

Resumen

La presente investigación se analizó el nivel de satisfacción de los estudiantes de acuerdo a la calidad de servicio digital brindado por las instituciones de educación superior públicas del Distrito Metropolitano de Quito, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Universidad Central del Ecuador UCE, Escuela Politécnica Nacional EPN. Para el estudio se tomó en cuenta a las dimensiones del modelo DSQ calidad de servicio digital: tangibles digitales, cumplimiento/fiabilidad, interacción digital, confianza digital, y centricidad en el cliente. Para la investigación de campo se realizó 382 encuestas a los estudiantes de las IES mencionadas anteriormente. El estudio pretende conocer cómo influye la variable calidad de servicio digital sobre la satisfacción estudiantil. El enfoque de investigación es de tipo cuantitativo, aplicada, de carácter no experimental, transversal y con alcance correlacional. Se obtuvo como resultado que la variable determinante es el cumplimiento/fiabilidad, seguido de la interacción digital, tangibles digitales, centricidad en el cliente y confianza digital; así mismo se determinó que ese es el orden de importancia que tiene cada dimensión para los estudiantes. Para el desarrollo de la propuesta, se adaptó el modelo DSQ al entorno educativo, se da una descripción teórica de cada dimensión y se establecieron criterios para cada una.

Palabras clave

- **CALIDAD DE SERVICIO DIGITAL**
- **SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL**
- **MODELO DSQ**
- **COMUNICACIÓN**

Abstract

The present investigation analyzed the level of satisfaction of the students according to the quality of digital service provided by the public higher education institutions of the Metropolitan District of Quito, University of the Armed Forces ESPE, Central University of Ecuador UCE, National Polytechnic School EPN. For the study, the dimensions of the DSQ digital service quality model were taken into account: digital tangibles, compliance/reliability, digital interaction, digital trust, and customer centricity. For the field research, 382 surveys were carried out on the students of the HEIs mentioned above. The study aims to know how the digital service quality variable influences student satisfaction. The research approach is quantitative, applied, non-experimental, cross-sectional and with a correlational scope. As a result, the determining variable was compliance/reliability, followed by digital interaction, digital tangibles, customer centricity and digital trust; Likewise, it was determined that this is the order of importance that each dimension has for the students. For the development of the proposal, the DSQ model was adapted to the educational environment, a theoretical description of each dimension is given and criteria are established for each one.

Keywords

- **DIGITAL QUALITY OF SERVICE**
- **STUDENT SATISFACTION**
- **DSQ MODEL**
- **COMMUNICATION**