las Universidades B. La categoría “B” permite ofertar nuevas maestrías académicas, y continuar con las maestrías profesionales, especializaciones y carreras de tercer nivel en cualquier área

académica, por lo cual esto no tuvo ninguna repercusión académica en los estudiantes que se encontraban cursando sus estudios.

2.1 Proceso de Investigación

Para lograr el objetivo de este trabajo “examinar el contraste de la percepción de la imagen de la Universidad del Azuay que tienen los miembros del Consejo Ejecutivo frente a la que tienen los estudiantes, posterior al proceso de re-categorización” se ha determinado la necesidad de utilizar herramientas de investigación que permitan el estudio del objeto de esta tesis: la imagen de la Universidad del Azuay con respecto a la categorización realizada en el año 2013.

El proceso de investigación tiene como objetivo principal dar información secundaria y primaria que les sirva a quienes toman las decisiones administrativas para resolver un problema identificable, abordar una pregunta, o explorar una oportunidad comercial. (Hair, Investigación de Mercados, 2007)

2.2 Determinación del problema de investigación de información

La Universidad del Azuay no cuenta con un estudio de percepción de su imagen luego de los resultados del proceso de recategorización de las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador de noviembre de 2013, ante esta situación se pretende conocer la percepción de los estudiantes de la Universidad del Azuay, y contrastar esta percepción con la de los miembros del Consejo Ejecutivo de la Institución; con la finalidad de plantear recomendaciones y sugerencias de mejora de imagen.

2.3 Diseño de investigación y fuentes de datos

Puesto que cualquier estrategia, acción o recomendación estará mejor argumentada si se fundamenta en los resultados de una investigación, es importante para la Universidad contar con información sobre la percepción de sus públicos. Resulta enriquecedor analizar la percepción de dos públicos distintos en cuanto a roles, poder de decisión y jerarquía, como son el Consejo Ejecutivo y los estudiantes.

La obtención de información para este trabajo será a través de investigación descriptiva, que está basada en métodos y procedimientos científicos que sirven para recolectar datos puros y crear estructuras de datos que describan las características de la población objetiva. (Hair, 2007)

Los datos primarios para esta investigación se obtendrán a través de métodos cualitativos como entrevistas a profundidad y métodos cuantitativos como encuestas, para el objetivo de este estudio no se cuenta con datos secundarios de análisis previos.

2.4 Tipo de estudio

El estudio de caso será la herramienta para determinar la percepción de la imagen de la Universidad del Azuay que tienen los estudiantes y su Consejo Ejecutivo, se realizará un estudio de caso correlacional de las variables que influyen en la percepción de los estudiantes.

Yin, considera al estudio de caso como un método de investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real (Yin, 1994); otros textos lo recomiendan cuando el investigador no influye sobre los acontecimientos, y cuando el tema es contemporáneo; por lo expuesto se ha considerado a la herramienta para esta investigación.

Valorando el aporte integrador del estudio de caso, se aplicará entrevistas a profundidad a los directivos que forman parte del Consejo Ejecutivo y encuestas a los estudiantes de pregrado de las seis facultades de la Universidad del Azuay: Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, Ciencia y Tecnología, Medicina, Ciencias Jurídicas, Ciencias de la Administración y Diseño.

A través de estas herramientas se pretende identificar la percepción de los directivos y estudiantes de la Universidad del Azuay luego del proceso de re categorización de la Universidad del Azuay.

2.5 Técnicas para la obtención de la información

Se trabajará con: entrevistas en profundidad y encuestas.
Con estas dos herramientas se busca la complementariedad, pues las encuestas son un gran aporte al estudio por la representatividad de la muestra y por la información que brinda en varios campos; las entrevistas a profundidad por su parte nos brindan la posibilidad de desmenuzar los temas de interés del estudio y profundizarlos según sea necesario.

A los miembros del Consejo Ejecutivo de la Universidad se les aplicará entrevistas a profundidad a partir de las cuales se indagará sobre la imagen de la Universidad del Azuay y su percepción con respecto a la acreditación y a los cambios producidos en la imagen que tienen de ella los estudiantes.

A los estudiantes se les preguntará sobre sus percepciones de la Universidad, relacionadas con el ámbito académico y su recategorización, contemplando las variables de: calidad académica, infraestructura, vinculación con la colectividad y planta docente.

2.5.1 Entrevistas en profundidad

A través de entrevistas de profundidad, herramienta de investigación cualitativa, se obtendrá información sobre la percepción que tienen de la imagen de la Universidad del Azuay los cinco miembros del Consejo Ejecutivo.

Con el término investigación cualitativa entendemos cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos. Son investigaciones sobre la vida, experiencias, emociones y sentimientos de la gente, también puede enfocarse en el funcionamiento organizacional, social o fenómenos culturales. (Strauss, 2002)

La entrevista en profundidad es un método de investigación cualitativa que sigue un modelo de conversación evitando un simple intercambio formal de preguntas y respuestas. (Taylor, 1992)

Esta herramienta está preparada, diseñada y organizada en forma de un diálogo asertivo y abierto en el cual un entrevistador guía los temas a tratarse con el objetivo de que el entrevistado comparta información sobre vivencias, creencias, deseos en torno al tema planteado.

Lo valioso del análisis cualitativo no es su cuantificación sino su interpretación, a través de la cual se pretende descubrir conceptos y relaciones con datos brutos.
El diseño de este instrumento no es cerrado totalmente, en éste existen líneas de interrogación o temas de conversación a través de los cuales se recaba y se profundiza en la información. Para efectos del estudio los ejes de interrogación estarán en torno a: percepciones, conocimientos, valoraciones y sentimientos.

Los ejes de interrogación constan en el apartado de anexos.

2.5.2 Encuestas

La encuesta es el método más utilizado para recabar datos primarios, es la estrategia más adecuada para reunir información descriptiva. El encuestador podrá obtener de forma indirecta información sobre el conocimiento, actitud o preferencia de las personas. (Kotler, 2012)

La ventaja de la investigación por encuesta es su flexibilidad, pues sirve para obtener información en varios contextos dado que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, sin embargo pueden existir encuestados que responden a las preguntas sin conocer el tema, únicamente lo hacen para dar una impresión de inteligencia o agradar con la respuesta.

El método de investigación por encuestas es un procedimiento de investigación para recolectar grandes cantidades de datos puros mediante formatos de preguntas y respuestas, en la cual se realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas, en un contexto similar y en el mismo orden, por lo cual la información se construye con las diferencias entre los individuos encuestados.

Para el objeto de esta investigación se plantea el uso de la encuesta tipo cuestionario, sin embargo se incluirán preguntas con un formato semi-estructurado que permitan obtener un conocimiento cualitativo sobre la percepción (objeto de este estudio), estas preguntas tendrán un carácter abierto aunque se utilizará una lista de orientación.

El cuestionario busca evaluar los siguientes criterios: conocimiento, actitud - percepción y motivación sobre el proceso de categorización y sobre la institución, enfocados en poder determinar la percepción que tienen los estudiantes de la Universidad del Azuay tras el proceso de re – categorización.

En el cuestionario se contemplará el uso de la escala tipo *Likert,* como la herramienta que nos permitirá medir la actitud ante los diferentes parámetros que se consideran para la acreditación de las universidades. Esta escala es muy utilizada en contextos sociales para medir la reacción o la disposición (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los encuestados. Estos resultados se agruparán numéricamente para luego poder analizarlos correctamente. (Malavé, 2007)

El proceso de investigación se inició con un “piloto” realizado a 34 estudiantes de pregrado de la Universidad del Azuay con la finalidad de identificar posibles errores o dificultades el momento de la aplicación de la encuesta.

El modelo de la encuesta consta en el apartado anexo cinco.

2.6 Plan muestral y tamaño de la muestra

Se trabajará con el método de estudio de caso, el universo es:

- Directivos miembros del Consejo Ejecutivo de la Universidad del Azuay, conformado por:

  Rector: Econ. Carlos Cordero Díaz
  Vicerrectora: Ing. Miriam Briones García
  Decano General de Investigaciones: Ing. Jacinto Guillén García
  Decana Administrativa Financiera: Ing. Ximena Moscoso Serrano
  Representante de Decanos: Dr. Remigio Auquilla Lucero

- Estudiantes de pregrado de la Universidad del Azuay; se aplicará la fórmula científica para determinar el tamaño de la muestra.

La Universidad del Azuay está formada por 28 escuelas, distribuidas en seis facultades, las mismas que se detallan a continuación.

- Facultad de Ciencias de la Administración:
  - Escuela de Economía
  - Escuela de Marketing
  - Escuela de Administración de Empresas
  - Escuela de Contabilidad Superior
  - Escuela de Sistemas y Telemática

- Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación:
  - Escuela de Turismo
  - Escuela de Psicología Clínica
  - Escuela de Psicología Organizacional
  - Escuela de Psicología Educativa Terapéutica
  - Escuela de Educación Básica y Especial
  - Escuela de Educación Inicial, Estimulación e Intervención Precoz
  - Escuela de Comunicación

- Facultad de Ciencia y Tecnología
  - Escuela de Ingeniería en Mecánica Automotriz
  - Escuela de Ingeniería en Alimentos
  - Escuela de Ingeniería Civil y Gerencia de Construcciones
  - Escuela de la Producción y Operaciones
  - Escuela de Ingeniería en Minas
  - Escuela de Ingeniería Electrónica
  - Escuela de Biología, Ecología y Gestión

- Facultad de Diseño
  - Escuela de Arquitectura

Escuela de Arte Teatral
Escuela de Diseño de Objetos
Escuela de Diseño de Interiores
Escuela de Diseño Textil y Moda
Escuela de Diseño Gráfico

- Facultad de Ciencias Jurídicas
  Escuela de Derecho
  Escuela de Estudios Internacionales

- Facultad de Medicina
  Escuela de Medicina

2.6.1 Obtención de la muestra

La Universidad del Azuay cuenta con 6.406 estudiantes matriculados en pregrado de los cuales el 51.16% son mujeres y el 48.48% son varones, según datos del Departamento de Cómputo de la Institución.

Fórmula científica para determinar el tamaño de la muestra

$$n = \frac{(Z)^{\wedge 2} * N * P * Q}{(E)^{\wedge 2}(N-1) + (Z)^{\wedge 2} * P * Q}$$

n= tamaño de la muestra
Z= nivel de confianza
N = tamaño de la población
P = probabilidad de que ocurra el suceso
Q= probabilidad de que no ocurra el suceso
E= error muestral

Fórmula con datos aplicados a la UDA

Población	N	6.406
Nivel de Confianza	Z	1,96
Probabilidad de que un evento esperado ocurra	p	0,50
Probabilidad de que un evento esperado no ocurra	q	0,50
Margen de error	e	0,05
Muestra inicial	n	384
Factor de Corrección Finita	FCF	0,97
Porcentaje de tamaño de la nueva muestra con respecto de la población		5,81 %
Nueva muestra		**372**

Tras asignar a cada género el peso porcentual correspondiente por carrera, en base al resultado derivado de la fórmula científica, se obtuvo el número de encuestas que se debería realizar a hombres y mujeres respectivamente en cada una de las 28 carreras de pregrado; posterior a este cálculo se realizó un ajuste al número de encuestas para cada género redondeando este valor al número entero superior.

Se aplicaron 203 encuestas a varones y 197 encuestas a mujeres, distribuidos porcentualmente según corresponde.

CARRERA	Femenino	Masculino	Inscritos	Peso % de inscritos por carrera	N° de encuestas a realizar
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	280	332	612	9,60%	36
CONTABILIDAD SUPERIOR	389	99	488	7,66%	29
ECONOMÍA	60	67	127	1,99%	7
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y TELEMÁTICA	25	119	144	2,26%	8
INGENIERÍA EN MARKETING	113	109	222	3,48%	13
DERECHO	181	159	340	5,34%	20
ESTUDIOS INTERNACIONALES MENCIÓN COMERCIO EXTERIOR	156	89	245	3,84%	14
BIOLOGÍA ECOLOGÍA Y GESTIÓN	86	71	157	2,46%	9
INGENIERÍA CIVIL Y GERENCIA DECONSTRUCCIONES	104	346	450	7,06%	26
INGENIERÍA DE LA PRODUCCIÓN Y OPERACIONES	49	102	151	2,37%	9
INGENIERÍA ELECTRÓNICA	15	176	191	3,00%	11
INGENIERÍA EN ALIMENTOS	56	39	95	1,49%	6
INGENIERÍA EN MECÁNICA AUTOMOTRIZ	8	310	318	4,99%	19
INGENIERÍA EN MINAS	52	127	179	2,81%	10
ARQUITECTURA	142	166	308	4,83%	18
DISEÑO DE INTERIORES	109	60	169	2,65%	10
DISEÑO DE OBJETOS	43	78	121	1,90%	7
DISEÑO GRÁFICO	87	148	235	3,69%	14
DISEÑO TEXTIL Y MODA	146	24	170	2,67%	10
LICENCIATURA EN ARTE TEATRAL	22	25	47	0,74%	3
COMUNICACIÓN SOCIAL	99	69	168	2,64%	10
EDUCACIÓN BÁSICA Y ESPECIAL	85	13	98	1,54%	6
EDUCACIÓN INICIAL ESTIMULACIÓN E INTERVENCIÓN PRECOZ	167	2	169	2,65%	10
INGENIERÍA EN TURISMO	140	91	231	3,63%	14
PSICOLOGÍA CLÍNICA	263	100	363	5,70%	21
PSICOLOGÍA EDUCATIVA TERAPÉUTICA	100	25	125	1,96%	7
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL	118	56	174	2,73%	10
MEDICINA	165	110	275	4,32%	16
	3.260	3.112	6.372	100,00%	**372**

Cuadro No. 2 Muestra de Estudiantes

CARRERA	Peso porcentual de estudiantes de género femenino por cada carrera	Peso porcentual de estudiantes de género masculino por cada carrera	Peso porcentual de estudiantes por cada carrera	N° de encuestas a realizar a estudiantes de género femenino por cada carrera = 372 (n° encuestas) x peso porcentual femenino por carrera)	N° de encuestas a realizar a estudiantes de género masculino por cada carrera = 372 (n° encuestas) x peso porcentual masculino por carrera)	Ajuste al número de encuestas a realizar a estudiantes de género femenino por cada carrera (se redondea al entero superior)	Ajuste al número de encuestas a realizar a estudiantes de género masculino por cada carrera (se redondea al entero superior)	Ajuste al número de encuestas a realizar a estudiantes (sumatoria)
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	4,39%	5,21%	9,60%	16,37	19,41	17	20	37,00
CONTABILIDAD SUPERIOR	6,10%	1,55%	7,66%	22,74	5,79	23,00	6,00	29,00
ECONOMÍA	0,94%	1,05%	1,99%	3,51	3,92	4,00	4,00	8,00
INGENIERÍA DE SISTEMAS Y TELEMÁTICA	0,39%	1,87%	2,26%	1,46	6,96	2,00	7,00	9,00
INGENIERÍA EN MARKETING	1,77%	1,71%	3,48%	6,61	6,37	7,00	7,00	14,00
DERECHO	2,84%	2,50%	5,34%	10,58	9,29	11,00	10,00	21,00
ESTUDIOS INTERNACIONALES MENCIÓN COMERCIO EXTERIOR	2,45%	1,40%	3,84%	9,12	5,20	10,00	6,00	16,00
BIOLOGÍA ECOLOGÍA Y GESTIÓN	1,35%	1,11%	2,46%	5,03	4,15	5,00	5,00	10,00
INGENIERÍA CIVIL Y GERENCIA DE CONSTRUCCIONES	1,63%	5,43%	7,06%	6,08	20,23	7,00	21,00	28,00
INGENIERÍA DE LA PRODUCCIÓN Y OPERACIONES	0,77%	1,60%	2,37%	2,86	5,96	3,00	6,00	9,00
INGENIERÍA ELECTRÓNICA	0,24%	2,76%	3,00%	0,88	10,29	1,00	11,00	12,00
INGENIERÍA EN ALIMENTOS	0,88%	0,61%	1,49%	3,27	2,28	4,00	3,00	7,00
INGENIERÍA EN MECÁNICA AUTOMOTRIZ	0,13%	4,87%	4,99%	0,47	18,12	1,00	19,00	20,00
INGENIERÍA EN MINAS	0,82%	1,99%	2,81%	3,04	7,42	3,00	8,00	11,00
ARQUITECTURA	2,23%	2,61%	4,83%	8,30	9,70	9,00	10,00	19,00
DISEÑO DE INTERIORES	1,71%	0,94%	2,65%	6,37	3,51	7,00	4,00	11,00
DISEÑO DE OBJETOS	0,67%	1,22%	1,90%	2,51	4,56	3,00	5,00	8,00
DISEÑO GRÁFICO	1,37%	2,32%	3,69%	5,09	8,65	6,00	9,00	15,00
DISEÑO TEXTIL Y MODA	2,29%	0,38%	2,67%	8,53	1,40	9,00	2,00	11,00
LICENCIATURA EN ARTE TEATRAL	0,35%	0,39%	0,74%	1,29	1,46	2,00	2,00	4,00
COMUNICACIÓN SOCIAL	1,55%	1,08%	2,64%	5,79	4,03	6,00	5,00	11,00
EDUCACIÓN BÁSICA Y ESPECIAL	1,33%	0,20%	1,54%	4,97	0,76	5,00	1,00	6,00
EDUCACIÓN INICIAL ESTIMULACIÓN E INTERVENCIÓN PRECOZ	2,62%	0,03%	2,65%	9,76	0,12	10,00	1,00	11,00
INGENIERÍA EN TURISMO	2,20%	1,43%	3,63%	8,18	5,32	9,00	6,00	15,00
PSICOLOGÍA CLÍNICA	4,13%	1,57%	5,70%	15,37	5,85	16,00	6,00	22,00
PSICOLOGÍA EDUCATIVA TERAPÉUTICA	1,57%	0,39%	1,96%	5,85	1,46	6,00	2,00	8,00
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL	1,85%	0,88%	2,73%	6,90	3,27	7,00	4,00	11,00
MEDICINA	2,59%	1,73%	4,32%	9,65	6,43	10,00	7,00	17,00
	51,16%	**48,84%**	**100,00%**	**190,57**	**181,92**	**203,00**	**197,00**	**400,00**

Elaborado por la autora de esta tesis

CAPÍTULO III RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Conforme a lo establecido en la fórmula, se aplicaron 400 encuestas a los estudiantes de la Universidad del Azuay.

La encuesta aplicada, estuvo estructurada con nueve preguntas a través de las cuales se obtuvo información sobre: las motivaciones para estudiar en la Universidad del Azuay; el conocimiento sobre la categoría en la que se encuentra la Universidad, las asociaciones, las posiciones, la actitud –percepción y las consideraciones de los estudiantes respecto a la obtención de la categoría.

A los encuestados que conocían que la Universidad del Azuay se encuentra acreditada con categoría "B", se les aplicó la encuesta completa, para quienes desconocían la categoría de la Universidad la encuesta terminaba en la pregunta número cuatro.

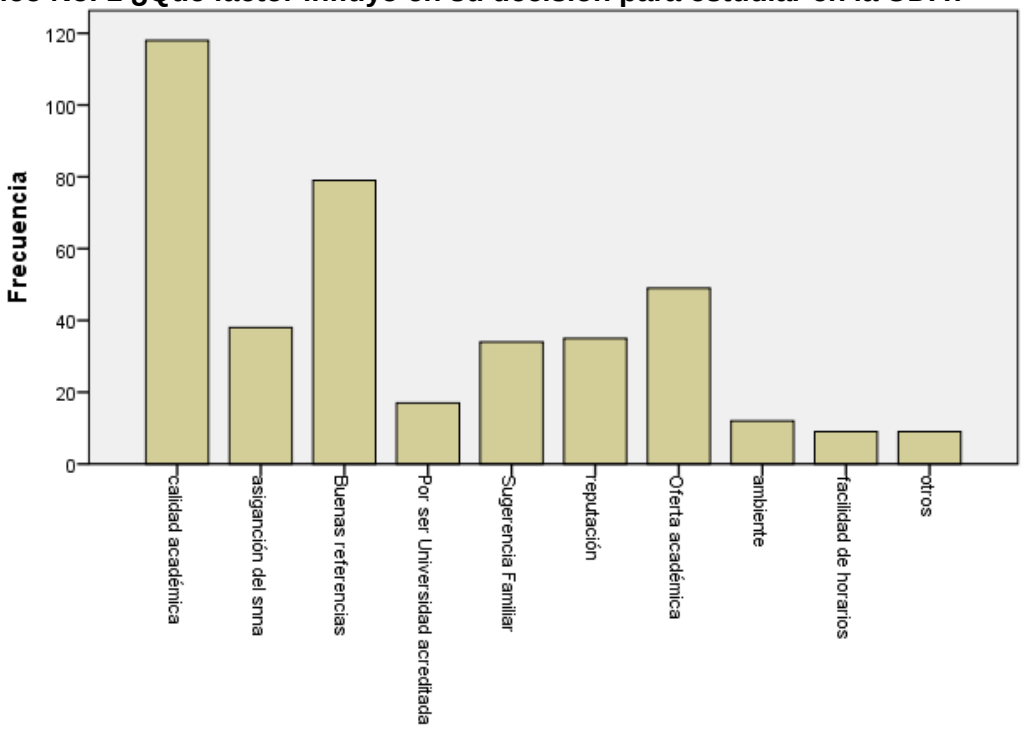
3.1 Pregunta uno: ¿Qué factor influyó en su decisión de estudiar en la Universidad del Azuay?

Con una mayoría del 29,5% los encuestados escogieron la UDA por su calidad académica, seguido de un 19,8% que lo hicieron por buenas referencias, un 12,3% lo hicieron por la oferta académica y un 9,5% por asignación del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA) que es un sistema gubernamental que permite que los estudiantes elijan la universidad del país en la cual quieren estudiar y postulen para una beca en la misma.

Las mencionadas razones suman el 71,10%; el porcentaje restante se divide entre sugerencias de un familiar, reputación, acreditación, ambiente y horarios.

Para fines de este estudio vale recalcar que solo 17 encuestados de los 400, es decir un 4,3% escogió la UDA por ser una universidad acreditada.

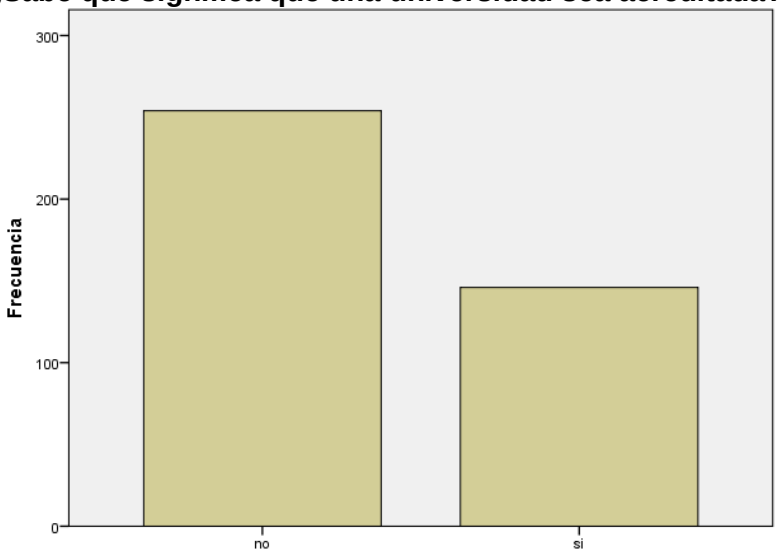
Gráfico No. 1 ¿Qué factor influyó en su decisión para estudiar en la UDA?



3.2 Pregunta dos: ¿Sabe usted qué significa que una universidad sea acreditada?, si su respuesta es sí, mencione qué significa.

Un 36,5% de los estudiantes conocen qué significa que una universidad sea acreditada, frente al 63,5% que desconocen este significado.

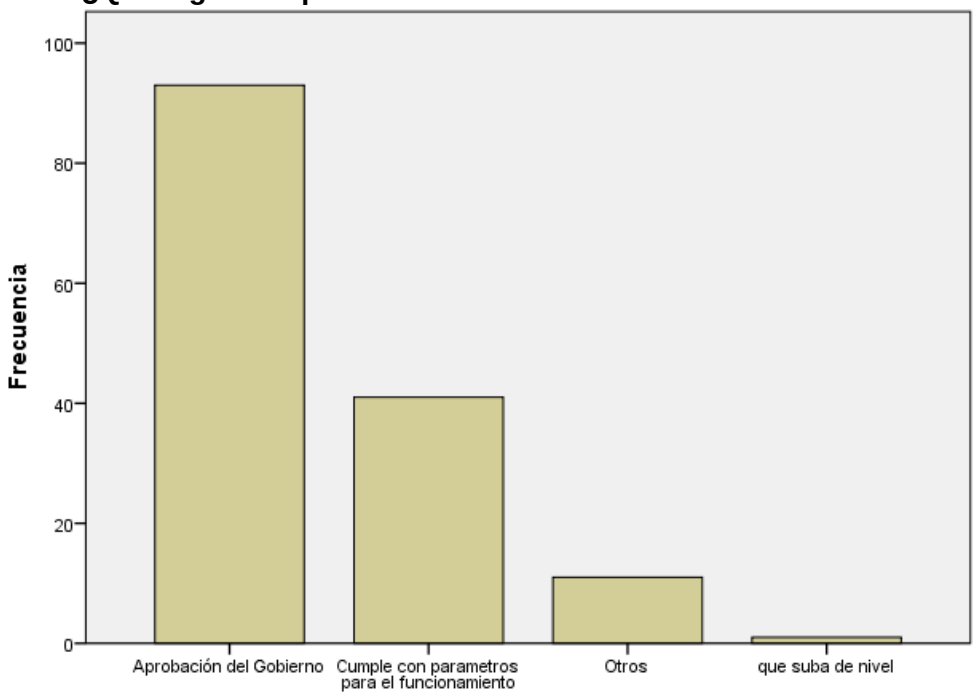
Gráfico No. 2 ¿Sabe qué significa que una universidad sea acreditada?



De los 372 encuestados, las 146 personas que conocen lo qué significa que una universidad sea acreditada, un 63.7% responde por aprobación del gobierno, un 28,1% menciona que cumple con parámetros para el funcionamiento.

Esta respuesta evidencia que los estudiantes conocen que la acreditación de las universidades es una facultad del gobierno del Ecuador.

Gráfico No. 3 ¿Qué significa qué una universidad sea acreditada?

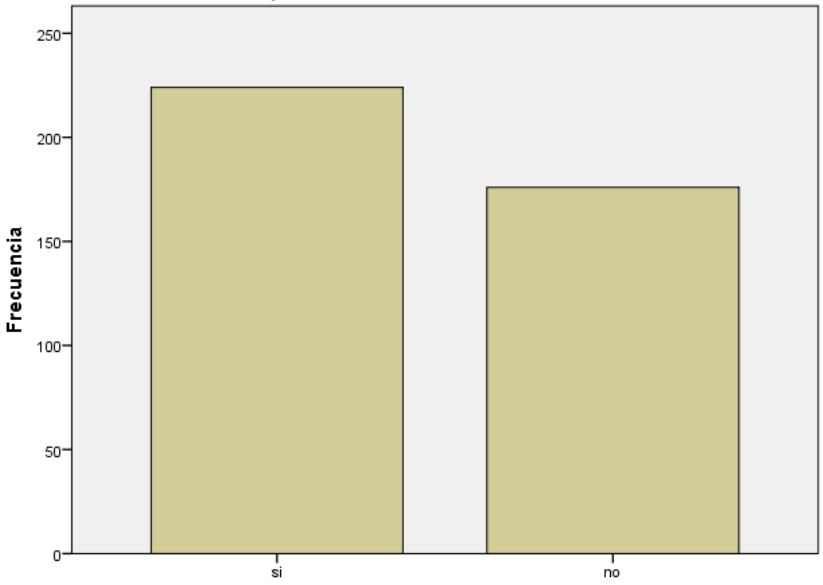


3.3 Pregunta tres: ¿Conoce que la UDA fue acreditada en el año 2013?

El 56,7% de los estudiantes conoce que la UDA fue acreditada, el 44% no conoce que la UDA fue acreditada.

Vale recalcar que según la pregunta número uno (¿Qué factor influyó en su decisión de estudiar en la Universidad del Azuay) el 4,3% escogió la UDA por ser una Universidad acreditada; es decir el 56,7% de los estudiantes que conocen que la UDA fue acreditada, el 52,4% no consideró éste como un factor influyente el momento de matricularse.

Gráfico No. 4 ¿Conoce que la UDA fue acreditada en el 2013?

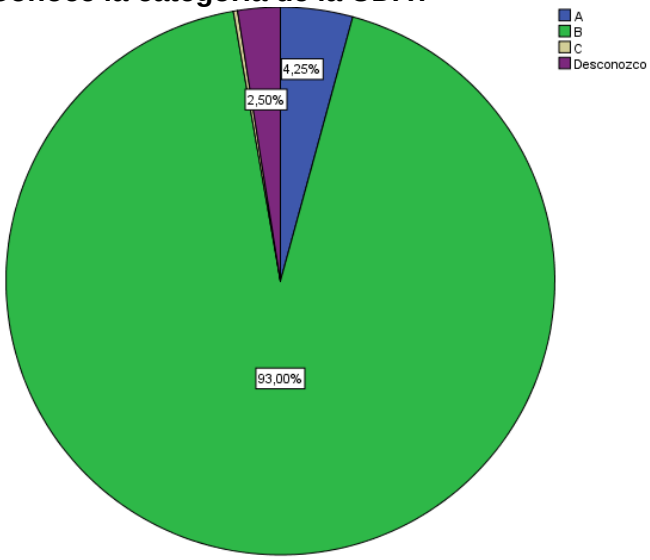


3.4 Pregunta cuatro: ¿Conoce en qué categoría se encuentra la UDA?

La gran mayoría de los encuestados, el 93% conoce que la UDA tiene categoría “B”; un 4,3% piensa que se encuentra en la A; el 2,5% desconoce en qué categoría se encuentra, y únicamente una persona piensa que se encuentra en la categoría “C”.

Para quienes desconocían en qu categoría se encuentra la Universidad del Azuay la encuesta finalizó en esta pregunta.

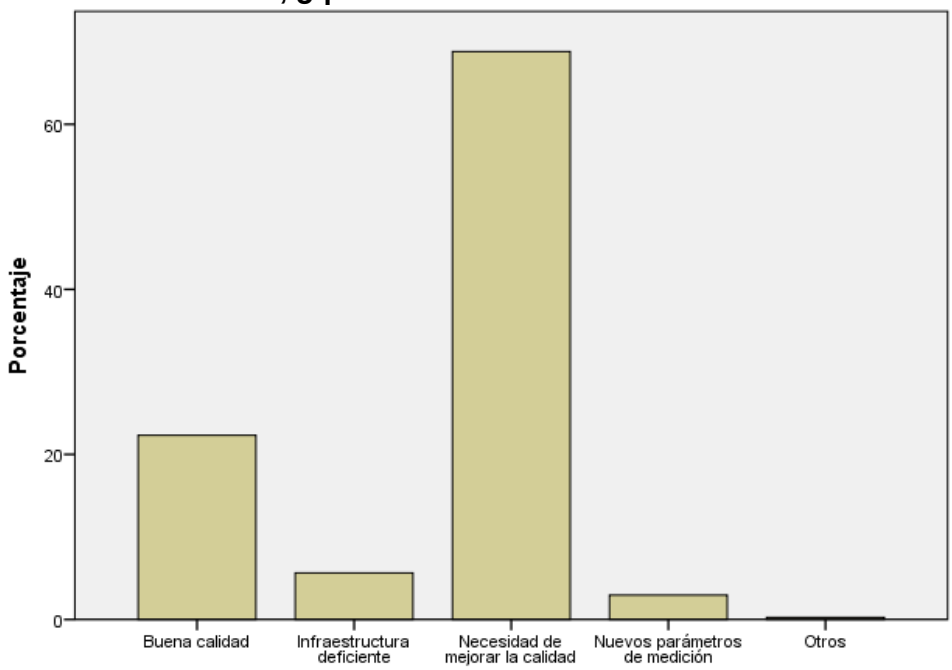
Gráfico No. 5 ¿Conoce la categoría de la UDA?



Pregunta cinco: Al oír B, ¿qué se te viene a la mente?

De las 372 personas que continuaron con la encuesta (las que conocían que la UDA se encuentra en la “B”), el 68,8% responde en esta pregunta que es necesario mejorar la calidad académica; un 22,3% afirma que al oír “B” piensa en buena calidad; el 5,6% responde infraestructura deficiente; el 3% asocia esta categoría con nuevos parámetros de medición.

Gráfico No. 6 Al oír B, ¿qué se le viene a la mente?



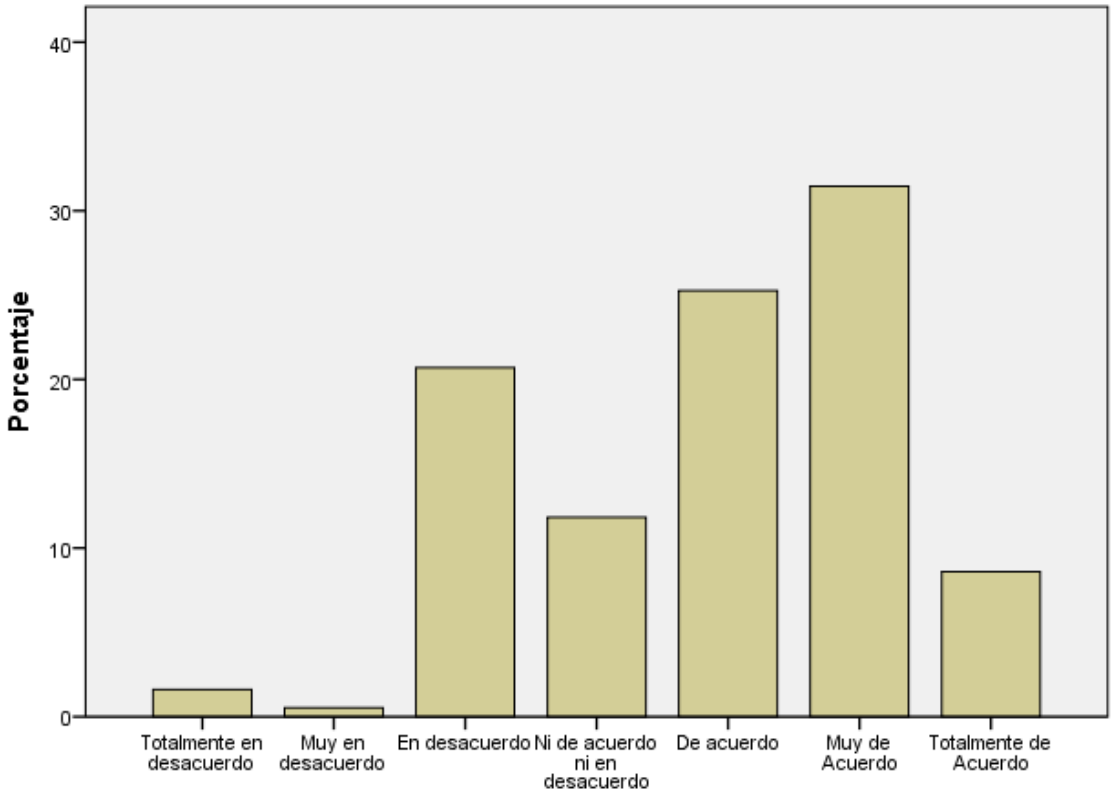
3.5 Pregunta seis: ¿La UDA merece la categoría que obtuvo?

Los encuestados tuvieron siete opciones de respuesta para esta pregunta: totalmente de acuerdo, muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

Un 31,5% respondieron muy de acuerdo; seguidos de un 25,3% que se encuentran de acuerdo; un 20,7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la categoría; un 11.8% no están de acuerdo ni en desacuerdo, y un 8,6% se encuentran totalmente de acuerdo; solamente el 1,6% se encuentran totalmente en desacuerdo.

Aquí se evidencia que el 65% de los encuestados en mayor o menor grado están de acuerdo con la categoría de la Universidad. (De acuerdo, muy de acuerdo, totalmente de acuerdo).

Gráfico No. 7 La UDA, ¿merece la categoría que obtuvo?

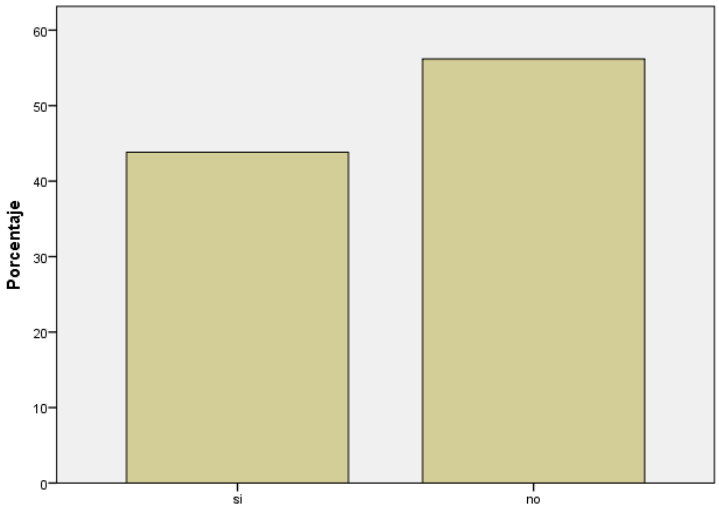


3.6 Pregunta siete: ¿Conoce usted los criterios que se consideran para la categorización?

Si su respuesta es sí, mencione cuáles. Si la respuesta fue no, se solicitó escoger en orden de importancia dos de los siguientes criterios: número de profesores con Ph.D., investigación – publicaciones, oferta de posgrados, infraestructura, desempeño de los graduados, convenios con otras instituciones, oferta académica y vinculación con la colectividad.

El 56.2% de los encuestados no conocen los criterios para la evaluación, el 43,8% de los encuestados sí los conocen.

Gráfico No. 8 ¿Conoce los criterios para la categorización?

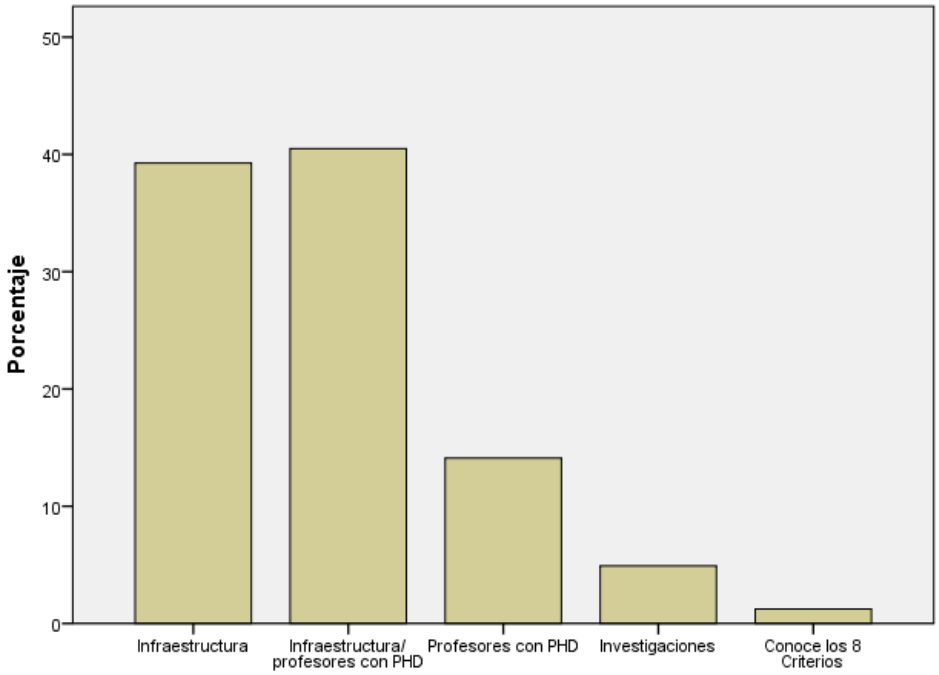


A los 163 encuestados que respondieron que sí conocen los criterios de evaluación se les solicitó que mencionen cuáles son esos criterios.

40,5% mencionó infraestructura y profesores con Ph.D.;
39,3% respondió infraestructura;
14,1% se refirió a profesores con Ph.D.;
4,9% investigaciones;
solo dos encuestados conocían todos los criterios de acreditación.

Considerando quienes mencionaron infraestructura y profesores con Ph.D., y quienes mencionaron únicamente infraestructura, se evidencia que un 79,8% menciona como criterio a la infraestructura, y un 54,6% de los encuestados menciona los profesores con Ph.D. como un criterio para la categorización (considerando a quienes mencionan únicamente profesores con Ph.D. y a quienes mencionan infraestructura y profesores con Ph.D.)

Gráfico No. 9 ¿Cuáles son los criterios para la categorización?



A los encuestados que no conocían los criterios para la categorización, se les solicitó escoger en orden de importancia dos de los criterios que consideraban más importantes.

Número uno en importancia:

37,3% de los encuestados consideran que los más importante es la infraestructura;

33% consideran que lo más importante son los profesores con Ph.D;

8.1% el desempeño de los graduados;

6,7% investigación – publicaciones;

6% oferta académica;

6% convenios con otras instituciones

Número dos en importancia:

37.7% profesores con Ph.D.;

21.7% infraestructura;

12.1% el desempeño de los graduados;

9.7% la investigación – publicaciones;

8,2% oferta de posgrados;
1.9% la vinculación con la colectividad.

Hay una tendencia muy clara - tanto en quienes conocen los criterios para la categorización, como en quienes asignaron la importancia a los criterios mencionados por el encuestador- hacia los siguientes criterios: profesores con Ph.D. e infraestructura.

3.7 Pregunta número ocho: Luego del proceso de categorización, ¿Cómo encuentra usted a la UDA en los siguientes aspectos? (Valore del 1 al 5, siendo 5 lo mejor posible y 1 lo peor posible.

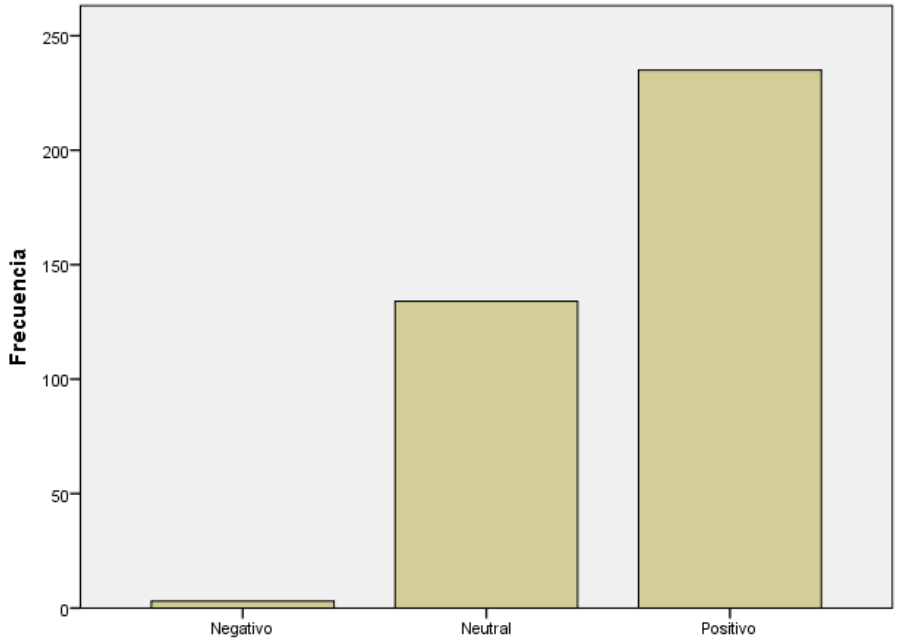
Las variables fueron: calidad académica, infraestructura, vinculación con la colectividad y planta docente).

A través de la escala de Likert se pudo determinar la actitud, se realizó la suma de la frecuencia para cada una de las variables, y se calculó una media de cada una de ellas.

La suma de la media de cada una de estas variables, y partiendo de que el número 1 es muy negativo, el 2 es negativo, el 3 es neutral, el 4 es positivo y el 5 es muy positivo, se pudo establecer la actitud hacia la universidad.

Al realizar el cálculo a través de la Escala de Likert, se determina que la actitud de los estudiantes es positiva con un 63,2%, neutral con un 36% y negativa con un 0,8%. Este resultado evidencia que la mayoría de los estudiantes tiene una actitud positiva a la universidad.

Gráfico No. 10 Actitud hacia la universidad



3.8 Pregunta número nueve: ¿Por qué cree usted que el gobierno implementó el sistema de acreditación?

A los encuestados se les solicitó escoger en orden de importancia dos de los criterios que consideraban más importantes. Los criterios fueron: mejoramiento de la calidad académica, estrategia política, para informar el estado de cada universidad, para formar profesionales más competitivos.

El 53,8% de los encuestados escoge como primera alternativa la calidad académica, un 32,8% la escoge como segunda alternativa, y un 13,4% no la considera.

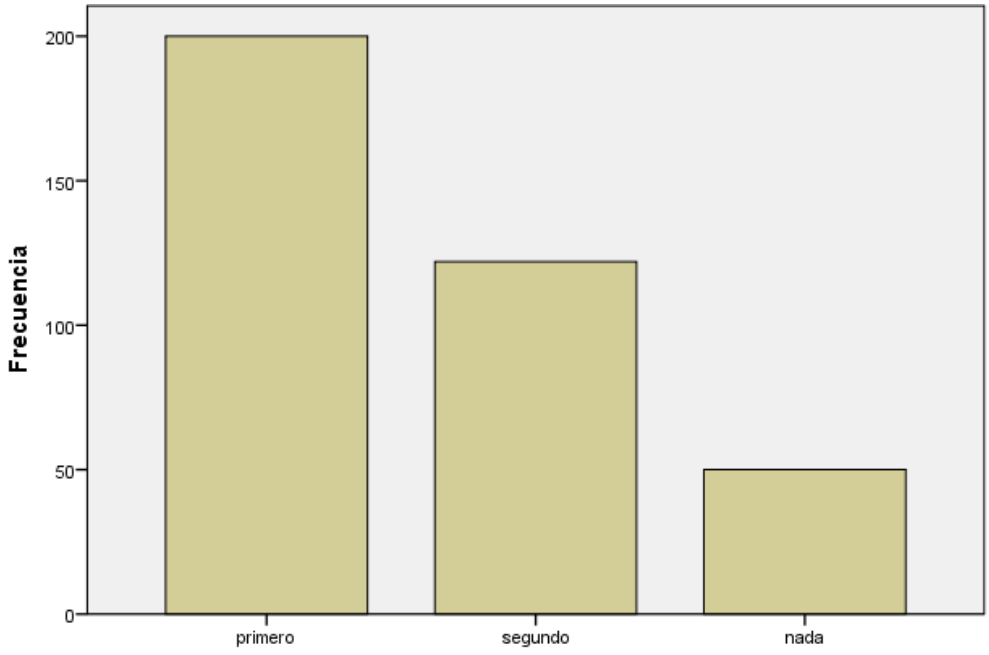
Un 36,6% de los estudiantes consideran como primera alternativa para la implementación de este sistema la formación de profesionales más competitivos, un 49.2% la escoge como segunda alternativa, un 14,2% no la considera.

Más del 85% de los estudiantes no consideraron como primera ni segunda alternativa la estrategia política, ni la de informar el estado de cada universidad.

Con una amplia mayoría los estudiantes asocian este proceso gubernamental con una mejora en la calidad académica y un proceso que permite formar mejores profesionales.

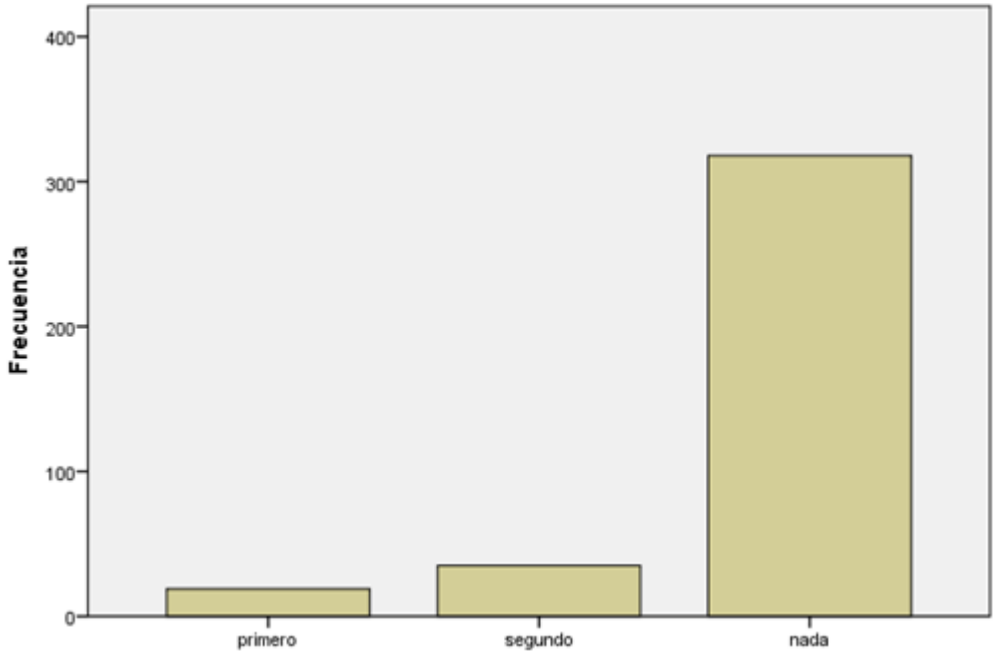
Importancia asignada al criterio calidad académica.

Gráfico No. 11 ¿Por qué cree que el gobierno implementó el sistema de acreditación (Mejoramiento de la calidad académica)?



Importancia asignada al criterio estrategia política

Gráfico No. 12 ¿Por qué cree que el gobierno implementó el sistema de acreditación (Estrategia política)?



3.9 Cruce de variables

Con la intención de obtener información enriquecedora y contundente sobre la percepción de los estudiantes frente a la re categorización de la Universidad del Azuay, se cruzó la información entre las preguntas uno, cinco y seis con la pregunta ocho. A continuación consta el detalle de los resultados obtenidos con este cruce.

3.9.1 Factor de decisión – criterios de categorización (Preguntas uno y ocho)

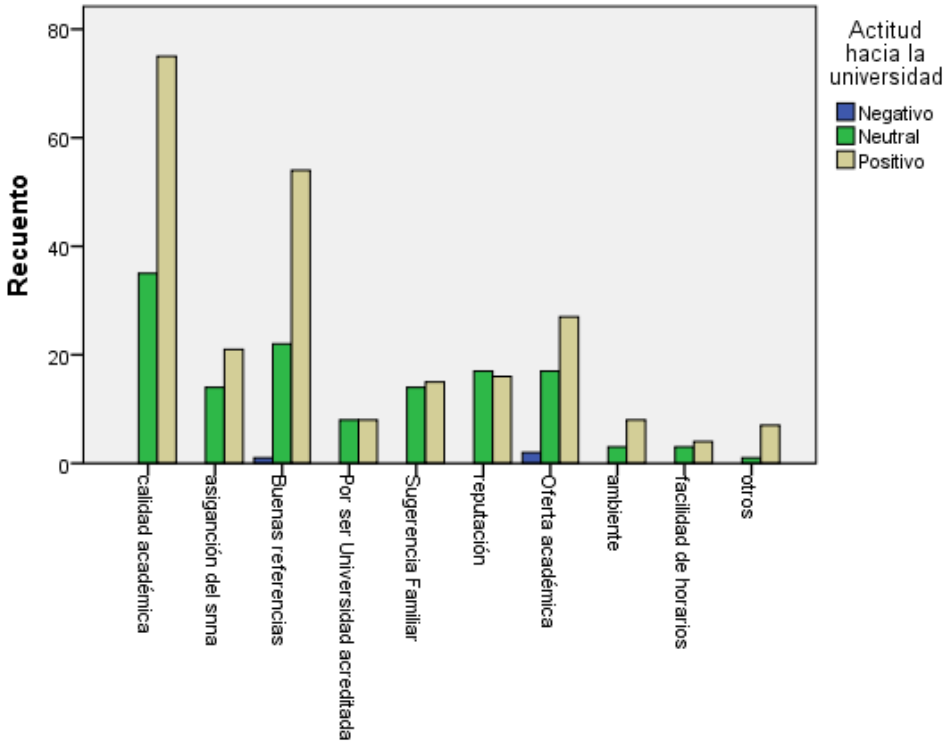
Al realizar el cruce de la pregunta número uno (¿Qué factor influyó en su decisión de estudiar en la Universidad del Azuay?) con la pregunta número ocho (Luego del proceso de categorización, ¿Cómo encuentra usted a la UDA en los siguientes aspectos?: calidad académica, infraestructura, vinculación con la colectividad, planta docente), es evidente que el mayor número (110 de 372) de estudiantes ingresaron a la UDA por su calidad académica, y que este grupo son quienes tienen una actitud positiva hacia la universidad.

Lo mismo sucede con el grupo cuya motivación fueron las buenas referencias (77 de 372), su actitud es positiva hacia la UDA.

Quienes ingresaron a la UDA por ser una universidad acreditada (16 de 372) son un grupo con una actitud 50% positiva y 50% neutra.

Está claro que quienes estuvieron motivados por la calidad académica y las buenas referencias son quienes mejor actitud tienen hacia la Universidad.

Gráfico No. 13 ¿Qué factor influyó en su decisión para estudiar en la UDA?



3.9.2 Categoría UDA – Criterios de categorización (Preguntas cinco y ocho)

Al realizar el cruce de las preguntas número cinco (Al oír B que se te viene a la mente) con la pregunta ocho (Luego del proceso de categorización, ¿Cómo encuentra usted a la UDA en los siguientes aspectos?: calidad académica, infraestructura, vinculación con la colectividad, planta docente) se evidencia que:

- De las 256 personas que al oír B se les viene a la mente la necesidad de

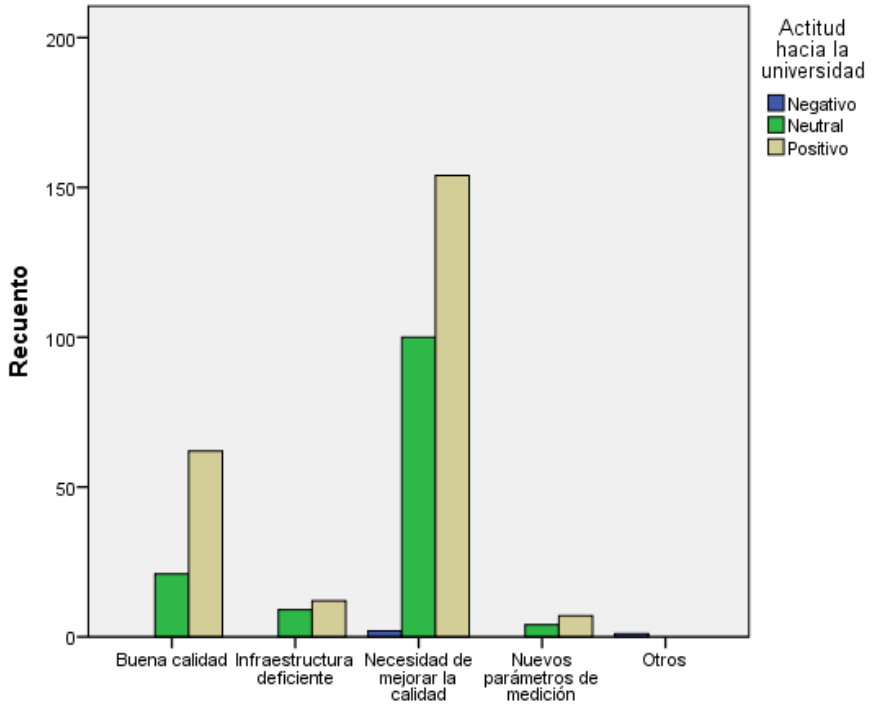
mejorar la calidad académica, 154 tienen una actitud positiva hacia la Universidad y 100 personas tienen una actitud neutra.

- De las 83 personas que al oír B piensan en buena calidad, 62 tienen una actitud positiva y 21 neutra.
- Únicamente dos personas tienen una actitud negativa hacia la universidad y pertenecen al grupo de los encuestados que al oír B se les viene a la mente infraestructura deficiente.

Este cruce demuestra que los encuestados que creen que la Universidad obtuvo la categoría “B” porque necesita mejorar la calidad académica, representan el más alto porcentaje con actitud positiva: es decir quienes quieren que la UDA mejore su calidad, son los que mejor actitud tienen hacia la marca; así, su consideración sobre una necesidad de mejora no está ligada a una actitud negativa.

Se puede decir entonces que los alumnos “más críticos” son los que mejor actitud tienen hacia la universidad.

Gráfico No. 14 Al oír B, ¿qué se le viene a la mente?



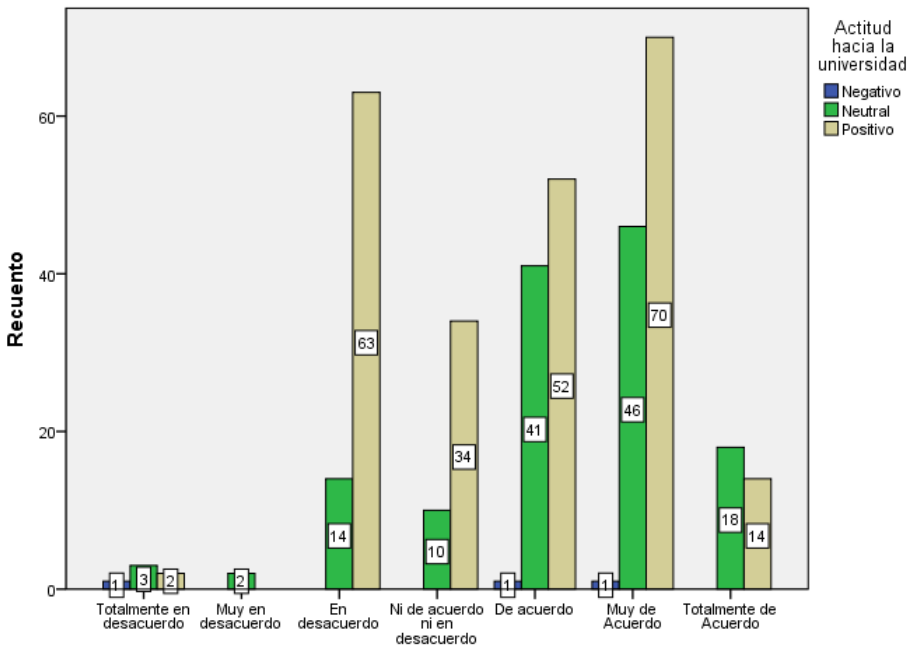
3.9.3 Categoría B – Criterios de Categorización (Preguntas seis y ocho)

Al cruzar la información de la pregunta seis (La UDA merece la categoría que obtuvo: totalmente de acuerdo, muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) con la pregunta número ocho (Luego del proceso de categorización, ¿Cómo encuentra usted a la UDA en los siguientes aspectos?: calidad académica, infraestructura, vinculación con la colectividad, planta docente), se evidencia que:

- Las personas con el mayor índice de actitud positiva, son quienes están muy de acuerdo con la categoría que obtuvo la UDA, de las 372 personas encuestadas, 136 que están: de acuerdo, muy de acuerdo o totalmente de acuerdo con la categoría de la UDA, tienen una actitud positiva hacia la institución, de este mismo grupo 105 tienen una actitud neutra, y dos una actitud negativa.
- De las 77 personas que están en desacuerdo con la categoría que obtuvo la UDA, 63 tienen una actitud positiva.

Podría decirse entonces, que la categoría no está percibida como un desgaste para la marca, ni como una sanción para la institución; los estudiantes en su mayoría están de acuerdo con la categoría pero eso no repercute en la actitud positiva hacia la UDA.

Gráfico No. 15 La UDA, ¿merece la categoría que obtuvo?



Estos análisis evidencian que el grupo con mejor actitud a la Universidad es también el grupo más “crítico”, es decir querer una mejora en variables como calidad académica o infraestructura, o considerar que la UDA merece la categoría que obtuvo no está ligado a un rechazo a la marca o una mala percepción de la misma.

3.10 Entrevistas en profundidad

Se aplicaron las preguntas de la guía de la entrevista en profundidad, (ver anexo 6: Guía de la entrevista en profundidad) a los cinco miembros del Consejo Ejecutivo de la Institución: Rector, Vicerrectora, Decana Administrativo Financiero, Decano General de Investigaciones, y al representante de los Decanos.

El resultado se presentará agrupando las respuestas de los entrevistados de la siguiente manera: generalidades, acreditación y categorización de la Universidad del Azuay, y percepción frente a la categorización. Esta agrupación busca condensar lo más importante de cada una de las opiniones de las autoridades frente a cada uno de estos temas generales.

3.10.1 Generalidades

Las autoridades coinciden en la importancia que tiene revisar el sistema de educación superior, observar a las universidades de forma permanente, con la finalidad de una mejora y rendición de cuentas continua. Ningún miembro del Consejo Ejecutivo de la Universidad del Azuay se opone a un proceso de acreditación, sin embargo no todos están de acuerdo con la categorización.

Se expresa inconformidad en cuanto al proceso y los parámetros de categorización, se enfatiza en la necesidad de conocer a fondo la realidad de las instituciones de educación del Ecuador para aplicar procesos de esta naturaleza.

El Rector de la UDA considera que sí es necesaria en Ecuador y Latinoamérica una categorización, pero no necesariamente debe ser el resultado de un proceso de acreditación, pues se generan conflictos y reacciones innecesarias. Se puede buscar una forma diferente de clasificar a las universidades.

Los entrevistados, reiteran la importancia de observar las mejores prácticas de cada país pero no se las puede aplicar de forma rígida en realidades distintas; además las matrices planteadas por el sistema muchas veces conllevan actividades enfocadas únicamente al cumplimiento de requisitos más que a la mejora de la calidad académica.

La Vicerrectora cree que podrían existir escalas distintas de clasificación, sugiere por ejemplo, un sistema en el cual se utilice instituciones de educación superior: acreditadas, en proceso de acreditación y no acreditadas.

Los entrevistados coinciden en que una de las desventajas de este proceso surge cuando empiezan las comparaciones innecesarias con ascensos o descensos de categoría. Al respecto el Decano General de Investigaciones comenta: “como si se tratará de una tabla de posiciones de equipos de fútbol”.

Respecto a cuán preparado estaba el Ecuador para un proceso de acreditación y categorización como el del año 2013, las autoridades de la UDA coinciden en que el sistema de educación superior del país no estuvo preparado para un proceso de estas características. Entre las razones principales para su respuesta destacan los plazos

establecidos, y la rigurosidad de los parámetros utilizados para la medición de los factores evaluados.

La Vicerrectora comenta “ahora fueron mucho más exigentes, incluso nosotros con la B actual estamos mejor que cuando estuvimos en la A. El proceso no debe tener ese nivel de presión, incurriendo en largos procesos administrativos que restan tiempo dedicado a la función académica”.

3.10.2 Acreditación y categorización de la Universidad del Azuay

Los miembros del Consejo Ejecutivo consideran el proceso de categorización del año 2013 como un proceso inadecuado; el esquema utilizado por el CONEA en el año 2009 fue muy distinto al del año 2013 en cuanto a parámetros de medición lo cual provocó resultados diferentes; sin embargo se manejó la misma nomenclatura lo que generó que se perciba como una baja de categoría de las universidades.

Estos resultados provocaron en el público en general una comparación con las categorías del pasado, sin ser resultados equivalentes.

Sin embargo, las principales autoridades de la Universidad del Azuay consideran significativa la categoría “B”, y destacan que la mayoría de las universidades que en un pasado estuvieron en la categoría “A”, ahora se encuentran en la “B”, lo que evidencia que las normas impuestas generaron este cambio de categoría.

Además se hace mención a la gran demanda de estudiantes que tiene la Universidad, lo cual según las autoridades se debe a la calidad de la educación que ofrece la UDA, independiente de la categoría.

Durante las entrevistas se mencionó también la diferencia que existe entre las universidades que están dentro de la categoría “B”, puesto que las 18 universidades no tienen el mismo nivel, existe en este mismo grupo algunas muy superiores a otras.

Los miembros del Consejo Ejecutivo de la Universidad creen que la primera noticia sobre la categoría “B” generó cierto impacto, pero que este impacto es inferior al

prestigio que tiene la UDA. El público percibió que se trataba de un modelo distinto al conocer que las principales universidades de la ciudad, había obtenido la categoría “B”.

Ninguna de las autoridades considera significativa para la imagen de la universidad esta re categorización.

Respecto a los cambios que se han realizado en la Institución a partir de la re categorización, destacan el plan de mejoras, en el cual se enfatiza la investigación y la vinculación con la colectividad. Al respecto vale destacar que los estudiantes no clasifican a estos criterios como los más importantes el momento en que se refieren a la re categorización.

Las autoridades mencionan el trabajo continuo y permanente tanto en la parte académica como en la parte administrativa. Y el constante esfuerzo en la implementación de laboratorios y tecnología para las aulas. Cabe destacar que el parámetro - que en las encuestas realizadas - los estudiantes consideran el más importante es el tema de la infraestructura, razón por la cual este esfuerzo en la implementación de laboratorios cobra gran importancia

Los entrevistados coinciden que la Universidad del Azuay con categoría “B”, es superior a la Universidad del Azuay con categoría “A”, sin embargo, como se mencionó en preguntas anteriores, los esquemas de medición son distintos, por lo cual se trabaja en ajustar los resultados a estos nuevos esquemas y parámetros de medición.

Actualmente la UDA, da gran importancia al fomento de la investigación, existe un mayor presupuesto asignado para este fin y se trabaja en fomentar en la comunidad universitaria la publicación de las diferentes investigaciones. Las encuestas demuestran que la investigación es para los estudiantes el criterio con menor relevancia.

En cuanto a los profesores hay varios profesores estudiando maestrías y doctorados, el número de docentes haciendo posgrados es interesante, pero esto es un proceso largo. En contraste con el campo anterior (investigación) para los estudiantes la

formación de los profesores con Ph.D. es uno de los dos criterios más importantes en el proceso de recategorización.

Cuando se les preguntó a los entrevistados sobre la intención de la institución de re-categorizar y obtener la categoría A, la respuesta generalizada fue que la Universidad está trabajando arduamente para alcanzar la excelencia, que la intención es realizar procesos de autoevaluación internos, para que cuando llegue el proceso de re-categorización la institución esté preparada de la mejor manera.

Coinciden en que no es algo prioritario, que lo que se busca es cuidar la buena imagen que actualmente tiene la universidad.

En lo referente a las estrategias de comunicación que se utilizaban y las que se están utilizando ahora, se obtuvo la siguiente información: al ser la UDA la primera universidad acreditada del Ecuador, toda la comunicación estuvo basada en este atributo, y en la categoría “A” de la Universidad; incluso fue la Universidad del Azuay una de las universidades, con aquella categoría, que más utilizó la letra “A” para su promoción.

Actualmente, la comunicación se basa en la calidad académica de la institución, se busca explicitar las gestiones y actividades tanto de los niveles directivos como de los mandos medios y de los estudiantes con la intención de lograr un empoderamiento de toda la comunidad universitaria.

3.10.3 Percepción frente a la categorización

Los entrevistados creen que la categorización al principio si causó algún tipo de percepción en los estudiantes, no necesariamente una reacción negativa, pues los estudiantes han evidenciado que el cambio de categoría no implicó una disminución de la calidad académica. Se evidencia que la percepción de los miembros del Consejo Ejecutivo coincide con las de los estudiantes, pues ellos perciben a la UDA como una institución con calidad académica.

Las autoridades consideran que el primer impacto puede haber sido el negativo, pero luego la categorización pasó a un segundo plano; así lo evidencia la demanda para primer ciclo que tiene la universidad. Esta afirmación coincide nuevamente con la percepción de los alumnos de la UDA, pues es mínimo el porcentaje de que optaron por la Universidad debido a su categorización.

Las autoridades comentan que los estudiantes no conocen con claridad lo que significa la categorización, algunos consideran un proceso para cumplir requisitos para el gobierno y los estudiantes nuevos no la asocian con calidad académica. En este tema, si bien los estudiantes no asocian la categoría con baja calidad sí consideran necesario realizar mejoras, por lo cual es importante que se evidencien las mejoras que los miembros de Consejo comentan anteriormente.

De manera unánime los miembros del Consejo Ejecutivo dicen que la imagen de la institución no se vio afectada por esta categorización; y que no consideran necesario promocionar la categoría “B”, pero sí comunicar que se trabaja por una mejora continua, dando a conocer los logros de la institución y de sus estudiantes tanto a nivel local como nacional puesto que para ellos la UDA tiene una imagen que está por sobre la letra.

Dado que la mayoría de las universidades se encuentran en la “B”, la letra no es un factor diferenciador entre las universidades.

Es importante que a través de las autoridades y representantes estudiantiles se generen espacios de diálogo para comentar y dar a conocer las cosas que está haciendo bien la Universidad. Recalcar que existe un proceso permanente de mejora.

A manera de resumen se puede decir que las autoridades coinciden en la importancia de la acreditación y de la mejora permanente, sin embargo comentan que los mecanismos y los plazos impuestos para la categorización no fueron los correctos.

En cuanto a la re categorización los miembros del Consejo Ejecutivo afirman que la nomenclatura de la categorización no debió haber sido la misma que la del proceso anterior pues los parámetros de medición fueron distintos. La no equivalencia de

parámetros se refleja en el paso de la mayoría de las universidades que estuvieron en la categoría “A” a la categoría “B”.

Las autoridades no consideran significativo para la imagen de la Universidad el cambio de categoría, pues la gran demanda de estudiantes evidencia que la institución es valorada por su público por la calidad académica.

Todos los entrevistados mencionan los esfuerzos que la Institución se encuentra realizando en las áreas de investigación, apoyo en la formación de sus docentes, laboratorios, tecnología y vinculación con la colectividad. Esfuerzos que están enfocados en la búsqueda de la excelencia pues se percibe que la re categorización no es una prioridad a corto plazo.

Comunicar la categoría actual, a criterio de las autoridades, no es necesario pues anteriormente se utilizó con mucha fuerza y frecuencia la categoría “A” de la Universidad.

Concluyen de forma generalizada en que la imagen de la UDA está sobre la letra “B”.

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El análisis bibliográfico sobre la acreditación de la educación superior en Estados Unidos y Latinoamérica, evidencia que Estados Unidos tiene un sistema de acreditación voluntario que no contempla calificaciones ni categorizaciones, que funciona a través de agencias de acreditación ajenas al estado, y que este país ocupa los primeros puestos de los *rankings* de calidad universitaria a nivel mundial; demostrándose que la obligatoriedad de la acreditación y la regulación estatal no necesariamente tienen relación con la calidad educativa y el prestigio de las universidades.

El escenario latinoamericano es distinto, pues apenas hace veinticinco años la calidad de la educación superior comienza a evaluarse, con procesos y actores distintos en cada uno de los países. A excepción de las universidades de México, Brasil y Chile, las universidades de Latinoamérica no aparecen en los *rankings* mundiales.

Estados Unidos y Brasil demuestran que no es indispensable tener una regulación estatal para alcanzar la excelencia académica, los Estados Unidos nunca la tuvo y Brasil a pesar de que tiene regulación estatal, fue el último país de América Latina en iniciar estos procesos; sin embargo sus universidades se encuentran en mejores posiciones en los *rankings* que cualquier otra de la región.

Basados en este análisis bibliográfico es evidente que la mejor alternativa para acreditar el sistema de educación superior es a través de procesos voluntarios que operen de manera técnica e independiente del estado, se demuestra que Estados Unidos tiene un sistema de acreditación voluntario e independiente del gobierno, y ocupa los primeros puestos de los *rankings* de calidad universitaria a nivel mundial, por lo que se concluye que no existe relación directa entre la obligatoriedad de la acreditación y la regulación estatal con la calidad educativa.

En cuanto a la percepción de los estudiantes y de los miembros del Consejo Ejecutivo, los resultados de la investigación demuestran que:

La mayoría de los encuestados escogieron la UDA por su calidad académica, lo que muestra que la categoría “B” no está asociada con calidad académica deficiente, pero sí susceptible de mejoras. Esta percepción coincide con la de los miembros del Consejo Ejecutivo quienes consideran que los estudiantes valoran la calidad académica de la UDA y no perciben como un daño a la imagen de la institución el hecho de que ésta haya sido re categorizada.

Un porcentaje mínimo de encuestados escogieron la UDA por ser una universidad acreditada; es decir la importancia que se asigna a la acreditación y categorización no es significativa para los estudiantes, ni para el Consejo Ejecutivo pues aseveran que los alumnos no eligen la universidad por una letra, pues los estudiantes conocen que se encuentra en la categoría “B” y su motivación para escoger la UDA es la calidad académica.
Desde esta percepción, es correcta la decisión de las autoridades de no realizar campañas de comunicación en las que se difunda la categoría actual de la institución.

Cerca del 95% de los estudiantes conocen la categoría de la universidad, la mayoría de este grupo está de acuerdo con la categoría asignada, asociándola con una necesidad de mejora de la calidad académica, con respecto a la mejora académica las autoridades insisten en los esfuerzos que la institución realiza en su plan de mejoras, por lo que es importante comunicar estos esfuerzos a los estudiantes.

En cuanto a los criterios para la categorización, tanto los encuestados que dicen conocer estos criterios como quienes les asignaron la importancia basados en los mencionados por el encuestador, mencionan como los más importantes a los criterios de: infraestructura y profesores con Ph.D.; es decir, los estudiantes consideran que lo que no le permitió a la UDA obtener una categoría “A” son estos dos factores.
Esta respuesta es clave en la elaboración de las próximas estrategias de comunicación, pues para atenuar en los estudiantes esta percepción se debe dar a conocer las mejoras y esfuerzos que la institución realiza en infraestructura, y los incentivos y apoyo que brinda a los docentes para su formación doctoral.

Luego de determinar la actitud, a través de la escala de Likert, se establece que la mayoría de los estudiantes tienen una actitud positiva hacia la universidad, lo cual

coincide con el criterio del Consejo Ejecutivo que menciona que la UDA tiene una imagen que está sobre la categoría.

Los cruces de preguntas demuestran que los estudiantes que eligieron la UDA por su calidad académica y por buenas referencias son quienes tienen una actitud más positiva hacia la universidad.

Quienes ingresaron a la UDA por ser una universidad acreditada son un grupo con una actitud 50% positiva y 50% neutra. Quienes estuvieron motivados por la calidad académica y las buenas referencias son quienes mejor actitud tienen hacia la Universidad. Se confirma que la acreditación no está ligada a la actitud o emoción de los estudiantes, y se la puede considerar entonces un motivador de higiene.

Los encuestados que asocian la categoría “B” con una necesidad de mejorar la calidad académica, representan el más alto porcentaje con actitud positiva: es decir quienes quieren que la UDA mejore su calidad, son el grupo que mejor actitud tienen hacia la marca, considerar que es necesaria una mejora no quiere decir tener una actitud negativa.

Con estos resultados es evidente que la categoría no está percibida como un desgaste para la marca, ni como una sanción para la institución; los estudiantes en su mayoría están de acuerdo con la categoría pero eso no repercute en la actitud positiva hacia la UDA. Es vital aprovechar la actitud positiva de los estudiantes hacia la institución y trabajar mensajes emocionales que generen pertenencia y fortalezcan esa percepción favorable.

En conclusión, el grupo con mejor actitud a la Universidad es también el grupo más “crítico”: están de acuerdo con que la UDA no esté en la categoría “A”, creen que se necesita mejorar la calidad académica, la infraestructura, incrementar el número de profesores con Ph.D., sin que esto implique un rechazo a la marca o una mala percepción de la misma.

Con respecto a las entrevistas a profundidad realizadas a los miembros del Consejo Ejecutivo se concluye que:

Las autoridades consideran saludable la evaluación y la acreditación del sistema de educación superior, siempre y cuando exista un previo conocimiento de la realidad de las universidades en el Ecuador, y una validación de los parámetros que se aplicaran en el proceso. De manera general las autoridades demuestran inconformidad con la forma en la que se llevó el proceso de acreditación.

Afirman que el Ecuador no estuvo preparado para un proceso de acreditación y categorización con el estándares utilizados en el año 2013; los plazos establecidos, y la rigurosidad de los parámetros utilizados para la medición de los factores evaluados no estuvieron acordes con la realidad, coinciden que los resultados no son objetivos pues la UDA con categoría “A” es incluso inferior a la UDA con categoría “B”. Contrastando la opinión de las autoridades, que consideran que la categoría “B” tiene implícita una mejor calidad que la categoría “A” anterior, con la opinión de los estudiantes que están de acuerdo con la categoría “B” otorgada, y que consideran que se la obtuvo por una necesidad de mejora de calidad académica, deficiencia de infraestructura y profesores con Ph.D. es vital dar a conocer las mejoras institucionales mencionadas por las autoridades.

El proceso de categorización del año 2013 utilizó un esquema de medición distinto al del año 2009, pero manejó la misma nomenclatura en la presentación de resultados, lo que generó en primer momento tensiones y comparaciones negativas, las autoridades atribuyen a este manejo el malestar que se generó en la publicación de los resultados.
Los miembros del Consejo Ejecutivo de la UDA consideran significativa la categoría “B”, y esto lo afirman en base a la gran demanda de estudiantes que tiene la institución. La percepción de las autoridades sobre la subjetividad que tiene una nomenclatura de categorización no está en disonancia con modelos referentes a nivel mundial, por ejemplo en Estados Unidos no se utiliza categorización.

Las autoridades destacan el esfuerzo y las mejoras que la Universidad realiza el campo de la investigación pues es un criterio con una ponderación muy significativa en la evaluación que se realiza a las instituciones de educación superior, sin embargo el número de estudiantes que consideran que la investigación es un criterio importante en el proceso de categorización es mínimo, lo que evidencia que los estudiantes no tienen claras las implicaciones ni parámetros de la categorización. Al presentarse escenarios

distintos es necesario que la Universidad evalúe cuán importante es iniciar un plan de comunicación para dar a conocer lo significativo que resulta el campo de la investigación.

Ninguna de las autoridades considera trascendente para la imagen de la universidad esta re categorización, y además comentan que los estudiantes no conocen con claridad lo que significa el alcance de la categorización.

Se concluye entonces que la mayoría de los estudiantes a pesar de no conocer claramente lo que significa la acreditación, saben que la UDA es una universidad acreditada y que tiene categoría “B”, sin embargo existe un mínimo porcentaje de estudiantes que escogieron estudiar en la Universidad del Azuay por este motivo; el mayor porcentaje escogió la UDA por su calidad académica, y aunque este grupo consideran que no se obtuvo la categoría “A” por factores como la infraestructura y la falta de profesores con Ph.D., y que hay factores que se deben mejorar tienen una actitud positiva hacia la Universidad, lo que demuestra que lo que el Consejo Ejecutivo expresa sobre el bajo impacto que generó la recategorización coincide con la percepción de los estudiantes. Es decir tanto estudiantes como autoridades hacen asociaciones de buena calidad con la institución.

En base a estos resultados se recomienda lo siguiente:

Los estudiantes crean su realidad en base a su percepción, y puesto que no reciben información sobre las inversiones que se realizan en mejoras de infraestructura y en apoyo a docentes para formación doctoral sostienen que la infraestructura es el factor determinante para estar en la categoría “B”. Se debe enfocar la comunicación en estas mejoras pues conjuntamente con la formación doctoral de los docentes son los atributos más valorados por sus estudiantes.

Comunicar las diferentes actividades del plan de mejoras, mostrando una evolución académica y docente, evitando mensajes masivos relacionados con acreditación o categorización.

Generar espacios de diálogo entre estudiantes y autoridades en donde se pueda dar a conocer la importancia de mantener la calidad académica más que en re-categorizar.

Alinear la percepción sobre la categoría que tienen los estudiantes con el trabajo institucional que se realiza en el cual no necesariamente la meta es la “A”. Se sugiere trabajar en un plan de acción en el caso que las universidades de la ciudad llegarían a obtener una categoría “A” y la UDA mantenga su categoría “B”.

Mejorar la percepción de la calidad académica a través de una comunicación visual que evidencie los esfuerzos que realiza la institución en infraestructura, laboratorios y formación doctoral de los docentes.

Realizar un estudio que compare la percepción de los estudiantes de primer año con los de último año de las diferentes carreras, para determinar si la percepción frente a la Universidad se mantiene o varía de forma positiva o negativa a lo largo de la carrera universitaria.

Mantener e incrementar los mensajes relacionados con la calidad académica, pues es el atributo más considerado el momento de decidirse por la UDA.

Evidenciar de forma masiva el aporte de la institución a la colectividad.

BIBLIOGRAFÍA

Arellano, R. (2002). *Comportamiento del Consumidor.* México: Mc Graw Hill.

Avalos, C. (2010). *La marca. Identidad y estrategia.* Buenos Aires: La Crujía.

CEAACES. (2013). *Suspendida por falta de calidad.. El cierre de catorce universidades en Ecuador.* Quito: CEAACES.

CONEA. (2003). *El Sistema Nacional de Evaluacipon y Acreditación de la Educación Superior Estructura, Políticas. Estrategias, Procesos y Proyecciones.* Quito: Consejo Nacional de Evalauación y Acreditación, CONEA.

Global University Network for Innovation. (2009). *La Educación Superior en tiempos de cambio. Nuevas dinámicas para la responsabilidad social.* Madrid: Mundi Prensa.

Global University Network for Innovation. (2007). *La educación superior en el mundo 2007 : Acreditación para la garantía de la calidad: ¿Qué está en juego?* Madrid: Mundiprensa.

Hair, J. (2007). *Investigación de Mercados.* México: McGraw-Hill.

IDIIEI. (2012). *La Acreditación de la Educación Superior en Iberoamérica.* Bloomington: Palibrio.

Keller, K. (2008). *Administración estratégica de marca branding.* México: Pearson.

Kotler, P. (2012). *Marketing.* México: Pearson.

Schiffman, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor.* México: Pearson.

Stake, R. (1995). *Investigación con estudio de caso.* Madrid: Ediciones Morata.

Strauss, A. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada.* Colombia: Sage.

Taylor, S. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados.* España: Paidós.

Yin, R. (1994). *Case Study Research: Design and Methods.* California: Sage Publications.

Hemerografía

Alloza, Á. (2012). Reflexiones sobre la reputación necesaria. *Revista de Estrategias, Tendencias e Innovación en Comunicación*, 27-47.

Ceballos, F. (2009). El informe de investigación con estudio de casos. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación, 1*(2), 413-423.

Korniejczuk, V. (2003). La Acreditación de la Educación Superior Presencial y a Distancia en Estados Unidos y México. *Revista de Educación a Distancia*(7), 1-49.

Orozco, J. (2012). El ADN de la marca: La concepción de sus valores intangibles en un contexto dialogado. *Signo y Forma, 31*(61), 56-71.

Peña Dominguez, M., Peña Santín, J. F., Ferrrando Alonso, L., & Reyes Cháves, N. (2005). La acreditaciíon de Carreras Universitarias. Experiencia Cubana. *Innovación Educativa*, 21-35.

Rama, C. (2009). El nacimiento de la acreditación internacional. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 291-311.

Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco, 18*(52), 39-49.

Royero, J. (2002). Contexto Mundial sobre la evaluación en las instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación - OEI*. [Revista en línea], Disponible: htpp://www.campus-oei.org. 2002.

Informes

Inga, M. G., & Velásquez, D. (2005). *La evaluación y acreditación de la calidad en las leyes de educación superior de América Latina.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Comisión de Coordinación de Reforma Universitaria.

Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. (2006). *Informe sobre la Educación Superior en América Latina y el Caribe 2000-2005 La metamorfosis de la Educación Superior.* Caracas: Metropolis.

CINDA - PROYECTO MULTIRREGIONAL DE EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR . (1993). *Acreditación Universitaria en América Latina - Antecedentes y Experiencias.* Santiago: CINDA.

Conferencias

Tünnerrnann, C., & De Souza, M. (2003). Desafíos de la Universidad en la Sociedad del Conocimiento, cinco años después de la conferencia mundial sobre educación superior". *UNESCO Forum on Higher Education, Research and Knowledge.* París: Comité Científico Regional para America Latina y el Caribe.

Leyes

Ley de Educación Superior; Asamblea Nacional; Registro Oficial N° 298. Año 2000

Constitución de la República del Ecuador. Año 2008

Sitios web

CONEAU. (1997). El sistema de acreditación en Estados Unidos: la acreditación institucional y la acreditación de programas. El papel de Council for Higher Education (CHEA) y de la Secretaría de Estado. Buenos Aires.

Gómez, R. R. (2003). Seminario de Educación Superior. Obtenido de http://www.ses.unam.mx/publicaciones/articulos.php?proceso=visualiza&idart=1193

Malavé, N. (2007). Obtenido de http://uptparia.edu.ve/documentos/F%C3%ADsico%20de%20Escal

MERCOSUR. (s.f.). Acreditación Regional de Carreras Universitarias MERCOSUR. Obtenido de http://edu.mercosur.int/arcusur/index.php/es/descripcion

National Center for Education Statistics. (2007). Institute of Education Sciences. Obtenido de http://nces.ed.gov/fastfacts/display.asp?id=372

U.S. Department of Education. (15 de 04 de 2015). Obtenido de http://www2.ed.gov/admins/finaid/accred/accreditation_pg3.html

Anexos

Anexo 1:

Ranking Académico de las Universidades del Mundo (*Academic Ranking of World Universities - ARWU*) publicado por la Universidad Jiao Tongde Shanghái de China http://www.shanghairanking.com/es/index.html

Ranking Académico de las Universidades del Mundo 2014

Ranking | Metodología | Estadística

Rank Mundial	Institución*	País/Región	Rank Nacional	Puntuación Total	Puntuación en Alumni
1	Universidad de Harvard		1	100	100
2	Universidad de Stanford		2	72.1	41.8
3	Instituto de Tecnología de Massachusetts		3	70.5	68.4
4	Universidad de California-Berkeley		4	70.1	66.8
5	Universidad de Cambridge		1	69.2	79.1
6	Universidad de Princeton		5	60.7	52.1
7	Instituto de Tecnología de California		6	60.5	48.5
8	Universidad de Columbia		7	59.6	65.1
9	Universidad de Chicago		8	57.4	61.4
9	Universidad de Oxford		2	57.4	51
11	Universidad de Yale		9	55.2	48.8
12	Universidad de California, Los Ángeles		10	51.9	30.2
13	Universidad de Cornell		11	50.6	37.6
14	Universidad de California, San Diego		12	49.3	19.7
15	Universidad de Washington		13	48.1	21.7
16	Universidad de Pennsylvania		14	47.1	32.4
17	Universidad Johns Hopkins		15	47	38.7
18	Universidad de California, San Francisco		16	45.2	0
19	Instituto Federal Suizo de Tecnología de Zúrich		1	43.9	30.2
20	Escuela Universitaria de Londres		3	43.3	28.8
21	Universidad de Tokio		1	43.2	31.6
22	Colegio Imperial de Ciencia, Tecnología y Medicina		4	42.3	14.9
22	Universidad de Michigan-Ann Arbor		17	42.3	35.3
24	Universidad de Toronto		1	41.8	20.4
24	Universidad de Wisconsin - Madison		18	41.8	31.6
26	Universidad de Kioto		2	39.9	30.2
27	Universidad de Nueva York		19	39.6	28.8
28	Universidad del Noroeste		20	39.4	15.8
28	Universidad de Illinois en Urbana-Champaign		20	39.4	30.7
30	Universidad de Minnesota, Twin Cities		22	39.3	30.2

Anexo 2:
Informe General sobre la Evaluación, Acreditación y Categorización de las Universidad y Escuelas Politécnicas

Categoría A

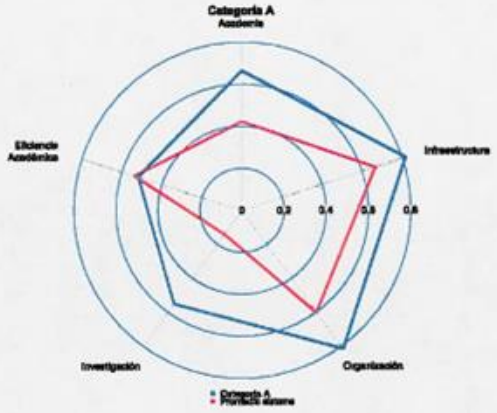


Figura 17: Categoría A

En promedio, esta categoría presenta un desempeño superior al promedio del sistema en los criterios de Academia, Investigación, Infraestructura y Organización; respecto al criterio de Eficiencia Académica esta categoría se encuentra ligeramente por debajo del promedio.

Las instituciones de esta categoría presentan condiciones aceptables para que su planta docente se desarrolle en los ámbitos de la investigación, la docencia y la vinculación con la colectividad. La remuneración de los docentes, la dedicación de los mismos y su estabilidad laboral garantizan un ambiente académico adecuado. El porcentaje de docentes con título de Ph.D. y maestría se encuentran sobre el promedio del sistema de educación superior.

De acuerdo al criterio Investigación, todas las instituciones de esta categoría presentan un desempeño superior al promedio del sistema, ubicándose en el primer quintil de desempeño, con dos de ellas ubicadas en las primeras posiciones de todo el sistema; todo esto, como producto de su adecuada planificación científica y de la calidad del recurso humano del que disponen; sin embargo, la producción científica de alto impacto se concentra en un reducido número de docentes investigadores y está por debajo de los niveles internacionales[4]. Respecto a la producción de libros revisados por pares e investigación regional, el grupo muestra un desempeño más heterogéneo; sin embargo, dos de estas instituciones se encuentran muy por encima del promedio general del sistema.

Respecto al criterio de Infraestructura, las instituciones de este grupo, en promedio, muestran un desempeño encima del promedio del conjunto de instituciones de educación superior. Es importante notar que el sistema en conjunto ha evidenciado una mejoría sustancial en este criterio, por lo que se resalta el hecho de que este conglomerado de IES presente una valoración superior al promedio general.

Todas las instituciones de este conglomerado se encuentran sobre la media respecto al criterio de Organización. Las IES de esta categoría muestran reglamentaciones claras que apuntalan un ordenamiento de las actividades y procesos internos en cuanto a los procesos internos tienen un desempeño por encima de la media; sin embargo, respecto a los otros indicadores el desempeño es más heterogéneo, especialmente respecto a los

[4]Vale notar que esto se refleja en que, según el ranking SJR de países, el Ecuador se ubica en la duodécima posición de 47 países en Latinoamérica, con una producción científica de 564 documentos, menos de la décima parte de la producción de Colombia y menos de la mitad de la producción de Perú; a nivel global el Ecuador, según este mismo ranking, ocupa el lugar número 97 de 225 naciones analizadas (*http://www.scimagojr.com/countryrank.php*)

progamas de vinculación con la colectividad.

Finalmente, el criterio de eficiencia académica muestra una dispersión dentro del grupo, con dos IES por encima del promedio del sistema aunque sin un desempeño sobresaliente. Las IES que conforman esta categoría son[5]:

Tabla 4: IES Categoría A

CÓDIGO	INSTITUCIÓN	MÉTODO DIRECTO	CATEGORIZACIÓN FIN/
1001	ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL	●	●
1021	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL	●	●
1038	UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO	●	●

Categoría B

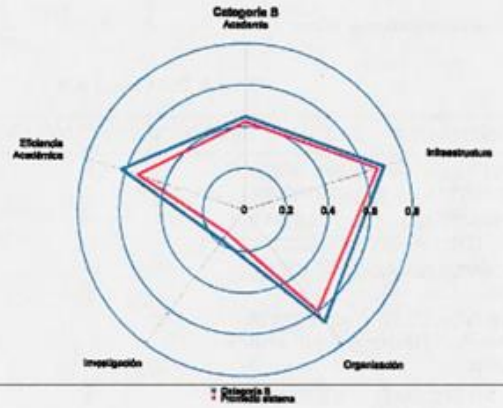


Figura 18: Categoría B

Estas instituciones se encuentran muy cerca y por encima del promedio del sistema de educación superior (ver figura 18). Al igual que el resto del sistema, en promedio, esta categoría muestra mejor desempeño en los criterios de Organización e Infraestructura.

En el indicador formación docente el desempeño de estas instituciones es heterogéneo; algunas instituciones presentan porcentajes adecuados de docentes con Ph.D o maestría, considerando la realidad nacional, y otras instituciones presentan valores bajos. Es notable el hecho de que algunas instituciones de esta categoría se están esforzando en formar a sus docentes en instituciones de prestigio internacional. Además, las remuneraciones muestran un nivel aceptable en muchas instituciones, existiendo otras que pagan a sus docentes por debajo del

[5]Todos los listados de instituciones se presentan en orden alfabético y no por nivel de desempeño

promedio global. Cabe recalcar que las IES que presentan un mal desempeño en remuneraciones, son instituciones autofinanciadas.

En cuanto a investigación, la mayoría de instituciones de esta categoría se encuentran por encima del valor de la mediana del sistema. La planificación de la investigación en la mayoría de instituciones se desarrolla parcialmente y en algunos casos es inexistente; sin embargo, existen instituciones que muestran resultados en publicaciones en revistas indexadas con impacto relativamente alto en el contexto local.

En relación al criterio organización, la mayoría de IES en esta categoría muestran un desempeño por encima del 80 % en el subcriterio transparencia y dos de ellas muestran un cumplimiento total en todos los indicadores. Doce instituciones están por encima del promedio del desempeño global en proyectos de vinculación, aunque tres instituciones de esta categoría se encuentran en el último quintil de desempeño.

En cuanto al criterio eficiencia académica, esta categoría presenta un excelente desempeño; incluso mejor que las instituciones Categoría A. Un ejemplo de aquello es que las cuatro instituciones con mejor desempeño pertenecen a este grupo.

El desempeño en infraestructura es heterogéneo, mostrando a la mayoría de las IES por encima del promedio del sistema, aunque con algunas instituciones por debajo del mismo. De manera general, las bibliotecas de estas instituciones presentan características medianamente adecuadas para el trabajo de docencia y consulta de los estudiantes; sin embargo, dentro de este grupo existen también universidades con un mal desempeño en este subcriterio.

Las instituciones categorizadas B son:

Tabla 5: IES Categoría B

CÓDIGO	INSTITUCIÓN	DIRECTO	CONGLOMERADOS	CATEGORIZACIÓN
1002	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO			
1027	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR			
1049	UNIVERSIDAD CASA GRANDE			
1028	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL			
1005	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR			
1007	UNIVERSIDAD DE CUENCA			
1033	UNIVERSIDAD DEL AZUAY			
1024	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO			
1008	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA			
1036	UNIVERSIDAD PARTICULAR INTERNACIONAL SEK			
1034	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA			
1010	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO			

1015	UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	●	●	●
1014	UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO	●	●	●
1031	UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA	●	●	●
1050	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL	●	●	●
1032	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL	●	●	●
1045	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA	●	●	●

Categoría C

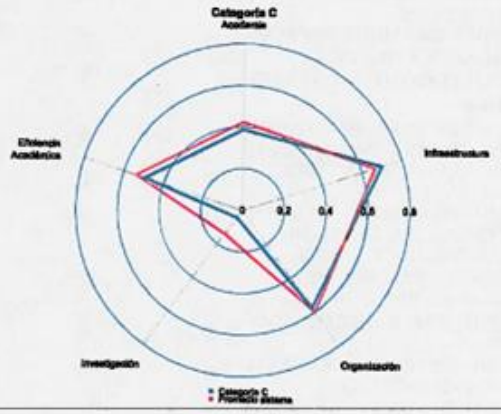


Figura 19: Categoría C

Estas instituciones se encuentran cerca del promedio del sistema de educación superior pero por debajo de él, excepto en el criterio Infraestructura donde la categoría muestra un desempeño ligeramente superior al promedio del conjunto de universidades y escuelas politécnicas del sistema.

En cuanto a academia, más de dos tercios de las IES de esta categoría muestran un desempeño por debajo del promedio del sistema, aunque sólo dos de ellas ocupan el último quintil de desempeño. De la misma manera, 11 de estas IES muestran un desempeño inferior al diez por ciento en el indicador Doctores con dedicación a tiempo completo, lo que muestra las deficiencias que presentan estas instituciones al momento de planificar la investigación científica con base en una planta de investigadores sólida.

Congruentemente, ninguna institución de esta categoría muestra un desempeño superior al promedio en el criterio Investigación. Todas las instituciones muestran un desempeño inferior al 10 %, de las cuales dos tienen un desempeño de 0. La producción científica de esta categoría es prácticamente nula, solo dos de ellas tienen

un desempeño por encima del 10 % y doce de ellas tienen una valoración del 0 %. En cuanto a la investigación regional las instituciones de este grupo muestran un mejor desempeño; así, tres de ellas se encuentran por encima o al menos al nivel del promedio del sistema, e inclusive en este grupo se encuentra la institución con mejor desempeño en este indicador; sin embargo, cuatro instituciones muestran un desempeño de 0 %.

En eficiencia académica se muestra un desempeño muy heterogéneo en las instituciones que conforman esta categoría; sin embargo, cuatro IES se encuentran en el último quintil de desempeño. En el indicador eficiencia terminal de grado, dos instituciones de esta categoría tienen una valoración del 0 % de desempeño y tan sólo una tienen un desempeño superior al 50 %.

Como se puede ver en la figura 19, el rendimiento de las instituciones de esta categoría prácticamente se superpone al rendimiento del promedio global en los criterios infraestructura y organización.

Las instituciones categorizadas C son:

Tabla 6: IES Categoría C

CÓDIGO	INSTITUCIÓN	DIRECTO	CONGLOMERADOS	CATEGORIZACIÓN FINAL
1003	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ	●	●	●
1053	UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES TURÍSTICAS	●	●	●
1040	UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS	●	●	
1044	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO ESCUELA DE NEGOCIOS	●	●	●
1017	UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR	●	●	●
1041	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	●	●	●
1030	UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	●	●	●
1056	UNIVERSIDAD METROPOLITANA	●	●	●
1019	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	●	●	●
1037	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO	●	●	●
1042	UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES	●	●	●
1013	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO	●	●	●
1020	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI	●	●	●
1051	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL	●	●	●

Categoría D

Esta categoría presenta valores de desempeño por debajo y muy alejados del promedio del sistema en todos los criterios de evaluación. Todas las categorías muestran mejoría principalmente en infraestructura; sin embargo, la categoría D también se aleja de la media global en este criterio, tal y como se muestra en la figura 20.

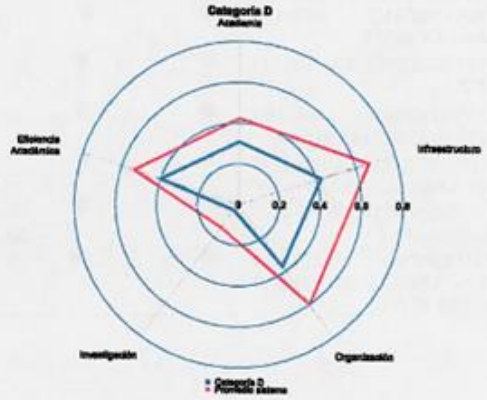


Figura 20: Categoría D

Todas las instituciones de esta categoría tienen un desempeño inferior al 40 % en el criterio academia; en parte, debido a que todas ellas tienen valoraciones de inferiores al 5 % y cuatro instituciones 0 % en el indicador posgrado en formación, y a que todas tienen un desempeño menor al 1 % en el indicador docentes tiempo completo con título de PhD.

En relación al criterio de eficiencia académica, todas las IES de esta categoría se encuentran por debajo del promedio del sistema, producto a que cuatro instituciones tienen un desempeño menor o igual al 20 % en el indicador eficiencia terminal de grado y cuatro de ellas tienen 0 % en eficiencia terminal posgrado.

En el criterio investigación, todas las instituciones de este conglomerado tienen un desempeño inferior al 13 %, lo que se explica si se toma en cuenta que cuatro de estas instituciones tienen una producción científica nula y cinco de ellas tienen un desempeño del 0 % en investigación regional. Todo esto a causa de una planificación inexistente o en el mejor de los casos incipiente y por el hecho de que su planta docente carece de una cantidad adecuada de especialistas con el grado de Ph.D.

Finalmente, en el criterio organización todas las instituciones muestran un resultado desfavorable, que concuerda con la situación similar en el resto de criterios.

Las IES categorizadas D son:

Tabla 7: IES Categoría D

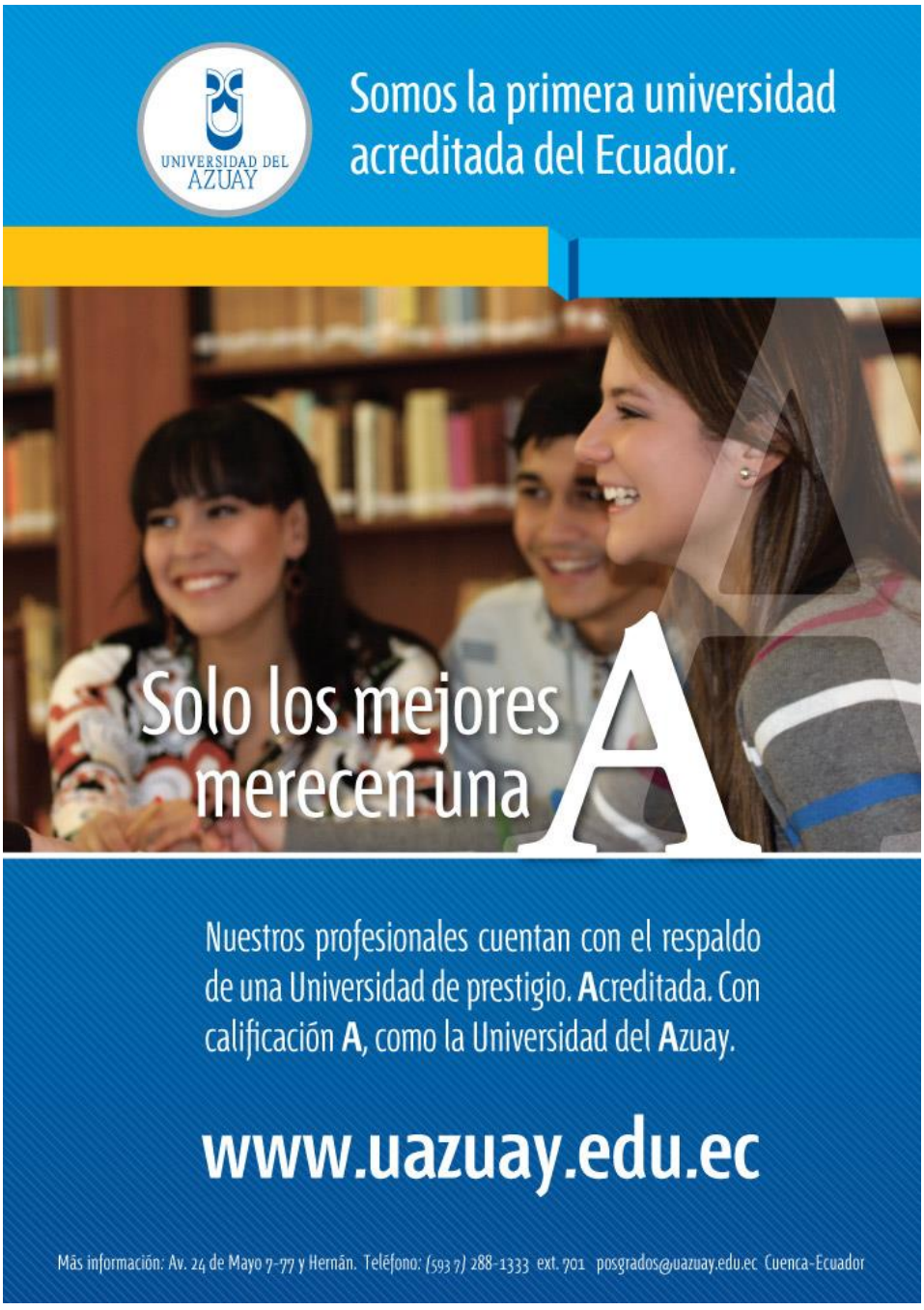
CÓDIGO	INSTITUCIÓN	DIRECTO	CONGLOMERADOS	CATEGORIZACIÓN FINAL
1018	UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR	●	●	●
1006	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	●	●	●
1025	UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ	●	●	●
1016	UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	●	●	●
1011	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA	●	●	●
1012	UNIVERSIDAD TÉCNICA LUIS VARGAS TORRES DE ESMERALDAS	●	●	●

Anexo 3:

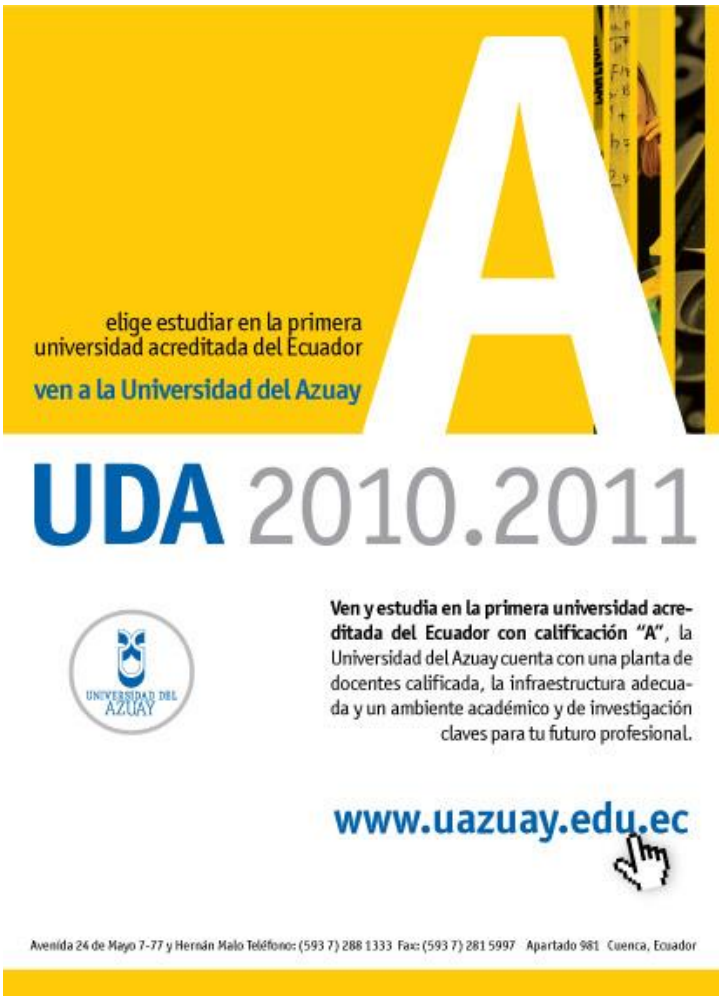
Ranking de la la compañía Quacquarelli Symonds: estudio *QS Universiy Rankings: América Latina*, que califica las mejores universidades de la región en 2014.
QS Top Universities, University Rankings: Latin America 2014
http://www.topuniversities.com/university-rankings/latin-american-university-rankings/2014#sorting=rank+region=+country=+faculty=+stars=false+search=

Anexo 4:

Material comunicacional y publicitario utilizado para la promoción de la Universidad del Azuay a partir del año 2009



Estudia en serio,
estudia en la UDA


elige estudiar en la primera
universidad acreditada del Ecuador
ven a la Universidad del Azuay
UDA 2010.2011
UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Ven y estudia en la primera universidad acreditada del Ecuador con calificación "A", la Universidad del Azuay cuenta con una planta de docentes calificada, la infraestructura adecuada y un ambiente académico y de investigación claves para tu futuro profesional.
www.uazuay.edu.ec
Avenida 24 de Mayo 7-77 y Hernán Malo Teléfono: (593 7) 288 1333 Fax: (593 7) 281 5997 Apartado 981 Cuenca, Ecuador

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
PRIMERA UNIVERSIDAD ACREDITADA DEL ECUADOR
Resolución Nº 010-CONEA-2006-04RDC del 8 de junio de 2006
UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Más información:
En la Universidad del Azuay
Avenida 24 de Mayo 7-77 y Hernán Malo
Teléfono: (593) (07)
288 1333
Extensiones:
• Filosofía 361
• Administración 322
• Diseño 350
• Ciencia y Tecnología 341
• Ciencias Jurídicas 365
• Medicina (Campus Hospital del Río) 284 5390
• Dirección General de Estudiantes (Información de carreras y admisiones) 216
• Educación continua (Posgrados) 283
• Federación de Estudiantes 235
• Bienestar Universitario 260
dgr@uazuay.edu.ec
Cuenca, Ecuador
www.uazuay.edu.ec
carreras
GUIA GENERAL 2007-2008

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
importa el título,
importa quien lo acredita.
PRIMERA UNIVERSIDAD
ACREDITADA DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD DEL AZUAY
universidad CLASE A
calificación del CONEA

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

PRIMERA UNIVERSIDAD ACREDITADA DEL ECUADOR

Resolución Nº 010-CONEA-2006-048DC del 8 de junio de 2006

La Universidad del Azuay saluda a Cuenca en sus 450 años de fundación española

Mario Jaramillo Paredes
RECTOR

Joaquín Moreno Aguilar
VICERRECTOR

www.uazuay.edu.ec

Anexo 5:

Modelo de encuesta aplicada a los estudiantes

Encuesta						
La siguiente encuesta está diseñada para conocer la percepción de los estudiantes sobre la Universidad del Azuay, la misma servirá para obtener información de carácter cuantitativa orientada a complementar el análisis de percepción sobre la categoría en la que se encuentra la universidad, los resultados obtenidos se utilizarán únicamente con fines académicos. Agradezco mucho su tiempo y disposición						
Fecha de la entrevista:				**Nombre de la entrevistador:**		
Carrera:				**N°**		
Ciclo:				**Género:**	femenino	Masculino
1.¿Qué factor influyó en su decisión de estudiar en la Universidad del Azuay?						
(no leer alternativas)						
Calidad académica	Asignación del SNNA	Buenas referencias	Por ser una universidad acreditada	Sugerencia de un familiar	Reputación	Otros:
2. ¿Sabe usted qué significa que una universidad sea acreditada?						
Sí	No					
Si su respuesta es sí, mencione que significa						
3. ¿Conoce usted que la UDA fue acreditada en el año 2013?						
Sí	No					
4.¿Conoce en qué categoría se encuentra la UDA?						
(si el encuestado desconoce, o tiene una respuesta diferente a la B fin de la encuesta)						
A	B	C	D	Desconozco		
5. Al oír B que se te viene a la mente						

(no leer las opcines, si alguna coincide marcarla, sino coincide escribir en otros)						
buena calidad	infraestructura deficiente	necesidad de mejora de calidad	nuevos parámetros de medición	Otro:		
6. La UDA merece la categoría que obtuvo						
Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
7. Conoce usted los criterios que se consideran para la categorización						
Sí	No					
Si su respuesta es sí, mencione cuales						
Si su respuesta en no, de las siguientes opciones cual creee que es el criterio más importante para alcanzar una buena categorización (nombre en orden de importancia las dos alternativas que considere más importantes, siendo 1 la más importante)						
Número de profesores con Ph.D	Oferta de posgrados	Desempeño de los graduados	Oferta académica			
Investigación - publicaciones	Infraestructura	Convenios con otras instituciones	Vinculación con la colectividad			
8. Luego del proceso de categorización, ¿cómo encuentra usted a la UDA en los siguientes aspectos? (Valore del 1 al 5, siendo 5 lo mejor posible y 1 lo peor posible)						
	1	2	3	4	5	
Calidad académica						
Infraestructura						
Vinculación con la colectividad						

Planta docente						
9. ¿Por qué cree usted que el gobierno implementó el sistema de acreditación?						
(nombre en orden de importancia las dos alternativas que considere más importantes, siendo 1 la más importante)						
Mejoramiento de la calidad académica	Estrategia política	Para informar el estado de cada universidad	Para formar profesionales más competitivos			

Anexo 6:

Guía de la entrevista a profundidad

Entrevista a profundidad

Entrevistados: Miembros del Consejo Ejecutivo

Ficha técnica

Nombre del entrevistado: _____
Cargo actual: _____
Edad: Entre 20-24 años ____ Entre 25-29 años ____ Entre 30-34 años ____
Entre 35-39 años ____ Más de 40-45 años ____ Más de 45 años ____
Sexo: M ____ F____
Fecha y lugar de la entrevista: _____
Hora de inicio de la entrevista: _____
Hora de finalización de la entrevista: _____
Nombre de entrevistador: _____

Guía de entrevista en profundidad

La presente guía de entrevista se diseñó para recolectar la información necesaria para el desarrollo de la tesis de la maestranda María Isabel Vintimilla. Dicho cuestionario busca obtener información de carácter cualitativo centrándose en el proceso de categorización realizado en el año 2013.

De antemano le agradezco la participación, tiempo y disposición. Con seguridad esta información será de mucha importancia para la realización de la tesis.

Generalidades

¿Considera usted que el país necesitaba realizar un proceso de categorización?
¿Tiene ventajas o desventajas hacer procesos de categorización (o equivalentes) en las universidades de América Latina?
¿Estaba preparado el sistema educativo del país para iniciar un proceso de estas características?

Acreditación y categorización de la Universidad del Azuay

¿Cómo ve usted el proceso de categorización del año 2013?

¿Considera significativa la categorización que recibió la UDA? (B)
¿Cómo cree usted que esta re-categorización afectó la imagen de la Universidad?
¿Qué cambios ha hecho la Universidad (en lo académico, infraestructura, etc) a partir de la re-categorización?
¿Está en los planes de la Universidad del Azuay re-categorizar y obtener la categoría “A”?
¿Qué estrategias de comunicación utilizaba la UDA antes de la re-categorización y cuáles está implementando ahora?

Percepción frente a la categorización

¿Cree que la re-categorización causó algún tipo de percepción en los estudiantes?
¿Cree usted que los estudiantes tienen claro lo que significa la categorización?
¿Cree usted que se ha visto afectada la imagen de la institución con esta re-categorización?
¿Cómo se ve reflejada esta afección si es que la hubo?
¿Cree importante comunicar actualmente la categorización de la UDA?
¿Cuál considera que es la forma más adecuada de comunicar la categorización?

Gracias por su atención.