

[Inicio](#)[Acerca de la revista](#)[Ediciones](#)[Envíos](#)[Políticas](#)[Estadísticas](#)[Inicio](#) / [Archivos](#) / [Vol. 3 Núm. 5 \(2020\)](#) / [Articles](#)

Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana

Diana Alexandra Sarmiento Orna

Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0002-1807-7554>

Jorge Luis Vinuesa Martínez

Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0003-1966-4395>

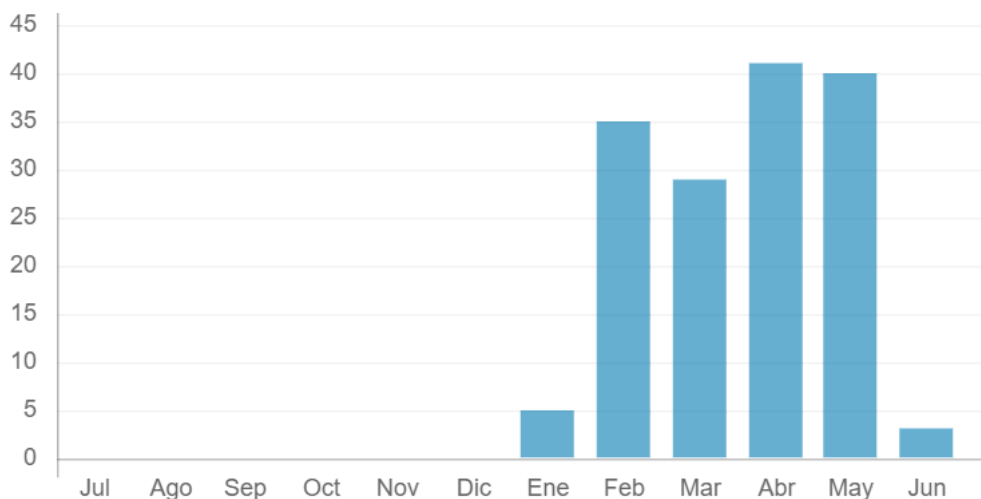
DOI: <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>

Palabras clave: Calidad, educación superior, percepción, servicio público.

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo mostrar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio universitario de una Institución de Educación Superior Ecuatoriana. La metodología de investigación aplicada es de tipo no experimental, seccional y descriptiva, mediante la aplicación de una encuesta de opinión que permitió conocer la percepción de una población aproximada de 3.802 estudiantes de pregrado y 180 de postgrado, respuestas codificadas en un corpus textual para su análisis, cuyos resultados permitieron conocer como criterios más frecuentes las palabras conocimiento ($c^2=192.6$, $p<0.0001$) y comodidad ($c^2=135.05$, $p<0.0001$) relacionadas a las dimensiones de calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que impulsan procesos de mejora para el desarrollo académico universitario público.

Descargas



Biografía del autor

Diana Alexandra Sarmiento Orna, Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador

Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador

Jorge Luis Vinuesa Martínez, Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador

Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador

Citas

Aguilar-Gordón, F. del R. (2018). Fundamento, evolución, nodos críticos y desafíos de la educación ecuatoriana actual. *Actualidades Investigativas En Educación*, 19(1).

<https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35715>

Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J. R., & Picazzo-Palencia, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(17), 58–76. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2015.17.162>

Alvarado Peña, L. J., & Díaz De León, F. I. (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Quality of the Service in Public Mexican Universities: Perspective of Analysis from the Dimensions.*, (38), 95–118. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=108525289&lang=es>

Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica De Educación Superior Ecuador*. Registro Oficial Suplemento 298 de 12-Oct.-2010, 92. Retrieved from <http://educaciondecualidad.ec/leyes-sistema/ley-educacion-superior-loes.html>

Carrasco Proaño, Angelica; Cuzco Lopez, Miriam; Correa Peralta, Mirella; Vinuesa Martínez, Jorge; Cabrera Torres, A. (2018). Análisis de planificación estratégica para las actividades artesanales: SCOPUS 2014 a 2016.

Carretero Diaz, M. A. (2004). La calidad: a la búsqueda de la confianza perdida. Una reflexión crítica sobre la calidad y su reflejo en el entorno educativo. *Revista Complutense de Educación*, 15(2), 521–

560.

Cervantes, V., Peralta, P., Salgado, R., & Stefanell, I. (2018). Calidad De Servicio En Una Institución De Educación Superior En La Ciudad De Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, 11(6), 28–40. Retrieved from <http://revistas.unlp.edu.ar/CADM%0ACALIDAD>

Consejo de Evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la E. S. (2018). *Ceaaces*, 1–26.

Correa, V., Agila, G., José, J., & Palacios, O. (2012). Sensación y percepción en la construcción del conocimiento. *Sophia, Colección de Filosofía de La Educación*, 13(13), 123–149. Retrieved from [https://books.google.com.ec/books?id=iIiU7qcQy4oC&pg=PA257&lpg=PA257&dq=la+percepción+es+una+competencia+especial+de+la+conciencia,+se+trata+incluso+de+su+capacidad+por+autonomasia"&source=bl&ots=v7xMbEA9oA&sig=ACfU3U0vDznmyklH36T38z91DfjOQGg%0Ahttp://bvi](https://books.google.com.ec/books?id=iIiU7qcQy4oC&pg=PA257&lpg=PA257&dq=la+percepción+es+una+competencia+especial+de+la+conciencia,+se+trata+incluso+de+su+capacidad+por+autonomasia)

D'Armas Regnault, M., Robles Salguero, R., Cedillo Fajardo, M., Vinuesa Martínez, J., Correa Peralta, M., Mejías Acosta, A., & Acosta Nuñez, G. (2018). Imagen institucional universitaria: Un estudio de caso en el contexto del Ecuador. *Espacios*, 39(5).

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición *.

Duque Oliva, E. J., & Chaparro Pinzón, C. R. (2017). Medición De La Percepción De La Calidad Del Servicio De Educación Por Parte De Los Estudiantes De La Uptc Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.16.1168>

Ecuador. (2008). Constitución del Ecuador. Registro Oficial, (20 de Octubre), 173. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Espinosa, M., Gutiérrez, C., Muñoz, R., & Víctor, M. (2017). ESTUDIANTES: SUS PERCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD EDUCATIVA Y SU IMPORTANCIA PARA EL COMPROMISO SOCIAL UNIVERSITARIO.

Feldman, A. N. (2002). LA INTEGRACIÓN DEL ANÁLISIS TEXTUAL A LOS ESTUDIOS DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, (1994), 265–276.

Iacovidou, M., Gibbs, P., & Zopiatis, A. (2009). Quality in Higher Education An Exploratory Use of the Stakeholder Approach to Defining and Measuring Quality: The Case of a Cypriot Higher Education Institution, (December 2014), 37–41. <https://doi.org/10.1080/13538320902995774>

Ortega Carrasco, R. J., Veloso Toledo, R. D., & Hansen, O. S. (2018). Percepción y actitudes hacia la investigación científica. *Academio Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 101–109. <https://doi.org/10.30545/academo.2018.jul-dic.2>

Ortega Márquez, M., & Márquez Fernández, O. (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 23(23), 41. <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2017.23.58515>

Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J., & Lippi, L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130–142. Retrieved from <https://ries.universia.net/article/view/1132/1775>

Rincón Finol, Imelda; Ortega Moreno, Sheila (2018). Vigencia de la reforma universitaria de Córdoba en la gestión pública. *Revista de la Universidad del Zulia*. Volumen 9, Número 25, Septiembre-

Diciembre 2018, 98-103. Maracaibo: Universidad del Zulia.
www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/29746

Roccaro, I. E. (2002). El paradigma de calidad reformada en el servicio público universitario, 33–34.

Romero-Pérez, I., Alarcón-Vásquez, Y., & García-Jimenez, R. (2018). Lexicometría: enfoque aplicado a la redefinición de conceptos e identificación de unidades temáticas. *Biblios: Journal of Librarianship and Information Science*, 71(71), 68–80. <https://doi.org/10.5195/biblios.2018.466>

Salazar Yépez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>

Saltos Aguilar, W. M., & Arguello Erazo, S. E. (2017). La calidad de los servicios que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo de la ciudad de Riobamba – Ecuador. *Industrial Data*, 20(1), 79. <https://doi.org/10.15381/idata.v20i1.13517>

Suescún Guerrero, W. D. (2015). El discurso educativo en profesores universitarios bajo la percepción de sus estudiantes. *Lengua y Habla*, (19), 267–296.

Tumino, M., & Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 12(2), 63–84. Retrieved from <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2856/3073>

Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales, 13, 108–122.

Villalba Sanchez, C. (2013). La calidad del servicio : un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades.

 PDF

Publicado
2020-01-27

Cómo citar

Sarmiento Orna, D., & Vinuesa Martínez, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica Del Amazonas*, 3(5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>

Formatos de citación 

Número

[Vol. 3 Núm. 5 \(2020\)](#)

Sección

[Derechos de autor 2020 Revista Científica del Amazonas](#)



Signatory of



DORA





Idioma

[Español \(España\)](#)

[English](#)



Revista Científica del Amazonas ISSN 2619 - 2608 | Responsable editor: Diego Felipe Arbeláez Campillo

Published by the Editorial Primmate under the terms of the [Creative Commons CC-BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.

Platform &
workflow by
OJS / PKP