



# **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

## **RESUMEN**

El siguiente trabajo presenta una evaluación de la calidad del servicio que ofrece la Universidad Católica de Cuenca en la modalidad “a distancia”, con el fin de establecer cuál es la percepción de los estudiantes en relación a los servicios ofrecidos por nuestra Institución Educativa. Para lograr este objetivo se aplicó una encuesta a los miembros de la comunidad educativa que está basada en cinco variables relativas a las necesidades de los estudiantes. Los resultados determinaron que la calidad del servicio brindado por la institución a sus estudiantes es satisfactoria e incide directamente en el rendimiento académico.

**Palabras Claves:** Percepción estudiantil; servicio educativo; calidad de servicio.

# **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

## **ABSTRACT**

The following paper presents an evaluation of the quality of the service offered by the Catholic University of Cuenca in the "distance" mode, in order to establish what the students perceive in relation to the services offered by our Educational Institution. To achieve this goal a survey was applied to members of the educational community that is based on five variables related to the needs of students. The results determined that the quality of the service provided by the institution to its students is satisfactory and directly affects the academic performance.

**Keywords:** Student perception; educational service; quality of service.

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

## Introducción.

En la actualidad se habla mucho de la calidad del servicio en todo tipo de instituciones, más aún cuando se trata de instituciones de educación superior en donde el producto que recibe el cliente tiene características intangibles y únicamente puede percibirse de manera general como aseveran Olvera & Scherer (2009). Las razones por las que las personas exigen calidad del servicio en este tipo de instituciones pueden ser numerosas, iniciando por el constante incremento de la tecnología, una oferta institucional muy diversa y la gran multiplicidad que presenta dicha oferta. (Vargas & Aldana, 2011). Debido a esto existe gran presión en las diversas instituciones de Educación Superior por demostrar lo que hacen y que los recursos que en ellas se invierten están plenamente justificados para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Existen universidades muy bien posicionadas en términos de acreditación en el país, lo cual ha originado un incremento de la competencia por lo que las universidades tienen que incorporar la credibilidad de los educandos en el aspecto académico, su viabilidad y sostenibilidad en términos económicos.

### *Importancia del problema*

Como expresa Reyes (2012), hoy en día se utilizan términos como eficiencia, equidad y pertinencia en la Educación Superior debido a la acreditación a la cual se están sometiendo las universidades. Todos estos cambios influyen en la forma en cómo el alumno percibe el servicio que le brinda la institución, ya que los diferentes grupos de interés reclaman nuevos programas

# **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

de estudio que respondan a las necesidades reales de la sociedad demandante y a los objetivos funcionales de la institución, como reseña Pérez (2010).

La Universidad Católica de Cuenca (UCACUE) fiel a su misión y visión institucional, es una entidad que proporciona a la comunidad la oportunidad de obtener un título de tercer nivel mediante la modalidad “a distancia” en diversas áreas del conocimiento, a todas aquellas personas que tengan el deseo de una superación personal. Además de contar con la modalidad presencial y a distancia en la matriz en la ciudad de Cuenca, cuenta con los Centros de Apoyo en Tena, Zamora y Quito en donde se ofrece el servicio de educación en la modalidad a distancia y es ése el lugar en donde se centra nuestro estudio.

Es fundamental la realización del presente trabajo, por cuanto a través del mismo se busca determinar cuál es el grado de aceptación de nuestros educandos respecto a la calidad de servicio que oferta la Universidad Católica de Cuenca, específicamente en la modalidad a distancia, para realizar los correctivos necesarios en la búsqueda de la excelencia educativa, más aún cuando se halla inmersa en el proceso de recategorización institucional.

## **Metodología.**

Para realizar el presente estudio se llevó a cabo un análisis de tipo descriptivo en donde se analizó la percepción de la calidad del servicio educativo que ofrece la Universidad Católica de Cuenca, en la Modalidad a Distancia. El instrumento utilizado fue la encuesta. La herramienta que se utilizó para medir la percepción estudiantil tanto para alumnos, como para personal docente y administrativo es la escala Servperf propuesta por Cronin & Taylor (1994), que está

# **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

conformada por 22 ítems relacionados con aspectos tales como: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que sirven como indicadores de los criterios que los alumnos, docentes y administrativos consideran a la hora de evaluar el servicio. Cada ítem es valorado a través de la escala de Likert de cinco puntos desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo), se incluyeron además preguntas de información general como: género, edad, carrera y año que cursa.

La población que conforma la UCENP es de 800 alumnos matriculados, por lo que se utilizó la fórmula para el cálculo de poblaciones finitas en donde como resultado se obtuvo una muestra de 260 alumnos. En cuanto al personal docente y administrativo que conforman la modalidad a distancia se decidió trabajar con el total de la población por representar una cantidad no tan considerable, misma que asciende a 40 personas que conforman el personal docente y 17 administrativos. La encuesta aplicada fue procesada usando el SPSS 19.

## **Resultados.**

Para realizar esta investigación se consideró la técnica de la encuesta formada por 22 ítems divididos en los siguientes aspectos:

### *Elementos Tangibles*

De las veintidós preguntas expuestas, las cuatro primeras hacen referencia a medir los aspectos tangibles del servicio que ofrece la UCACUE en la modalidad a distancia.

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

Así al preguntarles acerca de si las instalaciones físicas (aulas, laboratorios, bibliotecas y baños) se encuentran en buen estado y si son visualmente atractivas, el 88,24% del personal administrativo, el 37,50% de los docentes y el 39,23% de los alumnos manifiestan estar totalmente de acuerdo, mientras que el 50% de los docentes y el 33,08% de los alumnos indican estar de acuerdo, por otro lado únicamente el 5% de los docentes y el 15,38% de los alumnos manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en tanto que el 11,76% de los administrativos, el 5% de los docentes y el 6,92% de los alumnos revelan estar en desacuerdo. Finalmente, el 2,50% de los docentes y el 5,38% de los alumnos muestran estar totalmente en desacuerdo con las instalaciones físicas de la institución (Ver tabla 1).

Se puede apreciar que un alto porcentaje del personal administrativo, docentes y alumnos revelan estar conformes con las instalaciones físicas, mientras que son bajos los porcentajes de inconformidad.

Al consultar si el equipamiento tecnológico es moderno y actualizado el 64,7% de los administrativos, el 85% de los docentes y el 33,08% de los alumnos manifestaron estar totalmente de acuerdo con el equipamiento tecnológico que le ofrece la Universidad, en tanto que el 23,53% de los administrativos, el 10% de los docentes y el 33,85% de los alumnos coincidieron estar de acuerdo, no obstante el 18,85% de los alumnos indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir muestran indiferencia, por otro lado el 5,88% de los administrativos, el 2,5% de los docentes y el 8,46% de los alumnos manifiestan estar en desacuerdo, y el 5,88% de los administrativos, el 2,5% de los docentes y el 5,77% de los alumnos señalan mantenerse totalmente en desacuerdo (Ver tabla 2).

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

En esta pregunta se visualiza que son altos los porcentajes tanto del personal administrativo como docentes y alumnos los que manifiestan estar totalmente de acuerdo con el equipamiento tecnológico que le ofrece la UCACUE y son bajos los porcentajes que están en desacuerdo.

Al preguntarles acerca de la presentación personal del equipo de trabajo que conforma la Universidad el 58,82% de los administrativos, 77,5% de los docentes y el 46,15% de los alumnos revelaron estar totalmente de acuerdo, mientras que el 35,29% de los administrativos el 15% de los docentes y el 32,31% de los alumnos respondieron estar de acuerdo, el 2,50% de los docentes y el 11,92% de los alumnos no se pronunciaron con esta pregunta, el 2,5% de los docentes y el 4,62% de los alumnos mostraron estar en desacuerdo. Finalmente, el 5,88% de los administrativos, el 2,5 de los docentes y el 5% de los alumnos respondieron estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 3).

En esta pregunta se puede apreciar que tanto los alumnos como el personal docente y administrativo coinciden en que el equipo de trabajo que conforma la UCACUE siempre tiene una presentación pulcra y alineada ya que son altos los porcentajes y solo una minoría manifiesta estar en desacuerdo.

Al consultarles acerca de que si los materiales de estudio que le proporciona la universidad están siempre actualizados y acorde con la formación profesional el 70,59% del personal administrativo, el 82,5% de los docentes y el 43,85% de los alumnos expresaron estar

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma  
Yascaribay

---

totalmente de acuerdo, el 17,65% de los administrativos el 12,50% de los docentes y el 31,92% de los alumnos contestaron estar de acuerdo, únicamente el 11,54% de los alumnos dijeron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 5,88% de los administrativos, el 2,5% de los docentes y el 7,69% de los alumnos manifestaron estar en desacuerdo, y el 5,88% de los administrativos, el 2,5% de los docentes y el 5% de los alumnos contestaron estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 4).

En esta pregunta se puede observar que son altos los porcentajes que manifiestan estar conformes con los materiales de estudio que les proporciona la universidad, mientras que son bajos los porcentajes que indican todo lo contrario.

### *Fiabilidad*

Las siguientes 5 preguntas de la encuesta están relacionadas con la fiabilidad que ofrece la Institución Educativa al momento de proporcionar el servicio: Al indagar acerca de si el personal que labora en la UCACUE cumple siempre con lo que promete el 64,71% de los administrativos, el 62,50% de los docentes y el 37,69% de los alumnos expresaron estar totalmente de acuerdo, el 29,41% de los administrativos, el 17,50% de los docentes y el 30,38% de los alumnos contestaron estar de acuerdo, solo el 12,50% de los docentes y el 13,85% de los alumnos manifestaron no estar ni de acuerdo y en desacuerdo, mientras que el 5% de los docentes y el 12,31% de los alumnos revelaron estar en desacuerdo, y el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 5,77% de los alumnos contestaron estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 5).

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

Se puede corroborar nuevamente que la opinión de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo y son bajos los porcentajes en donde manifiestan estar en desacuerdo.

Al consultar acerca del interés que tiene la universidad cuando un alumno presenta problemas de tipo académico el 64,71% del personal administrativo, el 85% de los docentes y el 30,77% de los alumnos señalaron estar totalmente de acuerdo, el 23,53% de los administrativos, el 10% de los docentes, y el 26,54% de los alumnos contestaron estar de acuerdo, mientras que el 16,92% de los alumnos indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado el 5,88% de los administrativos, el 2,5% de los docentes y el 14,62% de los alumnos manifestaron estar en desacuerdo, posteriormente el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 11,15% de los alumnos contestaron estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 6).

Los resultados de esta pregunta revelan que la institución sí muestra interés en solucionar los problemas de los alumnos, mientras que son bajos los porcentajes que indican lo contrario.

Al preguntar sobre el servicio que ofrece el personal que labora en la UCACUE el 76,47% de los administrativos, el 80% de los docentes y el 34,62% de los alumnos manifestaron estar totalmente de acuerdo, el 17,65% de los administrativos, el 15% de los docentes y el 32,69% de los alumnos contestaron estar de acuerdo, solo el 16,92% de los alumnos pronunciaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en tanto que el 2,50% de los docentes y el 8,08% de los alumnos revelaron estar en desacuerdo y el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 7,69% de los alumnos declararon estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 7).

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

Tanto el personal administrativo, como docente y los alumnos están de acuerdo en que el servicio que ofrecen es excelente, mientras que un bajo porcentaje de los encuestados declaran estar en desacuerdo.

Al indagar acerca de que si el personal de la Universidad finiquita el servicio en el tiempo ofrecido el 76,47% de los administrativos, el 75% de los docentes y el 33,46% de los alumnos manifestaron estar totalmente de acuerdo, el 17,65% de los administrativos, el 20% de los docentes y el 35,38% de los alumnos contestaron estar de acuerdo, mientras que solamente el 15,77% de los alumnos son indiferentes a esta pregunta, el 2,50% de los docentes y el 7,31% de los alumnos señalaron estar en desacuerdo, finalmente el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 8,08% de los alumnos contestaron estar tontamente en desacuerdo (Ver tabla 8).

La tendencia de esta pregunta muestra porcentajes elevados a estar totalmente de acuerdo mientras que son bajos los porcentajes que muestran estar en desacuerdo

La pregunta relacionada a que si la información académica es llevada por el personal sin ningún tipo de error arrojó los siguientes porcentajes: el 70,59% de los administrativos, el 82,50% de los docentes y el 33,46% de los alumnos indicaron estar totalmente de acuerdo, el 23,53% de los administrativos, el 10% de los docentes, el 38,08% de los alumnos contestaron estar de acuerdo, en tanto que el 2,50% de los docentes y el 12,31% de los alumnos demostraron indiferencia a esta pregunta, de igual forma el 2,50% de los docentes y el 8,46% de los alumnos expresaron estar en desacuerdo y el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 7,69% de los alumnos señalaron estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 9).

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

Se observa de igual forma que la gran mayoría de los encuestados indican que la información académica si es llevada sin ningún tipo de error, mientras que son bajos los porcentajes que opinan diferente.

### *Capacidad de respuesta*

Son cuatro las preguntas de la encuesta que hacen referencia a la capacidad de respuesta que tiene la Institución Educativa frente a sus alumnos. Al preguntar si el personal de la UCACUE le indica a sus alumnos cuando concluirá el servicio requerido el 58,82% de los administrativos, el 77,50% de los docentes y el 32,31% de los alumnos señalaron estar totalmente de acuerdo, el 35,29% de los administrativos, el 15% de los docentes y el 38,46% de los alumnos contestaron estar de acuerdo, solamente el 2,50% de los docentes y el 16,92% de los alumnos manifestaron ser indiferentes, de igual forma el 2,5% de los docentes y el 5,77% de los alumnos manifestaron estar en desacuerdo, finalmente el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 6,54% de los alumnos exteriorizaron estar totalmente en desacuerdo. (Ver tabla 10).

Porcentajes elevados opinan que el personal de la Universidad Católica de Cuenca si indica a sus alumnos cuando concluirá el servicio requerido, mientras que son bajos los porcentajes que opinan lo contrario.

Al consultarles si el personal proporciona el servicio dentro de los plazos esperados por sus alumnos el 70,59% de los administrativos, el 92,50% de los docentes, el 32,31% de los alumnos contestaron estar totalmente de acuerdo, el 23,53% de los administrativos, el 2,50% de

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

los docentes y el 35,38% de los alumnos manifestaron estar de acuerdo, únicamente el 18,46% de los alumnos no mostraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 2,50% de los docentes y el 7,31% de los alumnos indicaron estar en desacuerdo, por último el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 6,54% de los alumnos manifestaron estar totalmente en desacuerdo. (Ver tabla 11).

En esta pregunta un porcentaje elevado tanto de administrativos como docentes y alumnos señaló que el servicio sí se cumple dentro de los plazos esperados y un bajo porcentaje manifestó no estar de acuerdo.

Al indagar sobre si el personal de la Católica de Cuenca se encuentra siempre presto en ayudar a sus alumnos el 82,35% del personal administrativo, el 85% de los docentes, el 38,85% de los alumnos señalaron estar totalmente de acuerdo, el 11,76% de los administrativos, el 7,5% de los docentes y el 30,77% de los alumnos opinaron también estar de acuerdo, en tanto que el 2,50% de los docentes y el 16,15% de los alumnos no demuestran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,50% de los docentes y el 7,69% de los alumnos manifiestan estar en desacuerdo y el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 6,54% de los alumnos están totalmente en desacuerdo. (Ver tabla 12).

Continúa la tendencia de porcentajes elevados que revelan estar de acuerdo, mientras que son porcentajes minoritarios los que opinan diferente.

La pregunta que hace referencia a si el personal de la UCACUE está siempre disponible para escuchar las necesidades e inquietudes que presentan los alumnos se obtuvieron las

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

siguientes respuestas: el 82,35% de los administrativos, el 77,50% de los docentes y el 37,69% de los alumnos señalaron estar totalmente de acuerdo, el 11,76% de los administrativos, el 17,50% de los docentes, el 30,77% de los alumnos indicaron estar de acuerdo, por otro lado solo el 13,85% de los alumnos no se pronuncian sobre el tema, el 2,50% de los docentes y el 9,62% de los alumnos opinaron estar en desacuerdo, y el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 8,08% de los alumnos expusieron estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 13).

En esta interrogante prevalecen los porcentajes mayoritarios a estar de acuerdo, en tanto que continúan los porcentajes bajos que señalan lo contrario.

### *Seguridad*

Cuatro fueron las preguntas de esta encuesta que indagaron a cerca de la seguridad que sienten los alumnos en la Universidad Católica de Cuenca, los resultados fueron los siguientes:

Al preguntar sobre si el personal de la universidad proporciona a sus alumnos la confianza necesaria, encontramos que el 70,59% de los administrativos, el 62,50% de los docentes y el 40,38% de los alumnos opinaron estar totalmente de acuerdo, el 23,53% de los administrativos, el 17,50% de los docentes, el 32,69% de los alumnos expresaron estar de acuerdo, el 12,50% de los docentes y el 11,15% de los alumnos muestran indiferencia, en tanto que el 5% de los docentes y el 9,62% de los alumnos mostraron estar en desacuerdo y el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 6,15% de los alumnos indicaron estar en desacuerdo (Ver tabla 14).

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

Los porcentajes en esta pregunta tienden a ser iguales que las preguntas anteriores, la mayoría revela estar de acuerdo y la minoría señala opinar de forma contraria.

Al consultar sobre si los alumnos sienten seguridad al momento de realizar un trámite de tipo académico en la Universidad el 70,59% de los administrativos, el 87,50% de los docentes y el 38,85% de los alumnos indicaron estar totalmente de acuerdo, en tanto que el 17,65% del personal administrativo, el 7,50% de los docentes y el 33,46% de los alumnos manifestó estar de acuerdo, el 5,88% de los administrativos y el 10,77% de los alumnos manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 2,50% de los docentes y el 10,77% de los alumnos señalaron estar en desacuerdo, finalmente el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 6,15% de los alumnos manifestó estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 15).

La respuesta a esta pregunta nos manifiesta que la mayoría está totalmente de acuerdo en que la Institución si proporciona confianza a sus alumnos a la hora de realizar un trámite, mientras que son bajos los porcentajes que señalan estar en desacuerdo.

La pregunta relacionada a investigar sobre si la conducta del personal que labora en la UCACUE es amable y gentil permite evidenciar los siguientes resultados: el 82,35% de los administrativos, el 67,50% de los docentes y el 44,23% de los alumnos manifestaron estar totalmente de acuerdo, el 11,76% de los administrativos, el 27,50% de los docentes y el 30% de los alumnos señalaron estar de acuerdo, únicamente el 13,08% de los alumnos presentaron indiferencia no se pronuncian en esta pregunta, en tanto que el 2,50% y el 5,38% de los docentes y alumnos respectivamente indicaron estar en desacuerdo, y el 5,88% de los administrativos, el

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

2,50% de los docentes y el 7,31% de los alumnos manifestaron estar totalmente en desacuerdo

(Ver tabla 16).

Esta pregunta mantiene por igual la tendencia que se ha venido visualizando exponiendo porcentajes mayores en estar totalmente de acuerdo.

Al consultar sobre si el personal tiene los conocimientos necesarios para solventar las inquietudes de sus alumnos, el 58,82% de los administrativos, el 60% de los docentes y el 34,23% de los alumnos manifestaron estar totalmente de acuerdo, en tanto que el 35,29% de los administrativos, el 27,50% de los docentes y el 36,92% de los estudiantes contesto estar de acuerdo, el 7,50% de los docentes y el 10,77% de los alumnos señalaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, en cambio el 2,50% de los docentes y el 10,77% de los alumnos manifestó estar en desacuerdo, y únicamente el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 7,31% de los alumnos contestó estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 17).

La pregunta en cuestión mantiene porcentajes mayoritarios a favor de la Universidad, en tanto que son bajos los porcentajes que señalan estar en contra.

### *Empatía*

Finalmente las últimas cinco preguntas hacen referencia a la empatía que sienten los alumnos con relación a la Institución Educativa los resultados fueron los siguientes: La pregunta relacionada a si la atención que se le ofrece al alumno es individualizada el 88,24% de los administrativos, el 62,50% de los docentes y el 30,38% de los alumnos manifestaron estar totalmente de acuerdo, el 5,8% de los administrativos, el 15% de los docentes y el 35,38% de

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

los alumnos señalaron estar de acuerdo, el 7,50% y el 20% de los docentes y alumnos respectivamente reveló indiferencia, el 12,50% de los docentes y el 6,15% de los alumnos exteriorizaron estar en desacuerdo, mientras que el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 8,08% de los alumnos manifestó estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 18). En esta pregunta al igual que las anteriores continúa la tendencia hacia porcentajes mayores de estar totalmente de acuerdo.

Al consultar sobre si el horario de atención del personal de la UCACUE es el adecuado para cubrir las necesidades de los alumnos el 70,59% de los administrativos, el 65% de los docentes y el 37,31% de los alumnos manifestaron estar totalmente de acuerdo, en tanto que el 17,65% de los administrativos, el 20% de los docentes y el 38,85% de alumnos señalaron estar de acuerdo, únicamente el 5% de los docentes y el 10% de los alumnos indicaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 7,50% de los docentes y el 5,77% de los alumnos declararon estar en desacuerdo, y finalmente el 11,76% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 8,08% de los alumnos contestaron estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 19).

En esta pregunta un gran porcentaje de encuestados señala estar de acuerdo con el horario de trabajo del personal que labora en la UCACUE, ya que si cubre con sus expectativas de atención.

La pregunta que indaga acerca de que si el servicio que le ofrece el personal de la unidad coordinadora es personalizado determinaron los siguientes porcentajes: el 70,59% de los administrativos, el 75% de los docentes y el 34,23% de los alumnos revelaron estar de acuerdo, en cambio el 23,53% de los administrativos, el 20% de los docentes y el 35% de los alumnos

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

señalaron estar de acuerdo, solo el 16,54% de los alumnos mostraron indiferencia, en tanto que el 2,50% de los docentes y el 6,92% de los alumnos indicó estar en desacuerdo y el 5,88% de los administrativos, el 2,50% de los docentes y el 7,31% de los alumnos manifestó estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 20). Esta pregunta muestra muy buenos porcentajes que indican que la atención si es personalizada, en tanto que son bajos los porcentajes que señalan lo contrario.

Al indagar sobre si el personal de la UCACUE muestra interés en sus alumnos el 70,59% de los administrativos, el 70% de los docentes y el 29,62% de los alumnos manifestó estar totalmente de acuerdo, el 23,53% de los administrativos, el 22,50% de los docentes y el 32,69% indicó estar de acuerdo, de igual forma el 2,50% de los docentes y el 16,92% de los alumnos demostraron ser indiferentes, mientras que el mismo 2,50% de los docentes y el 12,69% de los alumnos revelaron estar en desacuerdo y únicamente el 5,88% de los administrativos, el 2,50 de los docentes y el 8,08% de los alumnos expresaron estar totalmente en desacuerdo (Ver tabla 21). Las respuestas a esta pregunta señalan que el personal si muestra interés por el bienestar de sus alumnos y son bajos los porcentajes que opinan lo contrario.

Al preguntar acerca de que si la Universidad Católica de Cuenca percibe ampliamente las necesidades de los alumnos el 70,59% de los administrativos, el 50,10% de los docentes y el 29,62% de los alumnos manifestaron estar totalmente de acuerdo, el 23,53% de los administrativos, el 27,50% de los docentes y el 34,23% de los alumnos revelaron estar de acuerdo, el 8,27 de los docentes y el 16,54% de los estudiantes mostraron indiferencia, en tanto que el 6,35% de los docentes y el 12,69% de los alumnos reveló estar en desacuerdo y el 5,88 de los administrativos, el 6,40% de los docentes y el 6,94% de los alumnos opinaron estar

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

totalmente en desacuerdo (Ver tabla 22). En esta pregunta al igual que las anteriores, evidencia una tendencia positiva hacia la Institución, en tanto que son bajos los porcentajes que demuestran u opinan diferente.

## **Discusión.**

Para que exista calidad en el servicio educativo que ofrece la UCACUE, deben existir brechas positivas entre las expectativas de los estudiantes y el desempeño del servicio que se lleva a cabo en la Universidad. Se utilizaron cinco componentes para medir la percepción que tienen los alumnos sobre el servicio que se ofrece, y se hace referencia a los elementos tangibles de la UCACUE considerando dentro de ellos las instalaciones, edificio, equipo, materiales de estudio y apariencia de su personal, la opinión de la comunidad educativa fue favorable, representando una percepción de 4,06 con relación a la expectativa máxima de 5. Es decir, existe una brecha minoritaria de -0,93 que indica el déficit de calidad con relación a este componente (Ver tabla 23).

El segundo componente utilizado fue la fiabilidad, en el sentido del desempeño eficiente y eficaz de las personas que trabajan en la Institución, refiriéndose específicamente a la habilidad del personal para establecer el servicio de forma fiable y cuidadosa, los resultados demostraron una percepción de los alumnos de 3,89 con relación a la expectativa máxima de 5, por lo que existe una fisura negativa de -1.10, la cual es superior con relación al primer componente de medida, por lo que los miembros de la comunidad educativa señalan que existen problemas con relación al nivel de desempeño del personal que trabaja en la universidad (Ver tabla 23).

## **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

La capacidad de respuesta corresponde al tercer componente de medida, el cual hace referencia a la disposición y voluntad que posee el personal de la UCACUE para proporcionar un servicio rápido y oportuno, la comunidad educativa tiene una percepción de 3,88 con respecto a la expectativa máxima de 5, lo cual origina también una brecha negativa de -1,12 (Ver tabla 23).

El cuarto componente fue la seguridad, este elemento demuestra la voluntad y confianza que le proporciona el personal de la Universidad a los alumnos, ya sea a través de su formación técnica y cortesía, los resultados proporcionaron una percepción 3,88 en relación a la expectativa de 5, existiendo una brecha también negativa de -1,12 (Ver tabla 23).

La empatía es el quinto y último componente refiriéndose específicamente a la habilidad de prestar a los alumnos una atención individualizada y cuidadosa, con relación a las percepciones de los alumnos se obtuvo el 3,87 respecto a la expectativa máxima de 5, en este elemento se apreció una brecha negativa también del -1,12 (Ver tabla 23).

Con estos resultados se puede observar que los márgenes totales de percepción de calidad de la Universidad Católica de Cuenca se encuentran en 3,92 con relación a 5 que es la satisfacción máxima, lo cual indica que la universidad no posee márgenes de calidad satisfactorios y que debe tomar las acciones correctivas necesarias que permitan no solo cubrir de mejor manera las necesidades de los alumnos, sino también mejorar su rendimiento académico (Ver tabla 23).

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma  
Yascaribay

---

## Conclusión.

La herramienta de medición utilizada para determinar la percepción del estudiante respecto al servicio que oferta la Universidad Católica de Cuenca, resultó muy importante, porque permitió determinar aquellas variables que dejan ver brechas negativas en la calidad de servicio que brinda la Universidad. Por lo tanto, se debe estar consciente de que todas estas variables son de vital importancia para el normal desenvolvimiento de las actividades académicas de la comunidad educativa y por ende incide de manera directa en el rendimiento académico.

Luego de realizado el análisis se determinó que la calidad del servicio ofertado por la Institución Educativa es buena, sin embargo; para lograr la excelencia en la calidad de servicio, se debe instaurar un proceso de gestión de mejora continua en todos los departamento de la UCACUE, hay que mejorar los puntos débiles y fortalecer aún más los puntos fuertes, con la finalidad de que se mejore de manera significativa esta calidad en el servicio y por ende el rendimiento académico de sus estudiantes.

Mejorar la calidad del servicio y optimizar los recursos con los que cuentan las Instituciones Educativas, les permitirá obtener una verdadera ventaja competitiva en el mercado educativo actual.

# **Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

---

## **Bibliografía.**

Cronin, J., & Taylor, S. (1994). Servpref Vs Servqual.

Olvera, I., & Scherer, A. (2009). El cliente y la calidad en el servicio. Editorial Trillas S.A.

Pérez, V. (2010). Calidad total en la atención al cliente: pautas para garantizar la excelencia en el servicio. España: Ideaspropias.

Reyes, O. (2012). Percepción de la calidad del servicio educativo. EAE.

Vargas, M., & Aldana, L. (2011). Calidad y Servicio: conceptos y herramientas. Bogotá: Ecoe Ediciones.

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

Anexo.

Tabla 1.

Elementos tangibles	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	14	5,38%	15	4,73%
En desacuerdo	2	11,76%	2	5,00%	18	6,92%	22	6,94%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	2	5,00%	40	15,38%	42	13,25%
De acuerdo	0	0,00%	20	50,00%	86	33,08%	106	33,44%
Totalmente de acuerdo	15	88,24%	15	37,50%	102	39,23%	132	41,64%
<b>Total</b>	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

Tabla 1: [Considera usted que las instalaciones físicas de la matriz o de los centros de apoyo de la UCACUE (aulas, biblioteca, baños) se encuentran en buen estado y son visualmente atractivas.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

Tabla 2.

Elementos tangibles	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	15	5,77%	17	5,36%
En desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	22	8,46%	24	7,57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	49	18,85%	49	15,46%
De acuerdo	4	23,53%	4	10,00%	88	33,85%	96	30,28%
Totalmente de acuerdo	11	64,71%	34	85,00%	86	33,08%	131	41,32%
<b>Total</b>	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

Tabla 2: [Piensa usted que el equipamiento tecnológico de la UCACUE (laboratorios, equipos informáticos y audiovisuales) es moderno y actualizado.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

Tabla 3.

Elementos tangibles	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	13	5,00%	15	4,73%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	12	4,62%	13	4,10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	31	11,92%	32	10,09%
De acuerdo	6	35,29%	6	15,00%	84	32,31%	96	30,28%
Totalmente de acuerdo	10	58,82%	31	77,50%	120	46,15%	161	50,79%
<b>Total</b>	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

Tabla 3: [Usted muestra siempre frente a los alumnos una presentación pulcra y alineada.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

Tabla 4.

Elementos tangibles	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	13	5,00%	15	4,73%
En desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	20	7,69%	22	6,94%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	30	11,54%	30	9,46%
De acuerdo	3	17,65%	5	12,50%	83	31,92%	91	28,71%
Totalmente de acuerdo	12	70,59%	33	82,50%	114	43,85%	159	50,16%
<b>Total</b>	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

Tabla 4: [Los materiales (folletos informativos, solicitudes) que usted proporciona a los alumnos están siempre actualizados.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

Tabla 5.

Fiabilidad	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	15	5,77%	17	5,36%
En desacuerdo	0	0,00%	2	5,00%	32	12,31%	34	10,73%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	5	12,50%	36	13,85%	41	12,93%
De acuerdo	5	29,41%	7	17,50%	79	30,38%	91	28,71%
Totalmente de acuerdo	11	64,71%	25	62,50%	98	37,69%	134	42,27%
<b>Total</b>	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

Tabla 5: [Usted cumple siempre con lo que promete a los alumnos.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

Tabla 6.

Fiabilidad	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	29	11,15%	31	9,78%
En desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	38	14,62%	40	12,62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	44	16,92%	44	13,88%
De acuerdo	4	23,53%	4	10,00%	69	26,54%	77	24,29%
Totalmente de acuerdo	11	64,71%	34	85,00%	80	30,77%	125	39,43%
<b>Total</b>	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

Tabla 6: [Considera usted que cuando un alumno presenta un problema de tipo académico, la institución muestra interés en solucionarlo de manera rápida y oportuna.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

Tabla 7.

Fiabilidad	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	20	7,69%	22	6,94%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	21	8,08%	22	6,94%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	44	16,92%	44	13,88%
De acuerdo	3	17,65%	6	15,00%	85	32,69%	94	29,65%
Totalmente de acuerdo	13	76,47%	32	80,00%	90	34,62%	135	42,59%
<b>Total</b>	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

Tabla 7: [Usted cumple con brindarles un excelente servicio a los alumnos.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

Tabla 8.

Fiabilidad	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	21	8,08%	23	7,26%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	19	7,31%	20	6,31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	41	15,77%	41	12,93%
De acuerdo	3	17,65%	8	20,00%	92	35,38%	103	32,49%
Totalmente de acuerdo	13	76,47%	30	75,00%	87	33,46%	130	41,01%
<b>Total</b>	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

Tabla 8: [Usted finiquita el servicio a los alumnos en el tiempo ofrecido.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

Tabla 9.

Fiabilidad	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	20	7,69%	22	6,94%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	22	8,46%	23	7,26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	32	12,31%	33	10,41%
De acuerdo	4	23,53%	4	10,00%	99	38,08%	107	33,75%
Totalmente de acuerdo	12	70,59%	33	82,50%	87	33,46%	132	41,64%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>	<b>260</b>	<b>100,00%</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 9: [La información académica de los alumnos es llevada sin ningún tipo de error.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

Tabla 10.

Capacidad de respuesta	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	17	6,54%	19	5,99%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	15	5,77%	16	5,05%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	44	16,92%	45	14,20%
De acuerdo	6	35,29%	6	15,00%	100	38,46%	112	35,33%
Totalmente de acuerdo	10	58,82%	31	77,50%	84	32,31%	125	39,43%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>	<b>260</b>	<b>100,00%</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 10: [Usted informa a los alumnos cuando concluirá el servicio requerido.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

Tabla 11.

Capacidad de respuesta	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	17	6,54%	19	5,99%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	19	7,31%	20	6,31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	48	18,46%	48	15,14%
De acuerdo	4	23,53%	1	2,50%	92	35,38%	97	30,60%
Totalmente de acuerdo	12	70,59%	37	92,50%	84	32,31%	133	41,96%
<b>Total</b>	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

**Tabla 11: [Usted proporciona el servicio a los alumnos dentro de los plazos esperados.]**

**Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón**

Tabla 12.

Capacidad de respuesta	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	17	6,54%	19	5,99%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	20	7,69%	21	6,62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	42	16,15%	43	13,56%
De acuerdo	2	11,76%	3	7,50%	80	30,77%	85	26,81%
Totalmente de acuerdo	14	82,35%	34	85,00%	101	38,85%	149	47,00%
<b>Total</b>	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

**Tabla 12: [Usted siempre se muestra presto en ayudar a los alumnos cuando ellos lo requieren.]**

**Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón**

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

Tabla 13.

Capacidad de respuesta	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	21	8,08%	23	7,26%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	25	9,62%	26	8,20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	36	13,85%	36	11,36%
De acuerdo	2	11,76%	7	17,50%	80	30,77%	89	28,08%
Totalmente de acuerdo	14	82,35%	31	77,50%	98	37,69%	143	45,11%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>	<b>260</b>	<b>100,00%</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 13: [Usted siempre está disponible para escuchar las necesidades e inquietudes de los alumnos.]**  
Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

Tabla 14.

Seguridad	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	16	6,15%	18	5,68%
En desacuerdo	0	0,00%	2	5,00%	25	9,62%	27	8,52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	5	12,50%	29	11,15%	34	10,73%
De acuerdo	4	23,53%	7	17,50%	85	32,69%	96	30,28%
Totalmente de acuerdo	12	70,59%	25	62,50%	105	40,38%	142	44,79%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>	<b>260</b>	<b>100,00%</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 14: [Considera usted que inspira confianza a los alumnos.]**  
Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

Tabla 15.

Seguridad	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	16	6,15%	18	5,68%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	28	10,77%	29	9,15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,88%	0	0,00%	28	10,77%	29	9,15%
De acuerdo	3	17,65%	3	7,50%	87	33,46%	93	29,34%
Totalmente de acuerdo	12	70,59%	35	87,50%	101	38,85%	148	46,69%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>	<b>260</b>	<b>100,00%</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 15:** [Considera usted que los alumnos sienten seguridad al momento de realizar un trámite académico dentro de la UCACUE.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

Tabla 16.

Seguridad	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	19	7,31%	21	6,62%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	14	5,38%	15	4,73%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	34	13,08%	34	10,73%
De acuerdo	2	11,76%	11	27,50%	78	30,00%	91	28,71%
Totalmente de acuerdo	14	82,35%	27	67,50%	115	44,23%	156	49,21%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>	<b>260</b>	<b>100,00%</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 16:** [Usted muestra siempre una conducta amable y gentil.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

Tabla 17.

Seguridad	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	19	7,31%	21	6,62%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	28	10,77%	29	9,15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	3	7,50%	28	10,77%	31	9,78%
De acuerdo	6	35,29%	11	27,50%	96	36,92%	113	35,65%
Totalmente de acuerdo	10	58,82%	24	60,00%	89	34,23%	123	38,80%
Total	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

Tabla 17: [Considera usted tener los conocimientos suficientes para solventar las inquietudes de los alumnos.]  
Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

Tabla 18.

Empatía	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	21	8,08%	23	7,26%
En desacuerdo	0	0,00%	5	12,50%	16	6,15%	21	6,62%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	3	7,50%	52	20,00%	55	17,35%
De acuerdo	1	5,88%	6	15,00%	92	35,38%	99	31,23%
Totalmente de acuerdo	15	88,24%	25	62,50%	79	30,38%	119	37,54%
Total	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

Tabla 18: [Considera usted que la atención que proporciona a los alumnos es individualizada.]  
Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

## Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

Tabla 19.

Empatía	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	2	11,76%	1	2,50%	21	8,08%	24	7,57%
En desacuerdo	0	0,00%	3	7,50%	15	5,77%	18	5,68%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	2	5,00%	26	10,00%	28	8,83%
De acuerdo	3	17,65%	8	20,00%	101	38,85%	112	35,33%
Totalmente de acuerdo	12	70,59%	26	65,00%	97	37,31%	135	42,59%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>	<b>260</b>	<b>100,00%</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 19: [Considera usted que su horario de atención es el adecuado para cubrir con las necesidades de los alumnos.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

Tabla 20.

Empatía	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	19	7,31%	21	6,62%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	18	6,92%	19	5,99%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	43	16,54%	43	13,56%
De acuerdo	4	23,53%	8	20,00%	91	35,00%	103	32,49%
Totalmente de acuerdo	12	70,59%	30	75,00%	89	34,23%	131	41,32%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>	<b>260</b>	<b>100,00%</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 20: [Considera usted que el servicio que le brinda a los alumnos es personalizado.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

# Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

Tabla 21.

Empatía	Tipo							
	Administrativo		Docente		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	1	2,50%	21	8,08%	23	7,26%
En desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	33	12,69%	34	10,73%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	1	2,50%	44	16,92%	45	14,20%
De acuerdo	4	23,53%	9	22,50%	85	32,69%	98	30,91%
Totalmente de acuerdo	12	70,59%	28	70,00%	77	29,62%	117	36,91%
<b>Total</b>	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

**Tabla 21: [Usted se preocupa siempre por los intereses de los alumnos.]**  
Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

Tabla 22.

Empatía	Tipo							
	Administrativo		Docentes		Estudiante		Total	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Totalmente en desacuerdo	1	5,88%	3	6,40%	18	6,92%	22	6,94%
En desacuerdo	0	0,00%	3	6,35%	33	12,69%	36	11,36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	3	8,27%	43	16,54%	46	14,51%
De acuerdo	4	23,53%	11	27,50%	89	34,23%	104	32,81%
Totalmente de acuerdo	12	70,59%	20	50,10%	77	29,62%	109	34,38%
<b>Total</b>	17	100,00%	40	100,00%	260	100,00%	317	100,00%

**Tabla 22: [Usted percibe bien las necesidades de los alumnos.]**  
Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón

## Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la modalidad a distancia de la Universidad Católica de Cuenca

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Glenda Maricela Ramón Poma; Rolando Patricio Andrade Amoroso; Mónica Alexandra Lituma Yascaribay

Tabla 23.

<b>PARAMETROS</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>	<b>EXPECTATIVA</b>	<b>INDICE DEFICIENCIA</b>
ELEMENTOS INTANGIBLES	4,06	5	-0,93533123
CONFIABILIDAD	3,89	5	-1,107255521
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,88	5	-1,123817035
SEGURIDAD	3,88	5	-1,123817035
EMPATIA	3,87	5	-1,12681388
<b>PROMEDIO</b>	<b>3,92</b>	<b>5</b>	<b>-1,08</b>

Tabla 23: [Componentes para medir la percepción que tienen los alumnos sobre el servicio que se oferta en la UCACUE.]

Elaborado por: Mgs. Glenda Ramón