



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

---

**Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

**Student satisfaction with a complementary service: a perception study in a Public Higher Education Institution in Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero<sup>1</sup>  
Universidad de Cuenca  
Cuenca, Ecuador  
[luisg.vega@ucuenca.edu.ec](mailto:luisg.vega@ucuenca.edu.ec)

Milton Barragán-Landy<sup>2</sup>  
Universidad de Cuenca  
Cuenca, Ecuador  
[mfrancisco.barraganl@ucuenca.edu.ec](mailto:mfrancisco.barraganl@ucuenca.edu.ec)

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>

Volumen 15, Número 2  
30 de noviembre de 2024  
pp. 232-280

Recibido: 05 de agosto de 2023  
Aprobado: 30 de setiembre de 2024

---

<sup>1</sup> Ingeniero industrial, Universidad de Cuenca,  <https://orcid.org/0000-0002-9743-6737>

<sup>2</sup> PhD in Industrial and Systems Engineering,  <https://orcid.org/0000-0003-4623-6150>

---

**Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

## RESUMEN

Este estudio aborda el valor percibido por el servicio generado por la Unidad de Bienestar Estudiantil (UBE) de una institución de educación superior (IES) pública en Ecuador. Se ejecutaron entrevistas a la UBE para establecer el proceso de servicio de ocho programas ofertados. El tipo de estudio es de enfoque mixto, con un diseño no experimental de corte transversal y de alcance correlacional. El nivel de satisfacción se evaluó con 710 encuestas al estudiantado y los problemas experimentados fueron definidos y categorizados desde ambas perspectivas con base en la cadena de valor de la IES. Se concluye que, a pesar de que la comunidad estudiantil puede o no experimentar problemas en el servicio, puede o no estar satisfecha. En esencia, la percepción de calidad del servicio estudiantil complementario generado por la UBE no está necesariamente relacionada con la satisfacción del alumnado.

**Palabras clave:** bienestar estudiantil, calidad del servicio, percepción de satisfacción, servicio estudiantil complementario

---

**Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

---

## ABSTRACT

This study addresses the perceived value of the student service generated by the Student Welfare Unit (SWU) at a public higher education institution (HEI) in Ecuador. Interviews were conducted with the SWU to establish the service process of eight programs offered. The type of study is mixed-approach, with a non-experimental design of cross-section and correlational scope. The satisfaction level was evaluated through 710 student surveys, and the experienced issues were defined and categorized from both perspectives based on the HEI's value chain. It is concluded that, despite students may or may not experience issues within the service, they may or may not be satisfied. Essentially, the perception of quality of the complementary student service provided by the SWU is not necessarily related to student satisfaction.

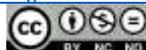
**Keywords:** Student welfare, Service Quality, Perception of Satisfaction, Complementary Student Service

---

**Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

## Introducción

### Sobre las instituciones de educación superior

Las IES ejercen un papel social fundamental en el proceso formativo del ser humano (Garbanzo-Vargas, 2016). Influyen en el desarrollo de la sociedad y la economía de los países, porque es la principal fuente de generación de conocimiento, que está intrínsecamente vinculada a la prosperidad, el bienestar y el conocimiento (Vanegas et al., 2019). En el contexto de Ecuador, según se establece en el artículo 350 de La Constitución de la República, el sistema educativo superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país en relación con los objetivos del régimen de desarrollo (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

Tal es la importancia de las IES en los contextos sociales que varias personas actoras relevantes como el gobierno, personas administradoras de IES y estudiantes muestran interés por evaluar la calidad de los servicios educativos que ofrecen las IES (Labraña y Mariñez, 2021); además, como menciona Abad-Peña et al. (2017), para que en Ecuador las IES contribuyan a identificar y solucionar problemas de la sociedad; así, se requiere que, entre otras características, sea de

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

calidad. En este estudio, el concepto de calidad será tratado como aquellos atributos característicos de la IES que permitan juzgar el valor (grado de utilidad para satisfacer una necesidad) de los servicios educativos generados para la comunidad educativa. Para el caso de este artículo, se define el análisis de los servicios de una Unidad de Bienestar Estudiantil (UBE) de una IES pública en Ecuador. Esta unidad resulta de interés, pues, como lo menciona Salcedo-Muñoz (2017) y Vanegas et al. (2019), para el contexto ecuatoriano, hasta el año 2008, en muchos de los casos, la UBE estaban aisladas en la IES y que desde entonces son “consideradas como una Unidad Administrativa reconocida en la Ley Orgánica de Educación Superior que incluye a dichas unidades como uno de sus pilares estratégicos y fundamentales”. El objetivo general de este trabajo investigativo es analizar el nivel de satisfacción del estudiantado en el contexto de la experimentación de problemas en el servicio ofertado, el cual forma parte del proceso educativo complementario de una IES pública. Como objetivos específicos se plantea: (i) caracterizar los servicios de una UBE, (ii) identificar los problemas y el nivel de satisfacción asociados a cada servicio y (iii) esquematizar la relación entre el nivel de satisfacción y la presencia de problemas en la cadena de valor del servicio.

---

### **Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

## **Sobre la calidad del servicio estudiantil**

Los servicios pueden ser definidos como una actividad realizada por una persona hacia otra, según un requerimiento específico, imperceptible y consumible en ese momento (Parasuraman et al., 1985). En la norma ISO 9000 (2015), se expresan los fundamentos y el vocabulario de los sistemas de gestión de la calidad. Aquí, podemos apreciar los siguientes conceptos: (i) “La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes” y (ii) “La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para los clientes”.

Se podría decir, entonces, que la calidad viene representada por el proceso de dar cumplimiento a los requisitos que aportan valor y generan satisfacción a la clientela, que, como se menciona anteriormente, y por objeto de este estudio, el concepto de calidad será tratado como aquellos atributos característicos de la IES que permitan juzgar el valor (grado de utilidad para satisfacer una necesidad) de los servicios generados para la comunidad estudiantil.

De Oliveira-Santini et al. (2017), mencionan los estudios de Richard Oliver en 1981, Wayne DeSarbo y Richard Oliver, en 1988, y Haim Mano y Richard Oliver, en 1993,

---

### **Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

donde se relaciona la satisfacción con aquellas brechas entre lo que esperan recibir y lo que realmente reciben sobre un producto o servicio mediante un proceso cognitivo o un estado afectivo. Esto puede simplificarse en que la satisfacción es el sentimiento de felicidad que se obtiene cuando las necesidades y los deseos de una persona son cumplidos y que, en el contexto educativo, la satisfacción estudiantil se puede definir como una actitud a corto plazo que resulta de una evaluación de las experiencias educativas, de servicios y de las instalaciones, que son percibidas por el estudiantado (Weerasinghe y Fernando, 2017).

Al considerar que una organización, en especial las de servicio estudiantil, no puede permitirse permanecer sin trascender (Garbanzo-Vargas, 2016), la inclusión de la gestión de la calidad es crucial para el desarrollo universitario (Milosavljevic et al., 2018; Véliz-Briones, 2018) y, como uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad, se considera la evaluación de satisfacción de la persona usuaria como pilar fundamental (Álvarez-Botello et al., 2015). Es más, la calidad en el servicio en una institución educativa se refleja en la conformidad y satisfacción de las personas usuarias sobre los diferentes servicios que se ofrecen (Cano-Ibarra y Vargas-Hernández, 2016) al garantizar que los servicios y los programas académicos cumplan sus expectativas (Soto-Grant, 2024).

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

Esta inclusión de calidad en las operaciones de las organizaciones no es un tema desconocido para las IES, porque estas presentan una necesidad imperante en satisfacer las necesidades y superar las expectativas del estudiantado, que, en otras palabras, podía expresarse como mejora de la calidad (Morales-Muñoz et al., 2022). Los autores Labraña y Mariñez (2021) mencionan que la implementación de medidas de aseguramiento de la calidad es una acción para poner a disposición de las exigencias del mercado las actividades de las universidades; además, Palominos-Belmar et al. (2016) indican que, a medida que el panorama académico se expande y evoluciona, las expectativas de la comunidad estudiantil aumentan, lo que obliga a una mejora constante en términos de calidad del proceso de formación y de los servicios complementarios.

Cinkir et al. (2022) indican que a mayor percepción de mejora de la calidad educativa por parte del alumnado los efectos positivos aumentan. Por ello, estudios como los de Fayos et al. (2011) y Alvarado-Lagunas et al. (2015) aseguran que la población estudiantil examina una amplia variedad de factores antes de elegir una IES, entre los cuales se resalta, por objeto de este estudio, el factor de los servicios complementarios entregados.

Gutiérrez-Cifuentes y Zúñiga-Bolivar (2023), tras una amplia revisión de literatura en diferentes UBE en IES sudamericanas, denotan a la educación superior integral

---

### **Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

como un desafío latente y la identifican como un proceso fundamental para el desarrollo personal y profesional de la comunidad educativa, la cual responde al cumplimiento de normativas institucionales y estatales así como a una necesidad estudiantil de contar con un acompañamiento transversal, integral o complementario en diferentes aspectos de lo que se denomina bienestar estudiantil. De ese modo, concluye al reconocer que el bienestar universitario y sus programas se convierten en un escenario para apoyar la labor formativa de las IES y menciona la importancia de su inclusión dentro de las políticas de aseguramiento y acreditación de la alta calidad.

Palominos-Belmar et al. (2016) manifiestan que los servicios complementarios transforman al proceso de formación educativa en una experiencia compleja, donde estos influyen sobre la satisfacción de la comunidad estudiantil en igual medida que los factores puramente educativos. Esto puede corroborarse con varios hallazgos: Ushantha y Kumara (2016), de Oliveira-Santini et al. (2017), Weerasinghe y Lalitha (2017), Zambrano-Velásquez y Andrade-Zambrano (2018), Cinkir et al. (2022) y Gutiérrez-Cifuentes y Zúñiga-Bolívar (2023), donde los factores o dimensiones no académicas, es decir, complementarias, forman parte de los factores de calidad del servicio y en algunos casos presentan una relación directa y mayor significancia en la percepción de un servicio estudiantil de calidad. Adicionalmente, el autor

---

### **Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

Salcedo-Muñoz (2017) resalta que el papel de las UBE es la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de quienes conforman la comunidad educativa. Labraña y Mariñez (2021), recuerdan la denominada paradoja de la confianza, propuesta por Luhmann, en el año 1996, que establece “nada asegura que los sistemas organizacionales desempeñen adecuadamente sus actividades, pero aun así se espera que estos puedan cumplir las expectativas que su misma existencia hace posible establecer”. Por ello, los autores González et al. (1996) mencionan la importancia del control de calidad en las operaciones de la organización, pues se ejecutan con el fin de garantizar los resultados previstos y evitar la aparición o la recurrencia de problemas que afecten el progreso normal del servicio al ser que los procesos de evaluación y mejora deben ser llevados a cabo con regularidad (Latif et al., 2017).

Estos problemas de calidad pueden denominarse deficiencias en la gestión de la calidad del servicio, es decir, aquellos atributos del servicio cuyo grado de utilidad no satisface una necesidad que idealmente sí lo haría. Los autores He et al. (1996), Honda et al. (2016) y Parajón (2022) señalan que los problemas de calidad son circunstancias indeseables y desfavorables que siempre están presentes en las organizaciones y la mejora de la calidad solo se puede lograr mediante la resolución de estos problemas.

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

Por lo tanto, se resalta la importancia de la identificación de estas deficiencias como un proceso viable para la mejora de calidad, pues, como manifiestan Palominos-Belmar et al. (2016), la evaluación de la calidad de los servicios presenta una oportunidad potencial para mejorar la experiencia de la comunidad estudiantil y que cuantificar su satisfacción frente a los servicios de formación educativa es relevante para conocer su conformidad con la calidad del servicio entregado por las IES. Por ello, este trabajo pretende determinar si el nivel de satisfacción del estudiantado sobre el servicio recibido se afecta cuando este experimenta problemas.

### **Sobre la caracterización de procesos para cuantificar y mejorar la calidad**

Shwabe-Neveu et al. (2016) mencionan que la gestión de procesos permite mantener una visión holística entre la organización y su realidad al identificar los procesos estratégicos y de apoyo del negocio, que están orientados a agregar valor e incrementar la satisfacción de la persona usuaria.

Sobre la cuantificación de la calidad del servicio, Quinn et al. (2014) señalan que, para que algo pueda mejorarse cuantificablemente, debe poder medirse. En ese sentido, Dorri et al. (2012) afirman la importancia de que toda organización implemente la denominada cadena de valor para poder estudiarla y mejorarla. En ella se establecen los macroprocesos de la organización que estructuran las actividades para generar valor a las partes interesadas y satisfacer las necesidades

---

### **Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



identificadas. Así, se puede decir que la caracterización del proceso permite visualizar a personas actoras que interactúan en el servicio con el fin de estudiar sus comportamientos e identificar las potenciales mejoras que permitan generar de manera efectiva el valor agregado del servicio, lo que implica el cumplimiento de las necesidades de la persona usuaria y, por ende, un elevado nivel de satisfacción (Dorri et al., 2012). En la figura 1 se establece una cadena de valor (CV) genérica para una IES, donde se puede apreciar la estructura de los procesos estratégicos, agregadores de valor o atributos y de apoyo o complementarios, que se consideran criterios básicos en toda cadena valor.

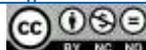
Figura 1. Cadena de valor genérica de una IES



Fuente: Adaptado de Dorri et al., 2012

**Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy  
 DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

Por lo anterior, se considera relevante estudiar el comportamiento y la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción percibida entre los actores que conforma dicha cadena de valor. Para este caso, lo conforman la UBE de una IES como proveedores del servicio y el estudiantado como receptores directos de este.

### **Método**

Este estudio aborda la percepción de satisfacción del estudiantado frente a los problemas de calidad experimentados en el servicio de la UBE. Para ello, se ejecuta un estudio de enfoque mixto, con un diseño no experimental de corte transversal y de alcance correlacional (Hernández et al., 2014).

### **Sobre la organización objeto de estudio**

Esta investigación se ejecuta en la UBE de una IES pública en Ecuador. La UBE, objeto de estudio con base en el plan estratégico institucional, oferta mediante diversas áreas y programas que se observan en la tabla 1: un conjunto de servicios destinados a contribuir de forma integral en los procesos de acompañamiento y desarrollo personal e institucional de la comunidad educativa.

---

### **Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Tabla 1. Área y programas de la UBE

Área	Servicio	Código	Área	Servicio	Código
<b>Salud física</b>	Dispensario médico	S1	<b>Trabajo social</b>	Becas y ayudas socio-económicas	S5
	Dispensario odontológico	S2		Aulas de estimulación temprana	S6
<b>Salud mental</b>	Psicología clínica y educativa	S3		Comisión psico-pedagógica	S7
<b>Derechos humanos</b>	Defensoría estudiantil	S4		Lactarios	S8

### Primera fase: entrevistas a la UBE y encuestas a los estudiantes del servicio

En primer lugar, se entrevista a ocho personas, quienes son encargadas de los programas de la UBE. El propósito de estas entrevistas semiestructuradas fue (i) describir la cadena de valor del servicio y establecer los procesos por los cuales ejecutan los programas ofertados para que se identificaran claramente las actividades y las personas actoras que intervienen y (ii) determinar, desde la perspectiva de la UBE, los problemas percibidos o experimentados en el proceso del programa respectivo.

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

Posteriormente, se encuesta exclusivamente a la comunidad estudiantil que haya sido usuaria del servicio, esto con el fin de (i) determinar desde su perspectiva los problemas percibidos o experimentados en el proceso del programa respectivo y (ii) determinar la satisfacción general con respecto a los servicios de la UBE.

Los ocho programas fueron agrupados por afinidad, lo cual fue identificado en las entrevistas y los procesos levantados. Esta encuesta resulta en 15 preguntas para los servicios S1 y S2 (grupo 1-área médica); y 13 preguntas para los servicios S3 – S8 (grupo 2-otras áreas). Todas las preguntas, respectivamente para el grupo, fueron cerradas a excepción de una que era de carácter abierta, la cual pretendía obtener, desde la “voz del estudiantado”, aquellos factores considerados de valor que generaban insatisfacción debido a los problemas experimentados.

Para las preguntas cerradas y con el fin de cuantificar la satisfacción, la encuesta se estructura mediante una escala Likert del tipo «de acuerdo», cuyas alternativas u opciones de respuesta se definen según una escala de 4 grados o niveles.

Con respecto a las opciones de respuesta o niveles de la escala, se definen las siguientes: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo y (4) Totalmente de acuerdo. El objetivo principal, al usar esta escala en la que se elimina la alternativa intermedia o de «indecisión», fue evitar los sesgos ocasionados por

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



la deseabilidad social (Matas, 2018). Este tipo de escala se puede evidenciar, en otros estudios, como los de Gallardo et al. (2018) y Surdez-Pérez et al. (2018) en los que se pretende conocer el nivel de satisfacción del estudiantado sobre distintos procesos universitarios.

Las preguntas de esta encuesta fueron validadas en dos instancias: (i) por la dirección de la UBE y (ii) por un grupo de estudiantes escogidos al azar.

El estudio abarca el análisis de tres periodos académicos: (i) marzo-agosto 2022, (ii) septiembre 2022–febrero 2023, y (iii) marzo-agosto 2023. Para cada caso, la UBE proporciona los datos sobre el número de atenciones. A partir de allí, se determina una muestra representativa al usar la ecuación 1 mencionada por Montesano (2001).

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{((N - 1) * e^2) + (Z^2 * p * q)} \quad (\text{Ec. 1})$$

En la tabla 2 se muestra el número de atenciones por servicio y la muestra representativa calculada. Además, se depura la base de datos, lo cual significa la eliminación de algunos datos de estudiantes como proceso de validación y limpieza

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



de datos. Se obtuvo un total de 710 datos recolectados, tal y como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Muestra calculada y datos recolectados de la UBE por área

Grupo	Servicio	Población individual	Población depurada	Población final	Muestra calculada	Datos recolectados
Área médica	S1	1410	5	1424	325	325
	S2	19				
	S3	507				
	S4	51				
Otras áreas	S5	1033	126	1611	365	385
	S6	38				
	S7	76				
	S8	32				

### Segunda fase: análisis de los datos

Con respecto a las entrevistas, se identifican y se registran los problemas detectados en el proceso de cada uno de los servicios de la UBE.

Además, las respuestas de las encuestas se estructuraron de la siguiente manera: (i) información demográfica (sexo, edad, facultad, servicio utilizado y periodo académico), (ii) información sobre el servicio (proceso, utilidad y satisfacción sobre el servicio) y (iii) problemas experimentados en el servicio.

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

---

Para ambos casos, al tabular los problemas, en primer lugar, se trabaja con los síntomas experimentados, es decir, los efectos de los problemas. En segundo lugar, estos se organizan en problemas de calidad. En otras palabras, se tradujo la voz del cliente (personas usuarias) y del proveedor (trabajadores de la UBE) a un lenguaje transversal, que responde a problemas de calidad y sobre los cuales la organización puede trabajar y mejorar.

## Resultados

### Generales

Del total de atenciones en los periodos académicos en estudio, el 70 % corresponde al sexo femenino, mientras que el 30%, al masculino; además, en el periodo marzo-agosto 2022 se dio el 25 % de las atenciones, 75 % al sexo femenino y 25 % al masculino; en periodo septiembre 2022-febrero 2023, el 38% de las atenciones, 68 % para el sexo femenino y 32 % para el masculino y en el periodo marzo-agosto 2023 el 37 % de las atenciones totales, 69 % para el sexo femenino y el 31 % para el masculino. En referencia a las edades de la comunidad educativa usuaria de los servicios de la UBE, para el sexo femenino oscilan entre 18 y los 47 años al ser la proporción vital, siguiendo el principio de Pareto, las estudiantes de 20 años con el 16 %; de 23 años, con 15 %; de 21 y 22 años, con el 14 %, respectivamente; de 24

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

años, con el 11 % y de 19 años, con 10 %. Para el caso del sexo masculino, las edades son desde los 18 hasta los 40 años al ser la proporción vital los estudiantes de 22 y 23 años con el 18 % respectivamente, de 21 años, con el 17 %; 24 años, con el 10 %; 20 años, con el 9 %; 25 años, con el 8 % y 18 años, con el 6 %.

La IES, objeto de estudio, cuenta con 12 facultades y, según los datos obtenidos, siete facultades representan el 84% de las atenciones generadas en la UBE en los periodos analizados. Con respecto a la variable de satisfacción se recuerda la escala usada: 1 «Totalmente insatisfecho» / «color rojo», 2 «Insatisfecho» / «color naranja», 3 «Satisfecho» / «color amarillo» y 4 «Totalmente satisfecho» / «color verde».

De manera transversal a los ocho programas o servicios, el promedio del nivel de satisfacción es de 3.08/4.00, que corresponde al sexo femenino 3.07/4.00, mientras que para el sexo masculino es de 3.10/4.00. Es decir, en ambos casos, la población usuaria del servicio se encuentra satisfecha con tendencia a totalmente satisfecha. Con respecto al nivel de satisfacción de cada servicio, se visualiza en la figura 2 y se describe a continuación:

En S8, el promedio de satisfacción promedio es de 4.00/4.00, es decir, población totalmente satisfecha, siendo un servicio exclusivo del sexo femenino.

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



En S6, el nivel de satisfacción promedio es de 3.50/4.00, es decir, población satisfecha con una tendencia a estar totalmente satisfecha, siendo un servicio exclusivo del sexo femenino.

En S2, el nivel de satisfacción promedio es de 3.47/4.00, es decir, población satisfecha con una tendencia a estar totalmente satisfecha; al ser 3.44/4.00 para el sexo femenino y 3.50/4.00 para el masculino.

En S7, el nivel de satisfacción promedio es de 3.27/4.00, es decir, población satisfecha con una tendencia a estar totalmente satisfecha; al ser 3.33/4.00 para el sexo femenino y 3.20/4.00 para el sexo masculino.

En S5, el nivel de satisfacción promedio es de 3.17/4.00, es decir, población satisfecha con una tendencia a estar totalmente satisfecha; al ser 3.19/4.00 para el sexo femenino y 3.13 para el sexo masculino.

Para S1, el nivel de satisfacción promedio es de 3.00, es decir, satisfechos; al ser 2.98/4.00 para el sexo femenino y 3.04/4.00 para el sexo masculino.

Para S3, nivel de satisfacción promedio es de 2.98/4.00, es decir, población insatisfecha con tendencia a estar satisfecha; al ser 2.97/4.00 para el sexo femenino y 3.00 para el sexo masculino.

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



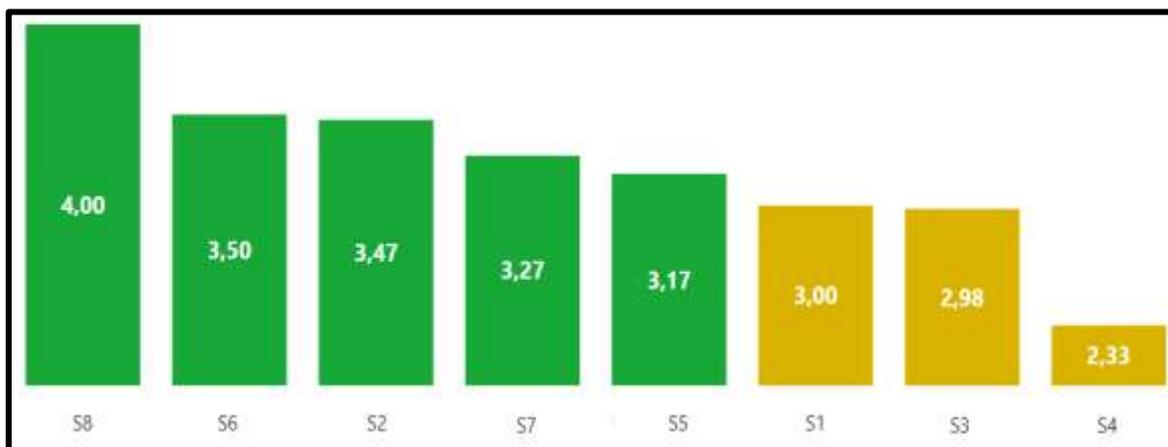
Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

Para S4, el nivel de satisfacción promedio es de 2.33/4.00, es decir, población insatisfecha con tendencia a estar satisfecha; al ser 2.00/4.00 para el sexo femenino y 4.00/4.00 para el sexo masculino.

Figura 2. Nivel de satisfacción promedio de la muestra por servicio ofertado de la UBE



### Perspectiva de la DBU

A partir de las entrevistas a los proveedores se caracterizó los procesos de servicio de cada uno de los ocho programas de la UBE, según se muestra en las tablas 3 y 4.

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Además, se determinaron los problemas que forman parte del proceso de servicio, según la UBE. De allí, se categorizaron 16 problemas, que se muestran en las tablas 5 y 6.

Tabla 3. Caracterización del proceso de servicio de la UBE

Programa	Proceso	Caracterización
S1	Atención médica	Se da el servicio de hospitalización, seguimiento de casos COVID, primeros auxilios, examen físico, prescripción, diagnóstico y descargo de medicamentos al estudiantado, personal administrativo, trabajadores y docentes.
S2	Atención odontológica	Se brinda el servicio odontológico de niveles I y II a personas estudiantes, becarias, obreras y trabajadoras.
S3	Atención psicológica	Tiene como objetivo contribuir y fortalecer el cuidado de la salud mental.

Tabla 4. Caracterización del proceso de servicio de la UBE (continuación)

Programa	Proceso	Caracterización
S4	Defensoría estudiantil	Es un ente que va ligado al servicio de la defensa de los derechos del estudiantado, en el sentido del patrocinio legal en procesos administrativos, de régimen disciplinario, administrativos de protocolo y administrativos de ámbito académico.
S5	Gestión de becas y ayudas socioeconómicas	Se ofrecen seis tipos de becas de distinta índole y una ayuda económica, que son dirigidas a todo el estudiantado de la institución desde el primer ingreso.

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
 Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
 Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
 Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

<b>S6</b>	Estimulación temprana	Es un servicio destinado a los hijos e hijas de mujeres progenitoras de la población estudiantil, desde 1 a 4 años, en los cursos de Maternal I, Maternal II, Inicial I e Inicial II.
<b>S7</b>	Atención psicopedagógica	Es un servicio de diagnóstico, intervención y seguimiento enfocado a toda la población estudiantil de la institución que tienen algún tipo de discapacidad o problema de aprendizaje. Está conformado por Psicología Educativa, Trabajo Social y Psiquiatría.
<b>S8</b>	Gestión de lactarios	Las cabinas de extracción de leche materna o lactarios están dirigidas para todas las madres en periodo de lactancia materna de la institución, sean estudiantes, docentes o trabajadoras.

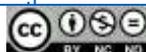
Tabla 5. Problemas existentes desde la perspectiva de la instancia proveedora

<b>Código</b>	<b>Problema</b>	<b>Código</b>	<b>Problema</b>
<b>PA</b>	Burocracia	<b>PB</b>	Retrabajo
<b>PC</b>	Demanda excesiva	<b>PD</b>	Procesos innecesarios o inexistentes
<b>PE</b>	Baja interacción entre los servidores involucrados	<b>PF</b>	Elevado tiempo de espera en la atención
<b>PG</b>	Demora en el procesamiento de datos e información	<b>PH</b>	Servicio incompleto
<b>PI</b>	Relaciones externas perjudicadas	<b>PJ</b>	Desperdicio de recursos

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Tabla 6. Problemas existentes desde la perspectiva de la instancia proveedora (continuación)

Código	Problema	Código	Problema
PK	Bajo nivel de prevención en la gestión	PL	Equipos deteriorados
PM	Desabastecimiento de medicamentos	PN	Vehículos no disponibles
PO	Gestión inadecuada de la publicidad y comunicación	PP	Infraestructura física limitada

### Perspectiva del estudiantado

Se determinaron 15 problemas en los procesos de la UBE, los cuales se muestran en la tabla 7. Se destaca el hecho de que nueve de los problemas experimentados por la UBE permanecen y coinciden con los que ha experimentado la comunidad educativa beneficiaria del servicio.

Se muestran, en la figura 3, los problemas vitales de ambas perspectivas, es decir, el 20% de los problemas que están presentes en el 80% de los programas. Se obedece a la regla 80-20 de Pareto, donde se denota que la frecuencia de percepción de estos problemas varía según la perspectiva. Al analizar, paralelamente, ambas perspectivas y bajo el principio de Pareto, de los 16 problemas para la UBE y los 15 para el estudiantado, dos problemas son comunes: el PF y PO.

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
 Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
 Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
 Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

Tabla 7. Problemas existentes desde la perspectiva del estudiantado de la UBE

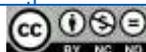
Código	Problema	Código	Problema
PA*	Burocracia	PC*	Demanda excesiva
PE*	Baja interacción entre los servidores involucrados	PF*	Elevado tiempo de espera en la atención
PH*	Servicio incompleto	PM*	Desabastecimiento de medicamentos
PL*	Equipos deteriorados	PO*	Gestión inadecuada de la publicidad y comunicación
PP*	Infraestructura física limitada	PQ	Insatisfacción de los usuarios
PR	Demora en la asignación de recursos	PS	Localización de instalaciones limitada
PT	Derivaciones insatisfactorias o inexistentes	PU	Seguimiento a casos inadecuado o inexistente
PV	Infraestructura tecnológica limitada		

Nota: (\*) Problemas convergentes entre estudiantes y UBE

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

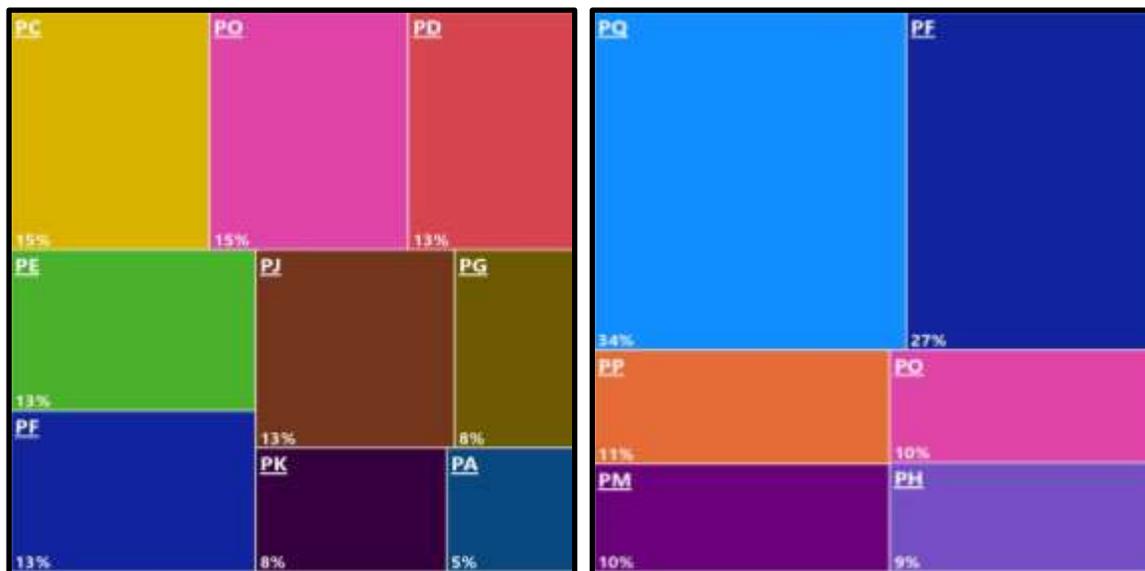
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Figura 3. Problemas vitales existentes en el proceso de servicio desde la perspectiva del estudiantado de la UBE



(a) Perspectiva de la UBE

(b) Perspectiva de la población usuaria

Dada la cadena de valor genérica para las IES, previamente citada en este trabajo, se categorizan, en la tabla 7, los problemas vitales de ambas perspectivas con el fin de comparar su ubicación dentro de la cadena de valor del servicio. De esto se define que, desde la UBE, (i) se observan más problemas cuando se ejecuta el servicio (momento de la verdad) y (ii) existe mayor amplitud en la categorización de problemas alcanzando el nivel estratégico. Desde la comunidad estudiantil beneficiaria: (i) los problemas se centran en el momento de la verdad y lo que

**Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



soporta a estos procesos y (ii) existe mayor precisión para definir los problemas más relevantes.

Tabla 7. Categorización de problemas dentro de la cadena de valor del servicio de la UBE

Procesos CV	UBE (Proveedor)	Beneficiarios (Receptor)
<b>Estratégicos</b>	PD, PK	-
<b>Atributos</b>	PC, PE, PF, PJ, PA	PQ, PF, PH
<b>De soporte</b>	PO, PG	PP, PO, PM

En cuanto a lo expresado en las figuras 4 y 5, se muestra una comparación entre las variables: (i) nivel de satisfacción y (ii) nivel de utilidad sobre el servicio, es decir, entre las opiniones de la comunidad educativa beneficiaria sobre la utilidad del servicio (presencia de valor) y sobre su nivel de satisfacción. En esta comparación es importante considerar las brechas generadas entre estas dos variables. Así, es lógico asegurar que si un servicio no fue de ayuda (carencia de valor) para la persona usuaria, no está satisfecha con ello y, contrariamente, si fue de ayuda (presencia de valor), está satisfecho. Nótese que esto ocurre en el caso del servicio de la Comisión Psicopedagógica o S7, en donde las dos variables tienen las mismas magnitudes. Sin embargo, esto no sucede para los demás servicios.

**Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy  
 DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>

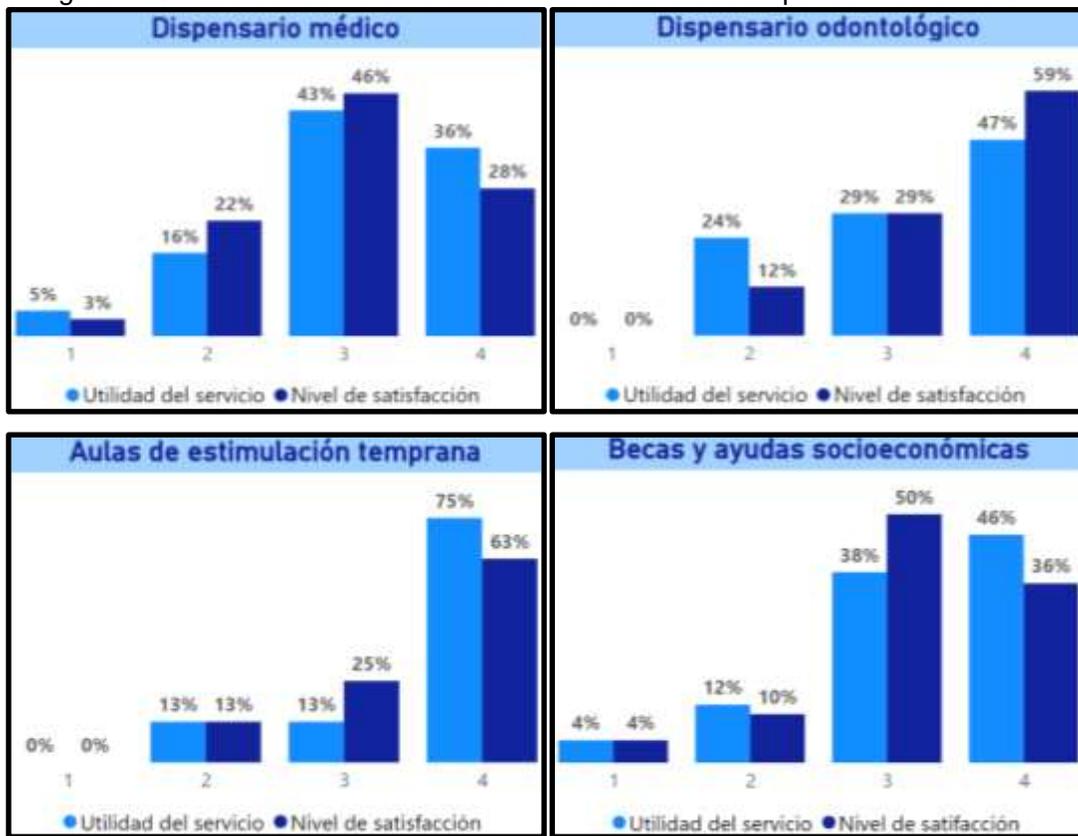


Artículo protegido por licencia Creative Commons



Las brechas generadas dan a entender que: (i) a pesar de que el servicio no fue de ayuda, la persona estudiante está satisfecha y que (ii) a pesar de que el servicio sí fue de ayuda, la persona estudiante está insatisfecha. Esto se corrobora estadísticamente en el apartado siguiente.

Figura 4. Utilidad del servicio versus el nivel de satisfacción por servicio en la UBE



**Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

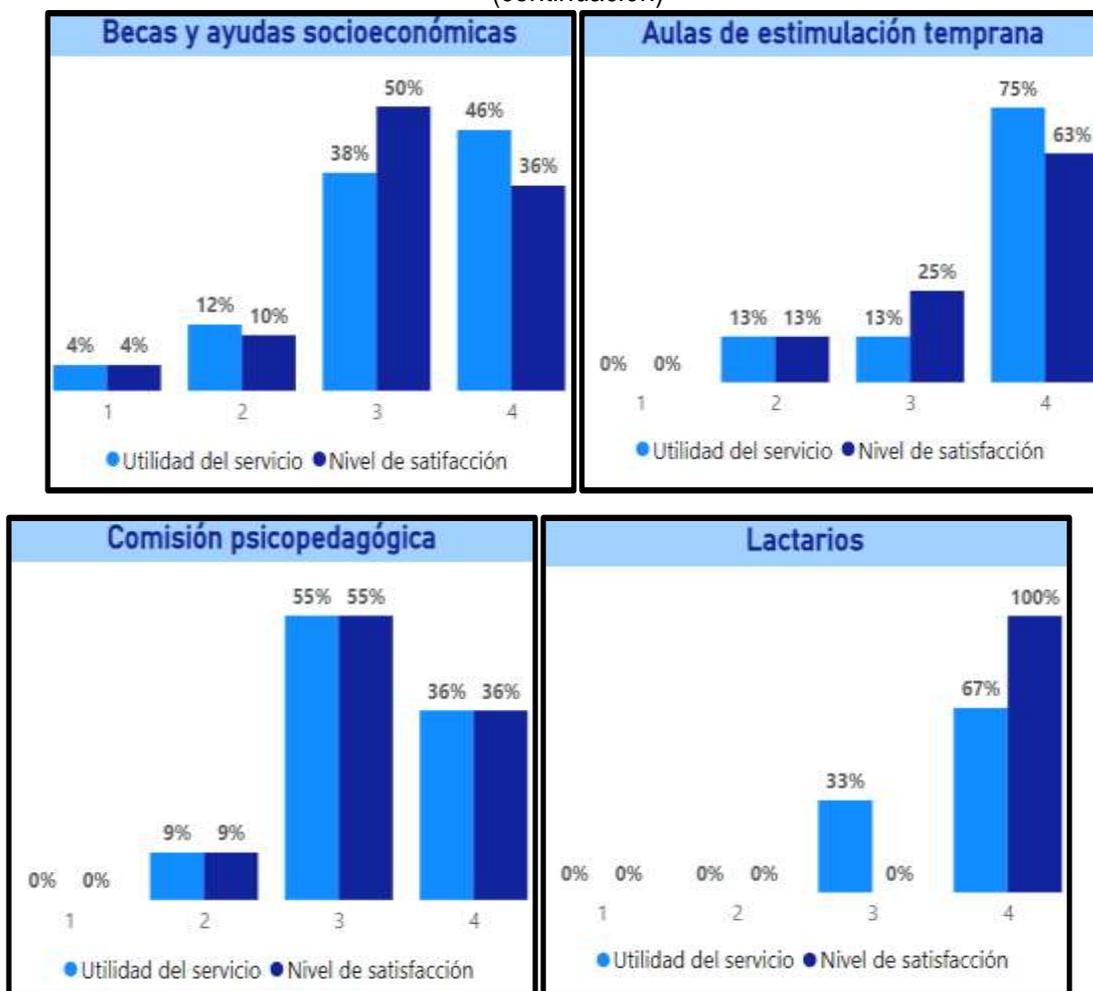
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Figura 5. Utilidad del servicio versus el nivel de satisfacción por servicio en la UBE (continuación)



**Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

## **Asociación entre el nivel de satisfacción y la presencia de problemas en el servicio**

Se plantea la siguiente hipótesis:  $H_0$ : las variables nivel de satisfacción del estudiantado y problemas experimentados en el servicio son independientes. Es decir, se pretende determinar si el nivel de satisfacción del estudiantado sobre el servicio recibido se afecta cuando este experimenta problemas. Para ello, se realiza la prueba estadística de Chi-cuadrada al usar el *software* IBM SPSS Statistics versión 23.0. En función de lo mencionado por Acosta et al. (2014) y Quispe et al. (2019), la distribución de Chi-cuadrada o Ji-cuadrada es una prueba no paramétrica que se usa para probar si dos variables categóricas son independientes entre sí, es decir, determinar su asociación. Estudios similares, como los de Vera y Trujillo (2018), Alor (2020) y Dávila (2022) usan esta prueba estadística para evaluar la asociación entre la satisfacción de las personas usuarias y otra variable específica de cada estudio respectivo.

Esta prueba estadística corre un total de 15 iteraciones y genera dos tablas de contingencia por cada servicio de la UBE, que incluye los problemas «ninguno + problemas vitales» (CN) y otra solo de «problemas vitales» (SN), a excepción del S8, que no tiene el problema «ninguno».

---

### **Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

---

A continuación, se describe información relevante de estas pruebas y en la tabla 8, se presentan las conclusiones estadísticas respectivas a la prueba realizada. De manera general, se puede inferir que:

En S1, la existencia de problemas en el servicio influye sobre la satisfacción de la persona estudiante usuaria, a pesar de que una mayor proporción de estos no experimentó problemas.

Para S2 y S7, la existencia de problemas en el servicio no influye sobre la satisfacción de la persona estudiante usuaria, a pesar de que una mayor proporción de estos no experimentó problemas.

Para S3 y S5, existe una asociación o dependencia cuando el estudiantado, en mayor proporción, no experimentó problemas, mientras que los problemas vitales, por sí solos, no afectan la satisfacción del estudiante.

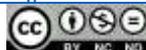
Para S4, S8 y S6, los datos recolectados no son suficientes para determinar estadísticamente si existe independencia entre la satisfacción del estudiantado y los problemas experimentados en el servicio.

---

### **Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Tabla 8. Asociación entre las variables de satisfacción y problemas del servicio en la UBE

Programa	Prueba	Ho	p-valor
S1	CN	Se rechaza.	4.6E-07
	SN		0.024
S2	CN	No se rechaza.	0.153
	SN		0.419
S3	CN	Se rechaza.	0.003
	SN	No se rechaza.	0.452
S4	CN	Datos insuficientes para determinar una significancia estadística	
	SN		
S5	CN	Se rechaza.	0.005
	SN	No se rechaza.	0.739
S6	CN	Datos insuficientes para determinar una significancia estadística	
	SN		
S7	CN	No se rechaza.	0.61
	SN	Variable constante	
S8	CN	Variable constante	

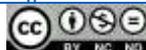
Sobre los resultados se puede establecer los siguientes cuatro aspectos: a pesar de que las personas usuarias del servicio en la UBE experimentan problemas

- (i) están satisfechos y
- (ii) no están satisfechas;

**Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



a pesar de que las personas usuarias del servicio en la UBE no experimentan problemas

- (iii) están satisfechos y
- (iv) no están satisfechas.

Estas relaciones se esquematizan para el contexto organizacional de la cadena de valor en la figura 6. Estas relaciones permiten desarrollar las siguientes interrogantes:

- (i) ¿Cuál es la conceptualización del estudiantado sobre el término valor del servicio estudiantil?
- (ii) ¿Cuáles atributos dentro del proceso de servicio estudiantil son considerados de valor para el estudiantado?
- (iii) Frente a un servicio estudiantil de calidad, ¿cuál es la expectativa de satisfacción que tiene el estudiantado?
- (iv) Si durante el uso del servicio la persona estudiante usuaria no experimenta problemas, ¿se puede considerar que sí es un problema para la IES como proveedora del servicio?

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

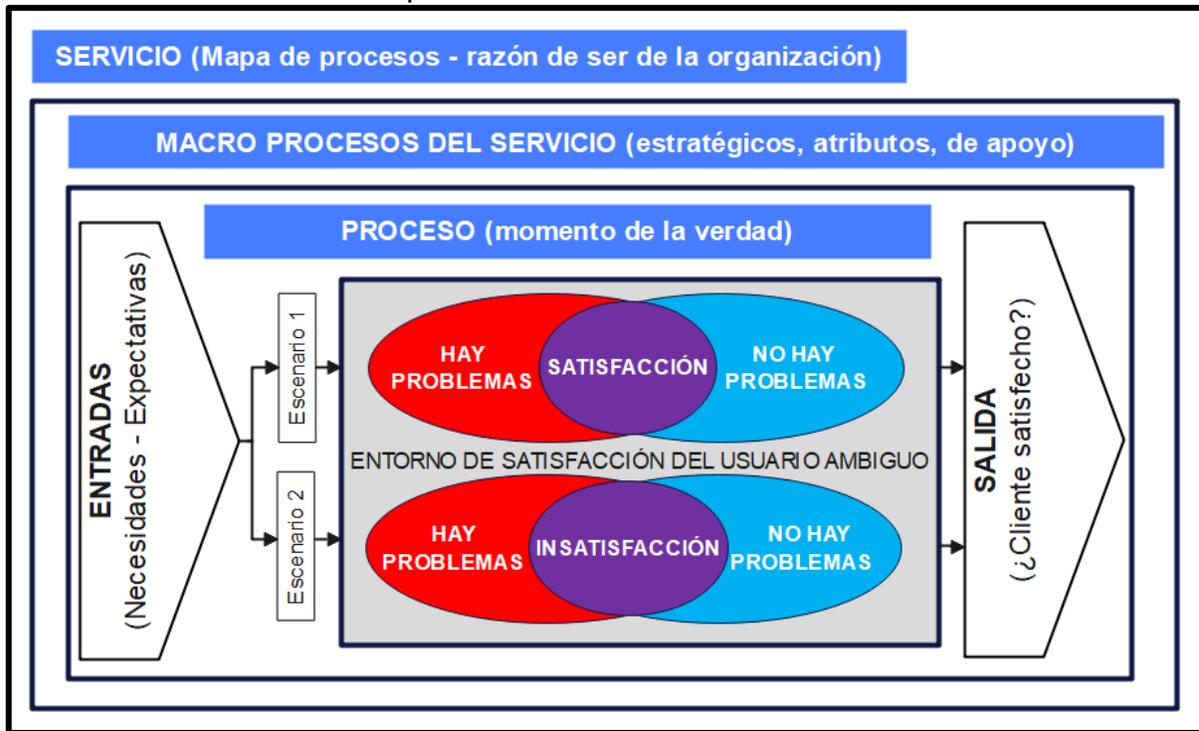
Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Figura 6. Cadena de valor del servicio en un entorno ambiguo de satisfacción de la persona usuaria en una IES



## Discusión y conclusiones

Este estudio se enfatizó en el análisis del nivel de satisfacción estudiantil y la calidad del servicio de una UBE de una IES pública en Ecuador mediante la experimentación de problemas en el servicio.

## Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

En el estudio sobre la calidad y la acreditación en la educación superior del Instituto Internacional de la UNESCO (2020), se asegura que la educación superior es un bien basado en la experiencia, por lo que es imposible estimar la calidad del servicio antes de experimentarlo, lo que provoca una grave asimetría de información entre la comunidad estudiantil y la IES. Con base en esta consideración, la percepción de problemas fue analizada desde la perspectiva de quienes proveen las IES y de quienes reciben el servicio: el estudiantado. Esto con el propósito de obtener la opinión del proceso de servicio desde una visión transversal, pues, como lo mencionan Razinkina et al. (2018), cuando además del personal académico y administración, se integra al estudiantado en las actividades de mejora, se añade una nueva dimensión para monitorear la calidad educativa y la satisfacción estudiantil frente a las IES.

Con respecto a la calidad del servicio (nivel de valor o de utilidad para satisfacer la necesidad del estudiantado) fue validada con la percepción del nivel de satisfacción por la población estudiantil beneficiaria. Esto se considera pertinente, pues los autores Latif et al. (2017) mencionan que la calidad del servicio debe ser evaluada por quienes reciben el servicio y, aunque su visión puede ser parcial, su opinión debe ser tomada en cuenta (Palominos-Belmar et al., 2016).

---

### **Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

Los hallazgos de este estudio demuestran que la experiencia de problemas en el servicio no siempre afecta la satisfacción de la persona usuaria; por lo tanto, la percepción de la calidad del servicio se distorsiona. Es decir, la comunidad estudiantil usuaria del servicio puede o no experimentar problemas y pueden o no estar satisfechos con este. Esto genera un contexto ambiguo para las IES y la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de la calidad del servicio, porque, al existir dificultades para identificar lo que realmente el estudiantado considera como un servicio estudiantil de calidad, el proceso por el cual este se lleva a cabo no está cumpliendo con su propósito, que es el de aportar una solución al estudiantado que tiene una necesidad presente. Esto implica una evaluación de la razón de ser de la organización. Ello coincide con Cinkir et al. (2022), quienes expresan que los conceptos de satisfacción y calidad del servicio en el contexto de la educación superior pueden ser relativamente difíciles de definir; incluso, y como manifiesta De Oliveira-Santini et al. (2017), las relaciones estadísticas entre los constructos de calidad y satisfacción son muy variados y heterogéneos.

Resultados similares se pueden encontrar en Palominos-Belmar et al. (2016), donde, a pesar de que la comunidad estudiantil aún no ingresa al campo laboral, evalúa positivamente los resultados en su paso por la universidad; asimismo, donde a pesar de evidenciar la falta de innovación docente, poca eficiencia en el ámbito

---

### **Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

administrativo y deficiencias en la infraestructura de la universidad, se manifiesta una satisfacción general en el servicio.

García-Fernández et al. (2012) afirman que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son dos conceptos que están íntimamente relacionados, a tal punto de que existe una relación causal entre estos. También, y como se menciona anteriormente, en los hallazgos de Ushantha y Kumara (2016), de Oliveira-Santini et al. (2017), Weerasinghe y Lalitha (2017), Zambrano-Velásquez y Andrade-Zambrano (2018) y Cinkir et al. (2022), donde los factores complementarios forman parte de los factores de calidad del servicio y, en algunos casos, presentan una relación directa y mayor significancia en la percepción de un servicio estudiantil de calidad. En esta investigación se ha evidenciado que, en el contexto de los servicios educativos complementarios de las IES, existen casos en donde la existencia de problemas, que denotara un inadecuado control de la calidad del servicio, no afecta la satisfacción de la persona estudiante usuaria, mientras que en otros sí.

Se concluye que no necesariamente la calidad del servicio estudiantil complementario y la satisfacción de la comunidad educativa beneficiaria son conceptos íntimamente ligados.

---

### **Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

A partir de la revisión de literatura realizada, y de la puntualización del propio criterio, se expresan tres puntos que pueden explicar este tipo de efectos ambiguos en la evaluación de la calidad del servicio complementario de una IES:

(i) Responde al contexto de la institución pública, donde la percepción cognitiva-afectiva juega un papel muy importante al ser que la comunidad estudiantil valora el hecho de pertenecer a una institución de prestigio a un costo, que no se compara con el de una institución privada; Palominos-Belmar et al. (2016) llega a una conclusión similar.

(ii) El hecho de que las IES pueden no considerar a una parte vital en su proceso de servicio, la comunidad estudiantil, y por ello sus acciones estratégicas, no son orientadas a brindar la plena satisfacción de este grupo, desde que se identifica la necesidad hasta que genera y entrega el valor agregado al servicio estudiantil, sino hacia otras partes interesadas. Como mencionan Guzmán-Puentes y Guevara-Ramírez (2022), en su revisión de varias IES en América y Europa, es común el hecho de que los procesos orientados a mejorar varios aspectos de estas instituciones son establecidos únicamente como estrategias de posicionamiento en el mercado y como ventaja competitiva, en lugar de estar orientados a la mejora de la calidad y de la entrega de un servicio estudiantil de valor para el estudiantado.

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

(iii) No se implanta una cultura permanente de autoevaluación de la calidad del servicio ni de fomentar la criticidad del estudiantado, de modo que el bien entregado-recibido sea evaluado desde ambas perspectivas de la manera más objetiva posible. Suárez-Landazábal (2023) menciona que, en el contexto de las IES, no existe homogeneidad acerca del significado de la calidad y que promover una cultura de calidad significaría proveer a las personas actoras de los procesos de autoevaluación, los parámetros replicables para la excelencia. Además de que la autoevaluación institucional de los procesos de una IES puede ser usada como una herramienta de rendición de cuentas para comprobar la calidad del servicio prestado a la sociedad (Pérez-López, 2023).

Finalmente, y como lo menciona el IESALC de la UNESCO (2020), existe una amplia asimetría de información entre las personas de la comunidad estudiantil y el servicio en el proceso de la educación superior, situación que se ha observado en este estudio, puesto que el estudiantado es más puntual al momento de definir los problemas más relevantes, seis en este caso, mientras que la UBE expande su alcance de percepción y abarca mayor cantidad de problemas en el proceso de servicio, nueve problemas en este caso. También, se podría abordar desde la perspectiva del análisis de políticas públicas de innovación y de mejoramiento de la calidad de la educación superior, tal y como menciona Salazar-Medina (2024).

---

### **Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

### Estudios futuros

Se sugiere ampliar el alcance del estudio a varios tipos de IES, públicas y privadas, con el fin de apreciar la influencia de la gratuidad y no gratuidad de los servicios educativos de las IES en referencia a la exigencia del estudiantado sobre la calidad y valor del servicio.

De igual manera, evaluar el impacto que tienen las decisiones estratégicas en los procesos operativos (del momento de la verdad) y su relación con la satisfacción y percepción de valor del servicio estudiantil por parte de la comunidad estudiantil.

Asimismo, se propone estudiar los servicios complementarios de una IES y los atributos necesarios para que sean considerados un servicio indispensable en la educación de calidad del estudiantado.

Finalmente, se sugiere profundizar en la relación proveedor-receptor del servicio de una IES, en cuanto a la búsqueda de los factores determinantes considerados de valor para ambas partes, con el fin de asegurar un servicio estudiantil de calidad.

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



### Limitaciones del estudio

Se centran en la recolección de datos, puesto que la UBE no maneja una base de datos estandarizada en sus atenciones, por lo que la organización y la depuración fue bastante amplia.

### Referencias

- Abad-Peña, G., López-Franco, M. & Fernández-Rodríguez, K. (2017). El sistema de educación superior ecuatoriano visto desde los principios de pertinencia y calidad. *Universidad y Sociedad*, 9(5), pp. 46-53, <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/710>
- Acosta, S., Laines, B. & Piña, G. (2014). *Estadística Inferencial*, Lima, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/316022>
- Alor, M. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia – Ancash*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mirella%20Heidi%20Alor%20Llañez.pdf?sequence=1>
- Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J. & Pizazzo-Palencia, E. (2015). *Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas*

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

- de Monterrey. Revista Iberoamericana de Educación Superior, 6(17), pp. 58-76, DOI <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2015.17.162>
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación, 13(2). <https://doi.org/10.15366/reice2015.13.2.001>
- Cano-Ibarra, S. T., & Vargas-Hernández, J. G. (2016). Diseño de un modelo para la medición de la percepción de la calidad del servicio por parte de los estudiantes del instituto tecnológico de Celaya, México. Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior, 7(2), 76–100. <https://doi.org/10.22458/caes.v7i2.1599>
- CES – Consejo de Educación Superior (2018), Ley Orgánica de Educación Superior, <https://www.ces.gob.ec/>
- Cinkir, S., Yildiz, S. & Kurum, G. (2022). The effect of undergraduate students' perceived service quality on student commitment. Sage Open, 12(2), pp. 1-15, DOI: <https://doi.org/10.1177/21582440221096134>
- Constitución de la República del Ecuador 2008, actualización. (2021). [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

- Dávila, F. (2022). Calidad en la prestación de los servicios comerciales al ciudadano en la Empresa EP-EMAPA-A. Universidad Técnica de Ambato, <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35610>
- De Oliveira-Santini, F., Junior-Ladeira, W., Hoffmann-Sampaio, C. & da Silva-Costa, G. (2017) Student satisfaction in higher education: a meta-analytic study. *Journal of Marketing for Higher Education*, 27(1), pp. 1-18, DOI: <https://doi.org/10.1080/08841241.2017.1311980>
- Dorri, M., Yarmohammadian, M. & Ali-Nadi, M. (2012). A review on Value Chain in Higher Education. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 46, pp. 3842-3846, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.157>
- Fayos, T., Gonzalez-Gallarza, M., Servera, D & Arteaga, F. (2011). Análisis y evaluación del servicio de formación universitaria: implicaciones para el marketing estratégico de las universidades. *Revista de Investigación en Educación*, 9(2), pp. 133-152, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4731369>
- Gallardo, I., Sánchez, J & Leiva, M. (2011). Midiendo calidad en educación superior: análisis de confiabilidad y validez de una encuesta de certificación de calidad del pregrado, versiones estudiantes. *Estudios pedagógicos*, 37(2), pp. 109-121, DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052011000200006>
- Garbanzo-Vargas, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista*

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

Educación, 40(1), pp. 67-87, DOI:

<https://doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534>

García-Fernández, J., Cepeda-Carrión, G. & Ruíz, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 21(2), pp. 303-319.

González, R., Ochoa, H., Lima, E., Ramos, H., Gómez, R. & Hernández, D. (1996). La Ruta de la Calidad y las Siete Herramientas Básicas. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

Gutierrez-Cifuentes, R., & Zuñiga-Bolivar, S.-M. (2023). Bienestar Institucional Virtual: una estrategia de Formación Integral para Comunidad Universitaria. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 14(2), 229–260. <https://doi.org/10.22458/caes.v14i2.4796>

Guzmán-Puentes, S. & Guevara-Ramírez, R. (2022). Configuración de la acreditación de la calidad como campo de estudio. Una revisión sistemática de la investigación internacional (1998-2016). *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, 8(36), pp. 160-180, DOI: <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2022.36.1189>

He, Z., Staples, G., Ross, M. & Court, I. (1996). Fourteen Japanese quality tools in software process improvement. *The TQM Magazine*, 8(4), pp. 40-44.

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

- 
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F., Mc Graw Hill Education.
- Honda, A., Zanetti, V., Davis, M. & Gerolamo, M. (2016). Quality tools on service companies: a systematic literature review. POMS Conference, 27.
- Instituto Internacional de la UNESCO – IESLAC para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (2020). La garantía de calidad y los criterios de acreditación en la educación superior. Perspectivas Internacionales, <https://www.iesalc.unesco.org/2020/06/03/iesalc-lanza-estudio-sobre-calidad-y-acreditacion-en-la-educacion-superior/>
- ISO 9000. (2015). "ISO 9000:2015(es). Sistemas de gestión de la calidad— Fundamentos y vocabulario, <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Labraña, J. & Mariñez, C. (2021). ¿En qué confiamos al evaluar la calidad de las universidades? Evolución de los mecanismos externos de aseguramiento de la calidad en Chile. Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES), 12(33), pp. 120-137, DOI: <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2021.33.861>
- Latif, K., Latif, I., Farooq-Sahibzada, U. & Ullah, M. (2017). In search of quality: measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual). Total Quality Management & Business Excellence, 30(7), pp. 768-791, DOI: <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1338133>

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

- 
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de la Investigación Educativa*, 20(1), pp. 38-47, DOI: <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Milosavljevic, P., Pavlovic, D., Rajic, M., Pavlovic, A. & Fragassa, C. (2018). Implementation of quality tolos in higher education process. *International Journal of Continuing Engineering Education and Life-Long Learning*, 28(1), pp. 24–36, DOI: <http://dx.doi.org/10.1504/IJCEELL.2018.090248>
- Montesano, J. (2001). *Manual del Protocolo de Investigación*, México, D.F., AUROCH
- Morales-Muñoz, K., González-Burdiles, P., & Cisternas-Irarrázabal, C. (2022). Diseño de un sistema de gestión de calidad para una institución de educación superior técnica estatal de Chile. Descripción de una experiencia piloto. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 13(2), 43–66. <https://doi.org/10.22458/caes.v13i2.4087>
- Palominos-Belmar, P., Quezada-Llanca, L., Osorio-Rubio, C., Torres-Ortega, J. & Lippi-Valenzuela, L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, 7(18), pp. 130-142, DOI: <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2016.18.180>

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

- Parajón, H. (2022). La definición de problemas en el campo de la administración. *Revista Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas*, 12(2), DOI: <http://dx.doi.org/10.19137/perspectivas-2022-v12n2a07>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41-50, DOI: <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pérez-López, E. (2023). Pertinencia, Calidad e Innovación en Educación Superior. *InterSedes Revista electrónica de las sedes regionales de la Universidad de Costa Rica*, 24(49), pp. 255-275, DOI: 10.15517/isucr.v24i49.50180
- Quispe, A., Calla, K., Yangali, J., Rodríguez, J. & Pumacayo, I. (2019). Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica con software SPSS, MINITAB Y EXCEL, Colombia, Eidec.
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P. & Johnson, D. (2009). Service quality in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(2), pp. 139-152, DOI: <https://doi.org/10.1080/14783360802622805>
- Razinkina, E., Pankova, L., Trostinskaya, I., Pozdeeva, E., Evseeva, L. & Tanova, A. (2018). Student satisfaction as an element of education quality monitoring in innovative higher education institution, DOI: <https://doi.org/10.1051/e3sconf/20183303043>.
- Salazar-Medina, R. (2024). La universidad de investigación de tecnología experimental Yachay: de la utopía a la distopía. *Revista Iberoamericana de*

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

- 
- Educación Superior (RIES), 15(42), pp. 102-116, DOI: <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2024.42.1666>.
- Salcedo-Muñoz, V., Quezada-Abad, C., Novillo-Maldonado, E., Varela-Veliz, G., Núñez-Guale, L. & Viteri-Escobar, C. (2017). Bienestar estudiantil universitario en Ecuador: Caso unidades de bienestar estudiantil en las universidades de la provincia de El Oro. *Revista Espacios*, 38(30), pp. 17-36.
- Schwabe-Neveu, J., Fuentes-Stuardo, P., & Briede-Westermeyer, J. (2016). Characterization of product design process of a company that provides design services. Proposal based on a process approach. *DYNA*, 83(199), pp. 148-156, DOI: <https://doi.org/10.15446/dyna.v83n199.55840>
- Soto-Grant, A. (2024). Estudio de las actividades que forman parte de los procesos de autoevaluación de programas de grado del Instituto Tecnológico de Costa Rica. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 15(1), 154–191. <https://doi.org/10.22458/caes.v15i1.4711>
- Suárez-Landazábal, N. (2023). Cambio, Isomorfismo, Calidad y Políticas Públicas de Evaluación y Acreditación en La Educación Superior: Un Caso en Colombia. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 31(99), pp. 1-20, DOI: <https://doi.org/10.14507/epaa.31.7682>.
- Surdez-Pérez, E., Sandova-Caraveo, M & Lamoyi-Bocanegra, C. (2017). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), pp. 9-26, DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1

---

**Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador**

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



Vicerrectoría de Docencia  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica  
Co-creando Excelencia ✓



<http://revistas.uned.ac.cr./index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

- 
- Ushantha, C. & Kumara, S. (2016). A quest for service quality in higher education: empirical evidence from Sri Lanka. *Services Marketing Quarterly*, 37(2), pp. 98-108, DOI: <https://doi.org/10.1080/15332969.2016.1154731>
- Vanegas, L., Moreira, P. & Chávez, D. (2019). El rol de la unidad de bienestar estudiantil en la Universidad Estatal del Sur de Manabí. *Revista de Sociología de la Educación - RASE*, 12(2), pp. 287-300, DOI: <https://doi.org/10.7203/RASE.12.2.13916>.
- Véliz-Briones, V. (2018). Calidad en la Educación Superior. Caso Ecuador. *Atenas* 1(41), pp. 165-180.
- Vera, J. & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, 63(2), pp. 1-22, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>.
- Weerasinghe, S. & Lalitha, F. (2017). Students' satisfaction in higher education literature review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), pp. 533-539, DOI: 10.12691/educational-5-5-9.
- Zambrano-Velásquez, F. & Andrade-Zambrano, C. (2018). Impacto de procesos de bienestar estudiantil en el mejoramiento de la calidad educativa de universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone. *Universidad y Sociedad* 10(1), pp. 278-285.

---

### Satisfacción estudiantil de un servicio complementario: un estudio de percepción en una Institución de educación superior pública en Ecuador

Luis-Guillermo Vega-Romero y Milton Barragán-Landy

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v15i2.5427>



Artículo protegido por licencia Creative Commons