



# **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

**COMUNIDAD EDUCATIVA  
AL SERVICIO DEL PUEBLO**



**La percepción estudiantil de la calidad del servicio que presta la Modalidad a Distancia de la Universidad Católica de Cuenca, y su incidencia en el rendimiento académico de los alumnos, durante el año 2016**

**ING. MGS. GLENDA RAMÓN POMA  
ECO. MGS. YOLANDA JARAMILLO CALLE  
ECO. MGS. FERNANDO CAJAS CAJAS**



# **METODOLOGÍA**

**La presente investigación corresponde a un estudio descriptivo de la percepción de la calidad del servicio que presta la UCACUE en su Modalidad a Distancia.**

**Se formularon encuestas tanto a los alumnos como al personal docente, y administrativo que conforman la Modalidad a Distancia de la UCACUE.**

**Instrumento de medición: Escala Servperf propuesta por Cronin & Taylor(1994), que está formada por 22 ítems relacionados con aspectos tales como: los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.**





# EL SISTEMA EDUCATIVO

Los cambios en el sistema de educación superior influyen en la forma de cómo el alumno percibe el servicio que le brinda la institución, ya que los diferentes grupos de interés reclaman nuevos programas de estudio que respondan a las necesidades reales de la demanda y a los objetivos funcionales de la institución (Pérez, 2010).





# LA EDUCACIÓN COMO SERVICIO



# CALIDAD DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS





# CALIDAD EN LAS I.E.S.

**Cuando una Institución Educativa desea buscar el mejoramiento de la calidad del servicio que presta, debe enfocarse en que las actividades que realiza estén en plena concordancia con su misión, visión, propósitos y objetivos institucionales, ya que en base a estos los alumnos establecerán una comparación entre lo que recibe y lo que le ofrece la Universidad (Pesántez, 2011).**





# **IDENTIDAD INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

**Inspirada en principios cristianos, forma profesionales con sólidos conocimientos científicos y técnicos, generadores de conocimientos sustentados en procesos de investigación, con responsabilidad social, ambiental y competencias para contribuir a la solución de los problemas del país.**

**Ser una universidad moderna, acreditada a nivel nacional y reconocida internacionalmente por su calidad, responsabilidad social y ética, formadora de profesionales líderes y emprendedores, sustentada en un modelo educativo con estándares de excelencia, personal académico calificado e infraestructura adecuada, que contribuya al desarrollo del Ecuador y el mundo.**

**Los principios y valores más arraigados en la comunidad educativa son: Humanismo cristiano; Orientación al servicio a la comunidad; Solidaridad, para el acceso a la educación de los más necesitados; Respeto a los Derechos Humanos; Compromiso con la institución; y, Respeto a las tradiciones culturales y religiosas. La Universidad Católica de Cuenca, basada en el Evangelio y el humanismo cristiano.**

# DISCUSIÓN

Para que exista calidad en el servicio educativo que ofrece la Modalidad a Distancia de la Universidad Católica de Cuenca, deben existir brechas positivas entre las expectativas de los estudiantes y el desempeño del servicio que lleva a cabo la Universidad.

## Elementos tangibles

PARAMETROS	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	INDICE DEFICIENCIA
ELEMENTOS TANGIBLES	4,06	5	-0,93533123

# DISCUSIÓN

## Confiabilidad

PARAMETROS	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	INDICE DEFICIENCIA
FIABILIDAD	3,89	5	-1,107255521

## Capacidad de Respuesta

PARAMETROS	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	INDICE DEFICIENCIA
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,88	5	-1,123817035

# DISCUSIÓN



## Seguridad

PARAMETROS	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	INDICE DEFICIENCIA
SEGURIDAD	3,88	5	-1,123817035

## Empatía

PARAMETROS	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	INDICE DEFICIENCIA
EMPATÍA	3,87	5	-1,12681388

# DISCUSIÓN

Con estos resultados se observa que los márgenes totales de percepción de calidad de la Modalidad a Distancia (UCACUE) 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.

PARAMETROS	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	INDICE DEFICIENCIA
PROMEDIO	3,92	5	-1,08



# CONCLUSIÓN

- **La herramienta de medida utilizada fue muy importante, porque permitió determinar aquellas variables que dejan ver brechas negativas en la Calidad de servicio que brinda la Universidad Católica de Cuenca en la Modalidad a Distancia.**
- **Luego de realizado el análisis se determinó que la calidad del servicio es buena, pero lo que debe buscarse es la excelencia, a través de un seguimiento continuo a la actuación de los docentes, estudiantes y administrativos, con la finalidad de que se mejore de manera significativa esta calidad y se convierta en una fortaleza para la mejora en el rendimiento académico.**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

**COMUNIDAD EDUCATIVA  
AL SERVICIO DEL PUEBLO**

**GRACIAS POR LA  
ATENCIÓN  
DISPENSADA**

