



Doi: <https://doi.org/10.70577/asce.v4i4.506>

**Recibido:** 2025-10-13

**Aceptado:** 2025-10-29

**Publicado:** 2025-11-13

## Calidad de servicio en entidades de educación superior

### Quality of service in higher education institutions

#### Autores

**PhD. Joselin Lissette Cepeda Cepeda<sup>1</sup>**

Carrera de Enfermería

<https://orcid.org/0000-0001-7506-6766>

[jcepeda@umet.edu.ec](mailto:jcepeda@umet.edu.ec)

**Universidad Metropolitana (UMET)**

Guayaquil-Ecuador

**MSc. Angelica Viviana Rivas Alvarado<sup>2</sup>**

Carrera de Derecho

<https://orcid.org/0009-0009-0064-6796>

[arivas@umet.edu.ec](mailto:arivas@umet.edu.ec)

**Universidad Metropolitana (UMET)**

Guayaquil-Ecuador

**MSc. Jacqueline Vicenta Baque Reyes<sup>3</sup>**

Asistente Bibliotecaria

<https://orcid.org/0000-0001-9323-7864>

[bibliotecagye@umet.edu.ec](mailto:bibliotecagye@umet.edu.ec)

**Universidad Metropolitana (UMET)**

Guayaquil-Ecuador

**MSc. José Antonio Macias Intriago<sup>4</sup>**

Carrera de Imagenología y Radiología

<https://orcid.org/0000-0002-2188-1076>

[jmacias@umet.edu.ec](mailto:jmacias@umet.edu.ec)

**Universidad Metropolitana (UMET)**

Guayaquil-Ecuador

**MSc. Homero Abel Ramírez Cabrera<sup>5</sup>**

Carrera de Derecho

<https://orcid.org/0009-0009-8847-4211>

[hramirez@umet.edu.ec](mailto:hramirez@umet.edu.ec)

**Universidad Metropolitana (UMET)**

Guayaquil-Ecuador

#### Cómo citar

Cepeda Cepeda, J. L., Rivas Alvarado, A. V., Baque Reyes, J. V., Macias Intriago, J. A., & Ramírez Cabrera, H. A. (2025). Calidad de servicio en entidades de educación superior. *ASCE MAGAZINE*, 4(4), 1658-1674.



## Resumen

La calidad del servicio que se brindan en las instituciones de educación superior se ha convertido en un eje estratégico para asegurar la eficiencia académica, la satisfacción estudiantil y la sostenibilidad institucional. El objetivo del artículo es Examinar, a través de una revisión de artículos científicos, los factores y dimensiones que determinan la calidad del servicio en las instituciones de educación superior considerando su impacto en la satisfacción estudiantil. Para ello se realizó una investigación documental, mediante la revisión de artículos en bases de datos indexadas, decantándose 10 artículos de los cuales se tomaron en consideración para la elaboración de este artículo. Los resultados mostraron: que la calidad del servicio en las entidades de educación superior evidencian la importancia de evaluar este concepto desde diversas dimensiones asociadas al modelo SERVQUAL o SERVPERF. Conclusiones: La revisión sistemática demostró que los estudios revisados coinciden en que los estudiantes valoran principalmente la empatía, la capacidad de respuesta, la tangibilidad y la fiabilidad de los servicios, dimensiones que inciden directamente en su percepción de calidad y en su nivel de satisfacción.

**Palabras claves:** Calidad Del Servicio; Educación Superior; Satisfacción del Usuario.



## Abstract

The quality of service provided in higher education institutions has become a strategic focus for ensuring academic efficiency, student satisfaction, and institutional sustainability. The objective of this article is to examine, through a review of scientific articles, the factors and dimensions that determine service quality in higher education institutions, considering its impact on student satisfaction. To this end, a documentary research study was conducted, reviewing articles in indexed databases, from which 10 articles were selected for consideration in the preparation of this article. The results showed that the quality of service in higher education institutions demonstrates the importance of evaluating this concept from various dimensions associated with the SERVQUAL or SERVPERF model. Conclusions: The systematic review demonstrated that the reviewed studies agree that students primarily value empathy, responsiveness, tangibility, and reliability of services—dimensions that directly influence their perception of quality and their level of satisfaction.

**Keywords:** Service Quality; Higher Education; User Satisfaction.

---

## Introducción

La calidad de los servicios que se brindan en las instituciones de educación superior se ha convertido en un pilar estratégico fundamental para garantizar la eficiencia académica, la satisfacción estudiantil y la sostenibilidad institucional. A partir de la pandemia del Covid-19 se ha acelerado el desarrollo y la adopción de nuevas tecnologías dentro de las universidades la cual se ha visto en la necesidad de implementar diversos recursos para que sus estudiantes continúen educándose, lo cual se ha convertido en un gran reto para la educación superior (Vélez, Aragón, & Rodríguez, 2022).

Los estudiantes hoy en día exigen a las entidades de educación superior brindar una atención de calidad en los diversos servicios que estas ofrecen, este tema ha ido tomando fuerza debido al incremento de las diversas plataformas educativas y a la modalidad on-line que se ha implementado por la situación sanitaria que aún estamos pasando. Las instituciones educativas deben responder a estas necesidades y establecer a la calidad de servicios y la satisfacción de los estudiantes como una de sus prioridades dentro de la institución superior. (Jiménez, Araya, & Rojas, 2020).

Las instituciones de educación superior deben de medir el desempeño de la calidad de sus servicios para de esta manera determinar la calidad de misma y buscar soluciones de inmediato y, por otro lado, también se debe fomentar la utilización de estos recursos, en donde se fomenta el aprendizaje de los alumnos. (Delahoz, Rohemi, Periñan, & Mendoza, 2022)

En el Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) y el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) son los organismos los cuales establecen políticas, estándares e indicadores que guían la gestión de las universidades hacia la mejora continua.

Es por esta razón que se ha levantado el interés por medir la calidad de los servicios en el campo universitario, ya que en la actualidad existen organismos los cuales se encargan de realizar dicha evaluación de forma externa lo que asegura la acreditación de la misma y a su vez esto da un realce al país a nivel de educación (Flores, 2022).

La medición de la calidad de servicios es un proceso complejo, el cual trae consigo una serie de pasos el cual va a incluir al usuario en los mismos, ya que son los estudiantes los que nos van a brindar la información que necesitemos con relación a la satisfacción de los servicios brindados. (Ruiz & Glasserman, 2021).

La creación de los sistemas o programas de Aseguramiento de la Calidad de la educación superior ,han traído consigo una serie de beneficios ya que las universidades han implementado diversos métodos , estrategias para poder llegar así a la excelencia de sus servicios , las evaluaciones internas han sido un punto clave para observar en que se está fallando y establecer un plan de mejoras , el cual permita perfeccionar los servicios brindados. (Guzmán & Guevara, 2022)

En nuestro país Ecuador el encargado de velar que se cumpla con la calidad de la Educación Superior tanto pública como privada es el CACES el cual realiza las respectivas evaluaciones de todas las instituciones educativas ,este tiene consigo para esta evaluación algunos ejes temáticos lo cual está enfocado en el área de docencia , vinculación con la sociedad y la investigación lo cual deben de cumplir con ciertos parámetros para tener la debida acreditación de dicha institución educativa (Orozco, Jaya, Ramos, & Guerra, 2020).

La realidad problemática parte de la insatisfacción de los estudiantes por parte de los servicios brindados en las instituciones educativas. El estudio reviste importancia social puesto que mediante este artículo las universidades van a conocer los factores y dimensiones que determinan la calidad del servicio en las instituciones de educación superior escogidas para este estudio , y desde el punto de vista teórico, este tema es relevante porque permitirá sistematizar y analizar las metodologías empleadas en la literatura científica para evaluar la calidad del servicio brindado en las entidades de educación superior , esto contribuye al fortalecimiento del conocimiento académico en el campo de la gestión educativa y de la calidad, sirviendo como base para futuras investigaciones o para el diseño de estrategias institucionales orientadas a la mejora continua.

## **Materiales y métodos**

Esta investigación se enmarca en un enfoque cualitativo con un diseño interpretativo, sustentado en una exhaustiva revisión bibliográfica sistemática como método principal para la recopilación y análisis de la información. El objetivo fue Examinar los factores y dimensiones que determinan la calidad del servicio en las instituciones de educación superior, considerando su impacto en la satisfacción estudiantil, para ello, se consultaron fuentes académicas especializadas disponibles en bases de datos como Scopus, Scielo, Redalyc, Dialnet y Google Scholar de los cuales se tomaron en consideración 10, de los últimos 5 años, por ajustarse en mayor grado al tema de análisis. La revisión se realizó en los idiomas español, inglés con los siguientes términos de búsqueda: calidad de servicio en la educación superior, Aseguramiento de la calidad universitaria, gestión de la calidad universitaria, entre otros.

#### Criterios de inclusión:

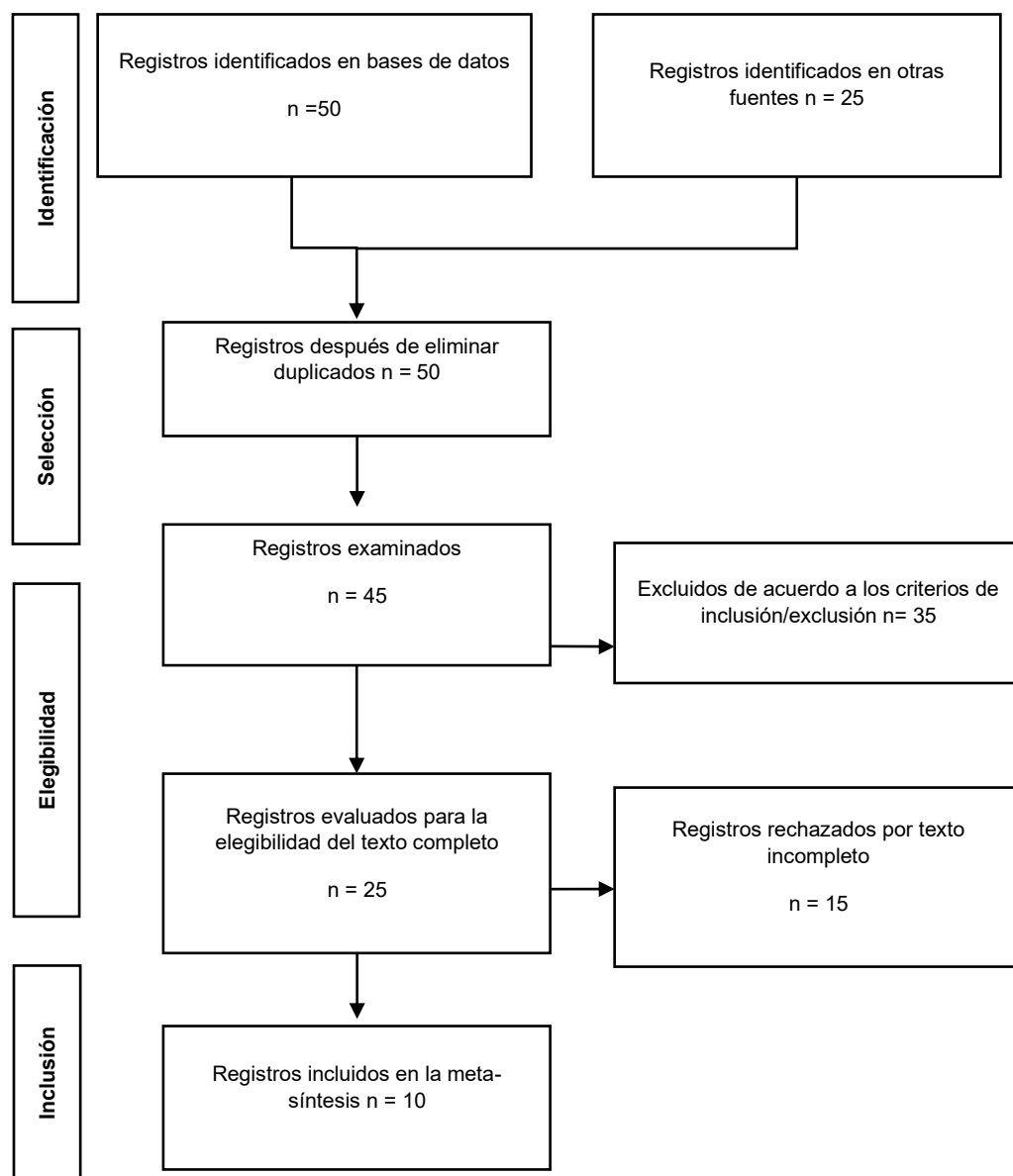
- a) Se incluirá todas las investigaciones a nivel mundial las cuales se encuentren en las bases de datos Scopus, Scielo, Redalyc, Dialnet y Google Scholar.
- b) Se incluirá todas las investigaciones realizadas a partir del año 2020
- c) Se incluirá investigaciones realizadas tanto en idioma español

#### Criterios de exclusión:

- a) Investigaciones las cuales hayan sido elaborados en años menores al 2020
- b) Investigaciones que no se encuentren en las bases de datos Scopus, Scielo, Redalyc, Dialnet y Google Scholar.
- c) No se tomará en cuenta a Investigaciones que estén en otros idiomas que no sean español
- d) No se tendrá en cuenta artículos los cuales no se tenga acceso completo a los mismos

Se expone a continuación, el diagrama de flujo PRISMA (Gráfico 1), el cual ilustra las fases de la selección y exclusión de artículos, junto con las razones específicas que justificaron la exclusión de determinados artículos.

**Gráfico 1.**  
*Diagrama de flujo Prisma*



## Resultados

Dentro de los estudios realizados en las entidades de educación superior se puede observar que la capacidad de respuesta y empatía u amabilidad por parte del personal administrativo de dichas instituciones es la mayor causa de queja por parte de los estudiantes

En esta sección, se presenta un análisis exhaustivo de las investigaciones científicas relevantes, con el propósito de conocer los factores y dimensiones que determinan la calidad

del servicio en las instituciones de educación superior en el Ecuador , considerando su impacto en la satisfacción estudiantil.

**Tabla 1 .Artículos incluidos en la revisión sistemática.**

| N | Autor(es) y Año             | Título de la Investigación                                                                                                        | Factores y dimensiones a valorar                                                                                                                                                                              | Conclusiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Portocarrero et al . (2020) | Evaluación del impacto de la acreditación de alta calidad en las instituciones públicas de educación superior de Colombia         | Las Dimensiones valoradas fueron social, económico, financiero y de gestión                                                                                                                                   | Se pudo evidenciar la inequidad que existe con relación a la asignación de recursos a las instituciones públicas , las instituciones acreditas, con relación a las que no tienen esta categoría, reciben el 50% de los aportes por parte del estado lo cual genera una mayor productividad con relación a los recursos humanos. |
| 2 | Patrón (2021)               | Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes | Los autores utilizaron el instrumento Servperf basado en el modelo de calidad de Servqual; aquí se evaluó cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. | Los servicios que brinda la institución son de adecuada calidad, con relación a la percepción de que tuvieron estudiantes. Las dimensiones las cuales tuvieron una puntuación baja esta entre la capacidad de respuesta, tiempo                                                                                                 |



|   |                        |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                        |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                            | de espera y empatía, por parte del personal que elabora dentro de la institución universitaria                                                                                                                                                                                                  |
| 3 | (Fuentes Durán, 2021)  | Evaluación de la calidad del servicio estudiantil en la carrera de Derecho de una Institución de Educación Superior pública de Guayaquil | Se utilizó la herramienta SERVPERF para valorar el nivel de satisfacción y experiencia mediante la estimación de la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. | Las dimensiones que tenían más efecto sobre la satisfacción fueron la Tangibilidad y la Empatía                                                                                                                                                                                                 |
| 4 | García et al. (2022)   | Calidad de servicio en educación superior                                                                                                | El criterio más significativo en la calidad de servicio es la percepción y complementariamente la satisfacción y expectativa en el cliente                                                 | Los hallazgos evidencian que las estas instituciones deben tomar en cuenta las variables: expectativa, percepción y satisfacción de los usuarios en los servicios ofrecidos , se tuvo como conclusión, la importancia del manejo de estas variables en las organizaciones de educación superior |
| 5 | Alarcón et al . (2023) | Evaluación de la satisfacción de los servicios universitarios online en tiempos emergentes                                               | Modelo Servqual; en el cual se evaluó las dimensiones relacionadas con los : elementos tangibles, la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía                         | Al respecto, se aprecia que los estudiantes tienen una mayor insatisfacción en la atención recibida por parte del personal de secretaria de la institución .                                                                                                                                    |

|   |                                             |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Carrillo et al.<br>(2023)                   | La Calidad Del Servicio En Las Instituciones De Educación Superior: Anclaje base para garantizar resultados idóneos | El ambiente, el servicio del personal docente en cuanto a la docencia impartida, trato y motivación entre otros                                                                                                                                                                                                                                                         | Se descubrieron fuertes correlaciones positivas entre la apariencia de las instalaciones físicas y el ambiente agradable del campus, así como entre los ambientes atractivos del salón de clases y un ambiente propicio para el aprendizaje                                                                                                                                                                                |
| 7 | (Piscoche Lino & Huamanchumo Venegas, 2024) | Calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada                                    | Aquí se valoró mediante 2 variables, con nueve dimensiones y 34 ítems con relación a la Calidad del servicio fueron los Elementos tangibles Fiabilidad ,Capacidad de respuesta ,Seguridad y Empatía y con relación a la Satisfacción estudiantil fue: Enseñanza-aprendizaje , la Organización académica , el Contenido curricular la Autorrealización por conveniencia. | Se concluye que los usuarios sienten satisfacción por los servicios percibidos. En la dimensión elementos tangibles estos estudiantes manifiestan sentirse satisfechos en el lugar y el ambiente donde reciben clases , en fiabilidad se determinó que hay una relación positiva con lo preguntado , en la capacidad de respuesta los estudiantes manifestaron que son atendidos oportunamente , en la dimensión seguridad |

|   |                         |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                         |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | manifestaron encontrarse satisfechos con el cuerpo docente , en la dimensión empatía se logró evidenciar que existe relación positiva , los estudiantes manifiestan satisfacción con la destreza de poseen los docentes para poder comprenderlos ante algún problema . |
| 8 | Peña et al . (2024)     | Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima | El primer instrumento valoro : competencia del cuerpo docente, organización de la enseñanza, comunicación, actitudes y comportamientos del cuerpo docente, instalaciones y equipamientos, evaluaciones y efectividad de los procesos administrativo<br>El segundo ha sido distribuidos en cinco escalas independientes: confianza, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad y aspectos tangibles. | Se evidenció una relación positiva entre las dos variables de estudio: calidad de servicio y satisfacción del usuario.                                                                                                                                                 |
| 9 | (Matamoros Echeverría & | Calidad de servicio y satisfacción del                                                                       | Las dimensiones del modelo Servperf estimadas son:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Los resultados evidencian un nivel medio de                                                                                                                                                                                                                            |

|    |                      |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Bravo Acosta, 2025)  | usuario en la gestión de entidades públicas del sector educativo                               | Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Bienes tangibles, sobre cada una de las cuales son incluidas preguntas en escala Likert de cinco niveles,                                                       | calidad de servicio que representa un 55%, comprobándose una correlación positiva moderada entre ambas variables (0,568), donde la dimensión tangibilidad muestra la mayor correlación (0.680) seguida por la empatía (0.584). S donde la dimensión tangibilidad muestra la mayor correlación (0.680) seguida por la empatía (0.584). S |
| 10 | Bravo et al . (2025) | Calidad del servicio y su impacto en la satisfacción estudiantil en una facultad universitaria | Se utilizó el modelo SERVQUAL, el cual permitió medir las expectativas y la experiencia existente de los estudiantes en cinco dimensiones claves: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. | Los resultados reflejaron una tendencia positiva en indicadores como la preparación de docentes, confiabilidad en los métodos de evaluación y el trato del personal administrativo. Así mismo, se identificaron áreas con margen de mejora, como la actualización de laboratorios y trámites administrativos.                           |

---

## Discusión

El estudio de los trabajos presentados en la tabla 1 revela que la calidad del servicio en las entidades de educación superior evidencian la importancia de evaluar este concepto desde diversas dimensiones asociadas al modelo SERVQUAL o SERVPERF, tales como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La mayoría de los estudios emplean instrumentos estandarizados para medir la satisfacción de los estudiantes y su percepción sobre los servicios institucionales lo cual concuerda con los autores Fontalvo et al. (2020) los cuales mencionan que en la actualidad las instituciones de educación superior han puesto como prioridad buscar la satisfacción de sus estudiantes ante los servicios brindados y para esto utilizan modelos de calidad los cuales les ayudan a implementar estrategias para mejorar esos servicios.

Por otra parte Colombia, Portocarrero et al. (2020) destacan las inequidades en la distribución de recursos entre universidades acreditadas y no acreditadas, señalando que la acreditación influye en la productividad institucional lo cual concuerda con los autores Márquez et al. (2021) en su investigación Titulada Evaluación de la Inclusión en Educación Superior en donde se efectuó una revisión bibliográfica exhaustiva y se realizó la validación de indicadores mediante 18 expertos utilizando el método Delphi, de los cuales se escogieron 30 indicadores los cuales están agrupados en seis dimensiones las que hacen referencia al acceso equitativo, la cultura institucional, el aprendizaje centrado en el estudiante el bienestar la participación, movilidad y empleabilidad y logro académico. Tuvo como conclusión que existe situaciones de desigualdad universitaria, y debilidad del del mismo a la hora de atender, de manera eficaz, a la diversidad de su alumnado.

Por otra parte los autores Patrón (2021) y Fuentes Durán (2021) aseguran que las dimensiones empatía y la capacidad de respuesta de todo el personal son cruciales en la percepción de calidad recibida, en relación a esto García et al. (2022) en su estudio menciona la relevancia del estudio de las variables de expectativa, percepción y satisfacción en la gestión universitaria, en otro estudio realizado Durante la educación virtual los autores Alarcón et al. (2023) en su estudio realizado dejan en evidencia la insatisfacción de los estudiantes en la atención administrativa recibida mientras que Carrillo et al. (2023) subrayan la importancia de la influencia del ambiente físico y docente en el aprendizaje.

Para finalizar los autores Piscoche Lino y Huamanchumo (2024) y Peña et al. (2024) en sus estudios concuerdan que hay una relación positiva entre calidad del servicio y satisfacción estudiantil, enfatizando en la importancia de la confianza y empatía de los docentes. Por su parte, Matamoros y Bravo (2025) determinaron en su estudio una correlación moderada entre ambas variables, siendo la tangibilidad y la empatía las más influyentes .

En conclusión se puede mencionar que estos estudios evidencian que la calidad del servicio en las instituciones de educación superior no solo va a depender de los recursos materiales, sino también de los recursos humanos, y organizacionales los cuales van incidir de manera directa en la satisfacción y experiencia de la comunidad estudiantil .

## Conclusiones

La revisión sistemática demostró que los estudios revisados coinciden en que los estudiantes valoran principalmente la empatía, la capacidad de respuesta, la tangibilidad y la fiabilidad de los servicios, dimensiones que inciden directamente en su percepción de calidad y en su nivel de satisfacción.

Por otra parte también se evidencia que, aunque existe una tendencia positiva en la percepción de la calidad de los servicios, persisten desafíos en aspectos administrativos, tecnológicos e infraestructurales que requieren atención prioritaria. La evidencia demuestra que la calidad no depende exclusivamente de los recursos materiales, sino también de la interacción humana, la empatía del personal y la eficacia de los procesos institucionales.

En conclusión, la calidad del servicio brindado por las instituciones de educación superior debe concebirse como un proceso integral, dinámico y participativo que involucre a toda la comunidad estudiantil . Fortalecer la cultura de evaluación, promover la formación continua del personal y garantizar condiciones adecuadas de enseñanza-aprendizaje permitirá elevar la satisfacción estudiantil y consolidar instituciones más competitivas, inclusivas y sostenibles en el tiempo.

## Referencias Bibliográficas

- Carrillo Rodas, J. V., Rodríguez Galán, A. L., Naranjo Ordoñez, L. S., Palacios Trujillo I, É. P., & Bajaan Cabeza, A. T. (2023). La Calidad Del Servicio En Las Instituciones De Educación Superior: Anclaje. *Polo del Conocimiento*, 8(6), 391-406. Recuperado el 18 de 9 de 2025, de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5689/14144>
- Peña Miranda, C. A., Cosi Cruz, E., & Silarayan Ruiz, L. A. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima. *Mendive. Revista de Educación*, 22(2). Recuperado el 18 de 9 de 2025, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962024000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962024000200011)
- Alarcón Quinapanta, M., Pérez Barra, O., Freire Lescano, L. R., & Núñez Grijalva, J. V. (2023). Evaluación de la satisfacción de los servicios universitarios online en tiempos emergentes. *Universidad y Sociedad*, 15(3), 86-97. Recuperado el 18 de 9 de 2025, de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4215/4116>
- Bravo Cobeña, C. C., Velepucha Sánchez, J. M., & Vivas Vivas, F. F. (2025). Calidad del servicio y su impacto en la satisfacción estudiantil en una facultad universitaria. *Journal Scientific MQR Investigar*, 9(3), 135. Recuperado el 18 de 9 de 2025, de <https://www.investigarmqr.com/2025/index.php/mqr/article/view/798/7976>
- Delahoz, E., Rohemi, Z., Periñan, A., & Mendoza, S. (2022). Un enfoque Six Sigma para evaluar la calidad de la educación superior en Colombia. *Revista de métodos cuantitativo para la economía y la empresa*, 33, 386-404. Recuperado el 20 de 9 de 2025, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8460838>
- Flores, M. L. (2022). Educational quality. relationship with the teaching digital gap. *Revista Universidad y Sociedad*, 112-122. Recuperado el 19 de 9 de 2025, de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2768>
- Fontalvo, O., Fontalvo, T., & Herrera, R. (2020). Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior. *Información Tecnológica*, 31(3), 113-120. Recuperado el 28 de 9 de 2025, de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000300113](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000300113)
- Fuentes Durán, M. J. (2021). Evaluación de la calidad del servicio estudiantil en la carrera de Derecho de una Institución de Educación Superior pública de Guayaquil. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(2), 121-200. Recuperado el 18 de 09 de 2025, de <https://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/954/848>
- García, A., Gamarr, M., & Cruzado, Á. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 744 – 758.

Recuperado el 28 de 9 de 2025, de  
<https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/522>

Guzmán, S., & Guevara, R. (2022). Shaping quality accreditation as a field of study. A systematic review of international research (1998-2016). *Revista iberoamericana de educación superior*, 36(13). Recuperado el 25 de 9 de 2025, de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-28722022000100160&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-28722022000100160&script=sci_abstract)

Jiménez, C., Araya, L., & Rojas, J. (14 de 7 de 2020). Calidad de servicio como area de investigacion en educacion superior. *Interciencia*, 45(7), 329-337. Recuperado el 19 de 9 de 2025, de CALIDAD DE SERVICIO COMO ÁREA DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR: <https://www.redalyc.org/journal/339/33963922006/html/>

Márquez, C. S.-M.-G. (2021). Evaluación de la Inclusión en Educación Superior Mediante Indicadores. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 19(3), 33-51. Recuperado el 21 de 9 de 2025, de [https://revistas.uam.es/reice/article/view/reice2021\\_19\\_3\\_003](https://revistas.uam.es/reice/article/view/reice2021_19_3_003)

Matamoras Echeverría, K. L., & Bravo Acosta, O. M. (2025). 80 | Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión de entidades públicas del sector educativo. *UNEMI, Revista Ciencia*, 18(47), 80 - 86. Recuperado el 18 de 9 de 2025, de <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/2047/2003>

Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F., & Guerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 32(2). Recuperado el 1 de 10 de 2025, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000200019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200019)

Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22). Recuperado el 22 de 9 de 2025, de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672021000100129](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672021000100129)

Piscoche Lino, E. R., & Huamanchumo Venegas, H. I. (2024). Calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada. *Universidad del Pacífico*, 6. Recuperado el 18 de 09 de 2025, de <https://www.redalyc.org/journal/7497/749780131040/html/>

Portocarrero, L., Restrepo, J., & Arias, J. (2020). Evaluación del impacto de la acreditación de alta calidad en las instituciones públicas de educación superior de Colombia. *Formación universitaria*, 13(6). Recuperado el 22 de 09 de 2025, de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062020000600037](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062020000600037)



- Ruiz, J., & Glasserman, L. (2021). Características del aseguramiento de la calidad educativa: Un mapeo sistemático. *Revista Complutense de Educación*, 32(3), 337-348. Recuperado el 20 de 9 de 2025, de <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/70182>
- Vélez, D., Aragón, R., & Rodríguez, M. (2022). Estudio para la calidad y prospectiva de la Planeación Estratégica organizacional en Educación Superior. *Sophia, colección de Filosofía*(32), 151-169. Recuperado el 14 de 09 de 2025, de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1390-86262022000100151&lng=es&nrm=iso](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1390-86262022000100151&lng=es&nrm=iso)

**Conflicto de intereses:**

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

**Financiamiento:**

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

**Agradecimiento:**

N/A

**Nota:**

El artículo no es producto de una publicación anterior.