

## Perception of quality of university education service in times of Covid-19

Percepción de calidad de servicio educativo universitario en tiempos de Covid-19

**Zoila Verónica Zevallos Gallardo**

Magister en Docencia Universitaria, Universidad César Vallejo,  
ORCID: 0000-0003-3213-8226, zzevallos@ucv.edu.pe

**Juan José Sanchez Malpica**

Maestro en Gestión de Tecnologías de Información, Universidad César Vallejo,  
ORCID: 0000-0001-6058-1925, jsanchez8@ucvvirtual.edu.pe

---

Revista Iberoamericana de la Educación  
Vol – Especial 1 2021  
e-ISSN: 2737-632x

---

**Abstract:** The objective of the present work was to determine the level of perception of the quality of university educational service in times of Covid-19 in a university in Lima. The applied method corresponds to the quantitative approach, under the basic design with a descriptive level. The sample consisted of 125 students chosen by convenience, non-probability sampling. The technique used was the survey and the collection instrument was the questionnaire, it also had an expert validation and the SPSS Statistics 27 software was used for data processing, the instrument used was the SERVQUAL of Parasuraman et al. (1988), where five dimensions of the Service Quality variable are identified, which were identified as: Tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy. The results confirm the importance of the quality of services in the educational field, since it is verified that the perception of students regarding the quality of educational services is good and significant.

**Key words:** Quality, service, tangibility



**Resumen:** En el presente trabajo se tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio educativo universitario en tiempos de Covid-19 en una universidad de Lima. El método aplicado corresponde al enfoque cuantitativo, bajo el diseño básico con un nivel descriptivo. La muestra fue de 125 estudiantes elegidos por conveniencia, muestreo no probabilístico. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de recolección fue el cuestionario, así mismo tuvo una validación de expertos y se utilizó el software SPSS Statistics 27 para el procesamiento de los datos, el instrumento utilizado fue el SERVQUAL de Parasuraman et al., (1988), donde se identifican cinco dimensiones de la variable de Calidad de servicios, las cuales se identificaron como: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados confirman la importancia de la calidad de servicios en el rubro educativo, ya que se comprueba que la percepción de los estudiantes con respecto a la calidad de los servicios educativos es buena y significativa.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, tangibilidad

## INTRODUCTION

La calidad en el campo educativo es una cualidad que resulta de la integración del personal administrativo, docente y los procesos de gestión utilizados, la suma de éstos dará como resultado la presencia de satisfacción del cliente ya que se han cumplido los requerimientos de éstos (De la Hoz et al., 2020).

La situación originada por la crisis sanitaria por la Covid-19, impactó negativamente a la economía de todos los países, a nivel empresarial, el confinamiento ocasionó la suspensión de todas las actividades económicas, para evitar el rápido contagio del virus, golpeando así toda la estructura productiva (Unidas, 2020).



La educación ha sido uno de los más afectados, debido a que centros educativos y universidades cerraron creando incertidumbre dentro del profesorado y estudiantes en la mayoría de países del mundo (Ruiz-Corbella & García-Gutiérrez, 2020). Pero la pandemia también ha significado la búsqueda de soluciones innovadoras en un tiempo corto (Naciones Unidas, 2020). Las instituciones educativas se vieron en obligación de adaptarse al proceso de enseñanza-aprendizaje en el menor tiempo posible, la enseñanza en el formato virtual necesitaba las condiciones necesarias (Pérez-lópez, 2021). La llamada enseñanza remota de emergencia se hizo presente en la mayor parte de universidades que mantenían una educación presencial (Hodges et al., 2020). De esta manera se procede al cambio, adaptándose a la nueva “normalidad” en donde el uso de plataformas digitales era necesario para continuar con la enseñanza- aprendizaje.

De esta manera, se han venido tomando medidas y protocolos de bioseguridad, para que las empresas puedan tener una reactivación y se siga dinamizando el sector económico (Cassou-Javier et al., 2020). En cuanto a educación universitaria se han mantenido las clases remotas, las instituciones educativas han ido adaptándose cada día a los desafíos, cambios y transformaciones, siempre orientadas a la búsqueda de la calidad de servicio (Rojas-Martínez et al., 2020). Bajo este contexto las universidades, van a mostrar el compromiso para conseguir la satisfacción de sus clientes, para ello se tendrán estrategias competitivas en todos los procesos para conseguir la calidad de los servicios (Garcia Guiliany et al., 2017).

Las universidades tienen presente que la calidad de sus servicios debe percibirse de la mejor manera por los estudiantes, quienes evaluarán constantemente el servicio educativo remoto y todos los factores que intervienen en este (García Aretio, 2020). El mercado universitario siempre ha tratado de buscar nuevos caminos para satisfacer las necesidades de sus



estudiantes y que éstos tengan una mejor valoración de la calidad de sus servicios educativos mediante una mejora continua, siempre adecuándose al contexto cambiante (Salazar & Cabrera, 2016).

De esta manera se han identificado ciertas deficiencias en las instituciones educativas, la deserción estudiantil se daba principalmente por temas económicos y también por la pobre calidad de servicio que se percibía, se concentraba en el personal docente y administrativo (Benites, 2021).

Es por ello que la presente investigación pretende medir la percepción de la calidad de servicio de la universidad en tiempos de pandemia, en donde se buscará identificar dicha calidad con respecto a las dimensiones de tangibilidad, ya que se han adaptado a plataformas digitales y ya no en instalaciones físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, dichos elementos serán medidos y se conocerá la satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad del servicio educativo.

### **1.1. Referentes conceptuales**

Las mediciones de percepción de la calidad son varias, destacan las investigaciones de (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) quienes miden las brechas entre las expectativas del cliente y las percepciones de la calidad del servicio ofrecido.

Para entender la calidad, deben analizarse múltiples características al momento de brindar dicho servicio (Contreras, 2021), dichas características van a estar definidas en el contenido del producto y servicio ofrecido.

La calidad en los centros educativos universitarios se basa en el alcance de los objetivos educacionales, valorando el nivel de eficiencia, el nivel de conocimiento del trabajador para la atención y la capacidad de solución ante posibles problemas, ayudan a definir claramente la percepción que tiene el estudiante con respecto a la calidad de servicios de una institución educativa (Ceballos et. All., 2021)



Para evidenciar la calidad de servicio hace falta hacer mención a la competitividad de las instituciones educativas, la prontitud con la que sean atendidas las necesidades cambiantes del entorno socioeconómico, contribuye a que la calidad de la enseñanza y aprendizaje mejore constantemente (Datta & Vardhan, 2017).

La calidad para las empresas se ha convertido es un aspecto indispensable, más aún si ofrecen servicios, mantener una ventaja competitiva y ocupar un lugar en el mercado hace necesaria responder a las exigencias de los consumidores para cubrir sus expectativas (Nishizawa, 2014).

La percepción de calidad se forma desde múltiples ámbitos y experiencias vividas por el cliente (Tumino & Poitevin, 2014). La medición de la calidad del servicio ayuda al aseguramiento del control de los procesos de las organizaciones para alcanzar las metas trazadas y el cumplimiento de objetivos.

La calidad puede entenderse que es lo que el cliente dice, a partir de su percepción, los atributos que tenga el producto o servicio dependerá de las necesidades de cada individuo (Camisón & Cruz, 2006)

Por otro lado, Duque (2005), hace referencia a varias definiciones de calidad de servicio, en donde la define como la estrategia de gestión que se centra en la satisfacción del cliente producto de la percepción una vez se haya recibido el servicio.



## **MATERIALS AND METHODS**

La presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo (Hernán, 2017), ya que indican que para este enfoque se usó la recolección de datos para probar una hipótesis. El tipo de investigación es básica y de diseño descriptivo (Hernández & Mendoza, 2018), los estudios descriptivos tienen como finalidad especificar propiedades y características de los conceptos, variables o hechos en un contexto determinado. En el presente estudio se considera la teoría de la Calidad de servicio en el contexto académico universitario actuales producto de la Covid-19. Se describe la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio.

### Instrumento

En el estudio se empleó el instrumento SERVQUAL, el cual está conformado por 22 ítems que se encuentran agrupadas en cinco dimensiones, las respuestas corresponden a la escala tipo Likert, representado por 1 (totalmente en desacuerdo) hasta el 5 (totalmente de acuerdo).

Mediante el cuestionario diseñado se obtiene la información del cliente sobre cada una de las dimensiones de la calidad de servicio, SERVQUAL mide las percepciones frente a las expectativas, determinando la diferencia también llamadas brechas. El instrumento fue adaptado y validado por expertos. Cuenta con una confiabilidad de 0,78, resultado que se obtuvo mediante el Alpha de Cronbach.



La técnica de obtención de datos fue mediante cuestionario online, Google form, los datos fueron recogidos entre los meses de setiembre a diciembre de 2020. La muestra fue definida por conveniencia, técnica de muestreo no probabilístico, a conveniencia del investigador. La unidad muestral comprende al total de estudiantes del I ciclo, matriculados en el periodo lectivo 2020-II.

## RESULTS

Tabla 1

### Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	31	24,8	24,8	24,8
	Alto	94	75,2	75,2	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

En la tabla 1 la variable calidad de servicio, de 125 estudiantes que representan el 100% se aprecia que 31 estudiantes que representa el 24,8 % se encuentra en el nivel medio. Asimismo, 94 estudiantes que representa el 75,2 % se encuentran en un nivel alto de la calidad de servicio. En esta variable ningún estudiante se encuentra en el nivel bajo.

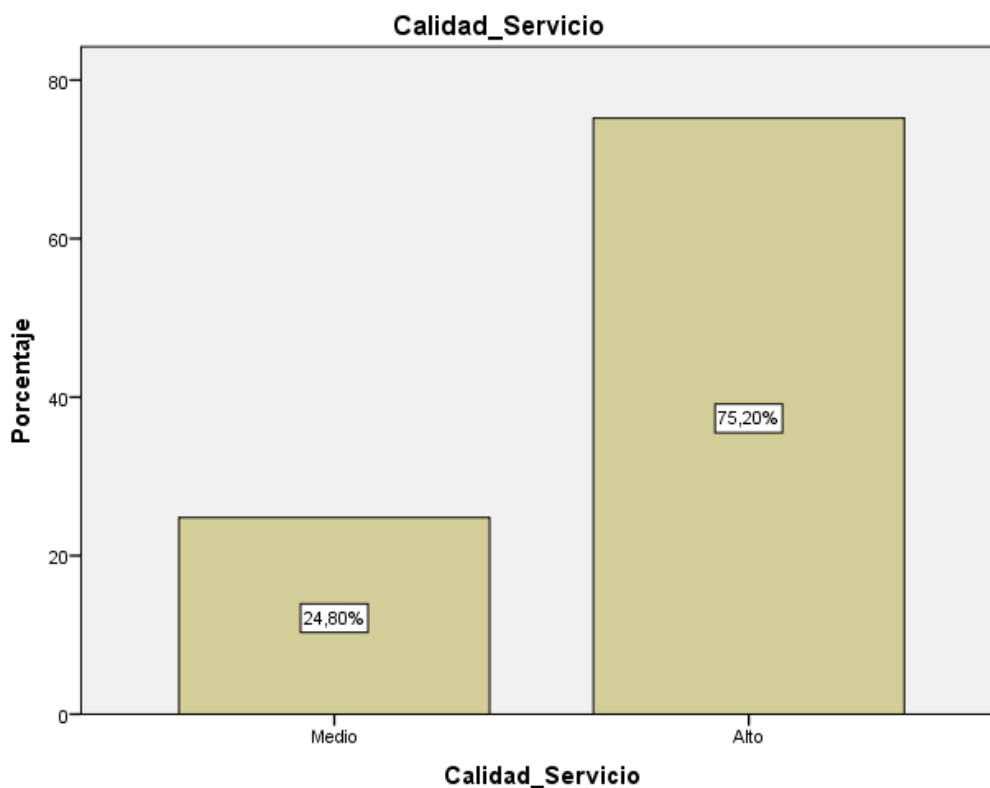


Figura 1

En esta variable se aprecia que los mayores porcentajes de todos los estudiantes encuestados se encuentra en el nivel alto con un 75,20 %.

Tabla 2

**Dimensión\_Tangibilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	28	22,4	22,4	22,4
Alto	97	77,6	77,6	100,0
Total	125	100,0	100,0	

En la tabla 2, la dimensión tangibilidad de la variable calidad de servicio, de 125 estudiantes que representan el 100% se evidencia que 28 estudiantes que representa el 22,4 % se encuentra en el nivel medio. Asimismo, 97 estudiantes

que representa el 77,6 % se encuentran en un nivel alto. En esta dimensión ningún estudiante se encuentra en el nivel bajo.

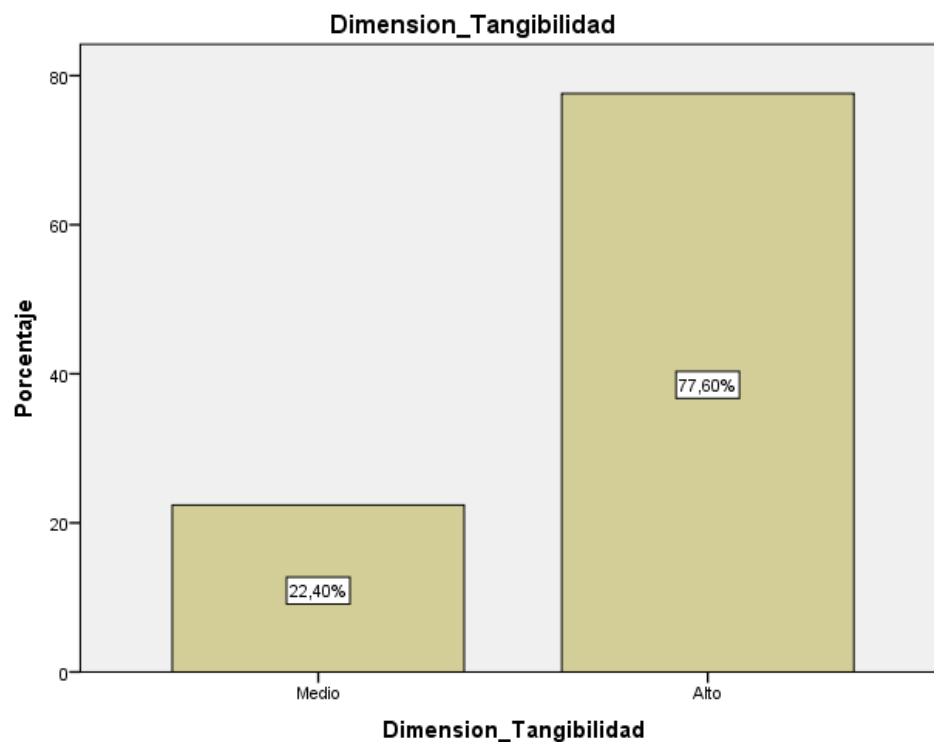


Figura 2

En esta dimensión se evidencia que los mayores porcentajes de todos los estudiantes encuestados se encuentra en el nivel alto con un 77,60 %.

Tabla 3

**Dimensión Capacidad de Respuesta**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Medio	60	48,0	48,0	48,0
Alto	65	52,0	52,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

En la tabla 3, la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio, de 125 estudiantes que representan el 100% se evidencia que 60 estudiantes que representa el 48 % se encuentra en el nivel medio. Asimismo, 65 estudiantes que representa el 52 % se encuentran en un nivel alto. En esta dimensión ningún estudiante se encuentra en el nivel bajo.

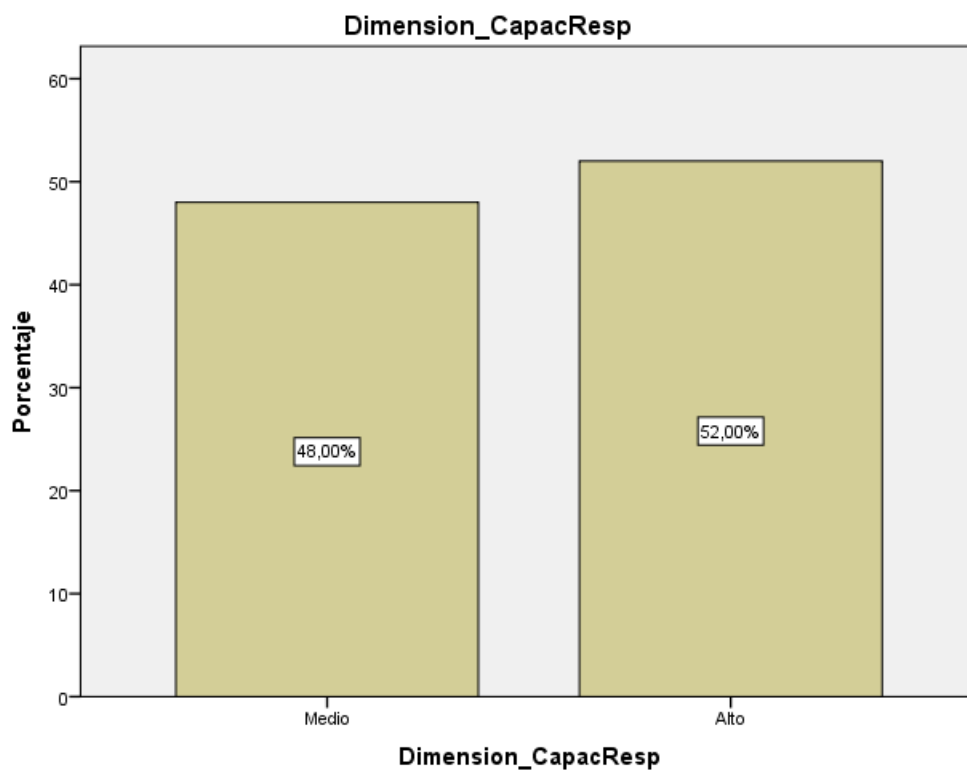


Figura 3

En esta dimensión se evidencia que los mayores porcentajes de todos los estudiantes encuestados se encuentra en el nivel alto con un 52 %.

Tabla 4

**Dimensión de Fiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	,8	,8	,8
	Medio	34	27,2	27,2	28,0
	Alto	90	72,0	72,0	100,0
	Total	125	100,0	100,0	

En la tabla 4, la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio, de 125 estudiantes que representan el 100% se evidencia que 1 estudiante que representa el 8 % se encuentra en el nivel bajo. Asimismo, 34 estudiantes que representa el 27,2 % se encuentran en un nivel medio. Además 90 estudiantes que representa 72 % se encuentra en un nivel alto.

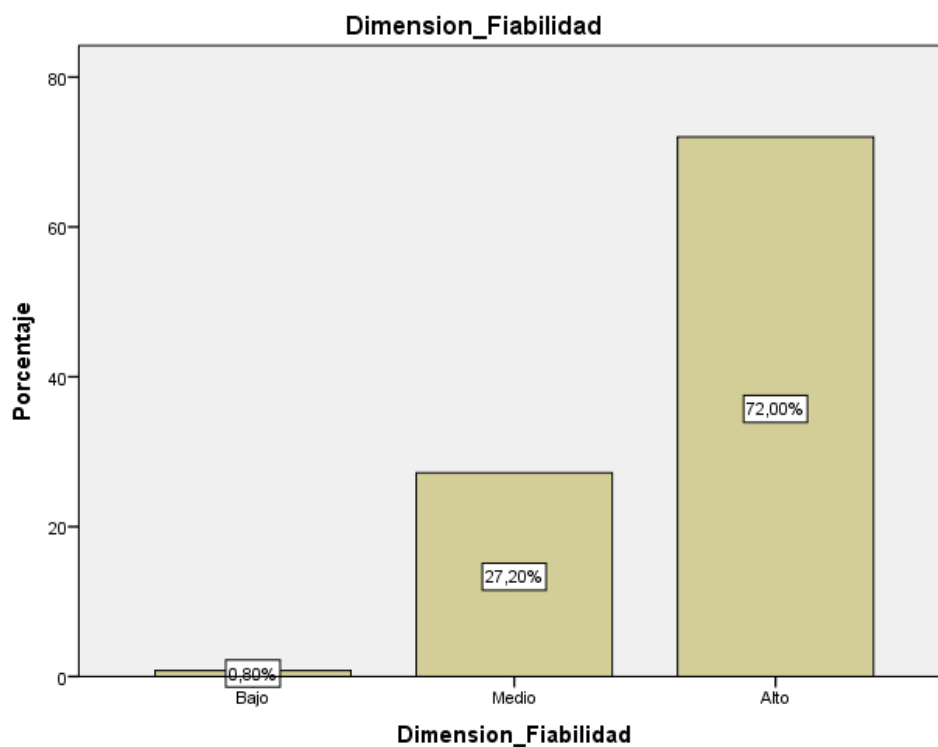


Figura 4

En esta dimensión se evidencia que los mayores porcentajes de todos los estudiantes encuestados se encuentra en el nivel alto con un 72 %.

Tabla 5

**Dimensión Seguridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	1	,8	,8	,8
Medio	45	36,0	36,0	36,8
Alto	79	63,2	63,2	100,0
Total	125	100,0	100,0	

En la tabla 5, la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio, de 125 estudiantes que representan el 100% se evidencia que 1 estudiante que representa el 8 % se encuentra en el nivel bajo. Asimismo, 45 estudiantes que representa el 36 % se encuentran en un nivel medio. Además 79 estudiantes que representa 63,2 % se encuentra en un nivel alto.



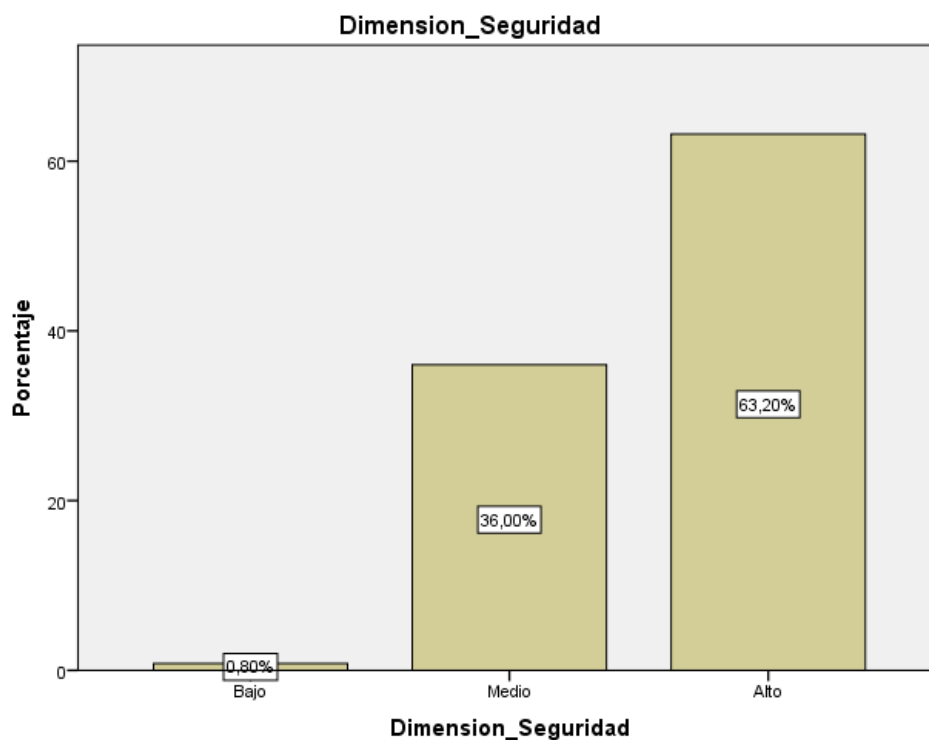


Figura 5

En esta dimensión se evidencia que los mayores porcentajes de todos los estudiantes encuestados se encuentra en el nivel alto con un 63,20 %.

Tabla 6

**Dimensión Empatía**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	2	1,6	1,6	1,6
Medio	28	22,4	22,4	24,0
Alto	95	76,0	76,0	100,0
Total	125	100,0	100,0	

En la tabla 6, la dimensión empatía de la variable calidad de servicio, de 125 estudiantes que representan el 100% se evidencia que 2 estudiante que

representa el 1,6 % se encuentra en el nivel medio. Asimismo, 28 estudiantes que representa el 22,4 % se encuentran en un nivel medio. Además 95 estudiantes que representa 76 % se encuentra en un nivel alto.

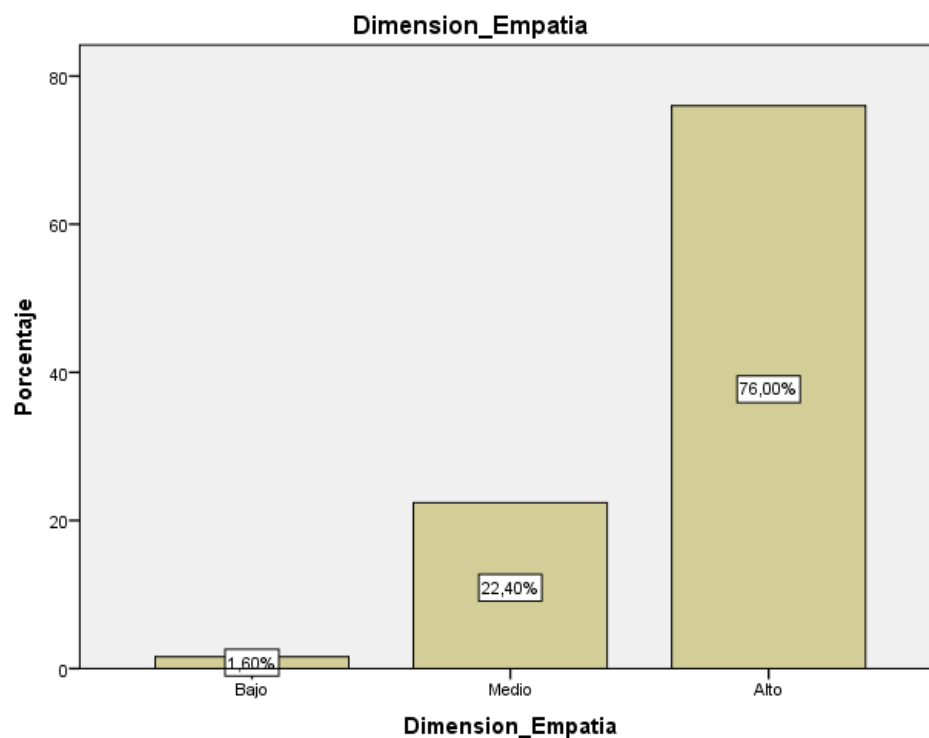


Figura 7

En esta dimensión se evidencia que los mayores porcentajes de todos los estudiantes encuestados se encuentra en el nivel alto con un 76 %.

## DISCUSSION

En el presente trabajo de investigación se evidencia que la percepción de estudiantes universitarios con respecto a los servicios educativos en tiempos de pandemia de una universidad de Lima, es una percepción alta, ya que el 75,2% de estudiantes ubica a la calidad de servicios en nivel Alto, en el nivel

Medio se aprecia el 24,8% de estudiantes, no se ubica porcentaje en el nivel Bajo. Similar resultado se evidencia en la investigación donde la variable Calidad de servicio obtiene una percepción de calidad Alta con un 66,9% y nivel Medio 33,1%, de los universitarios considera que la calidad de servicio en tiempos de pandemia, es buena, en una universidad pública de Lima (Neyra-Huamani et al., 2021). Los resultados obtenidos de Salazar & Cabrera, acerca de la calidad educativa universitaria del Chimborazo-Ecuador son regulares. En esta investigación los autores mencionan que los servicios deben satisfacer las necesidades de sus estudiantes mediante una continua adaptación al contexto actual manteniendo la calidad de sus servicios educativos (Salazar & Cabrera, 2016).

La calidad de servicio en la investigación de Carhuacho-Mendoza, obtiene un porcentaje bajo, donde apenas se consigue una satisfacción con los servicios de 0,2%, en este sentido la institución que brinda los servicios reforzarán los aspectos que obtuvieron una percepción baja de calidad de servicio (Carhuacho-Mendoza et al., 2021)

Por otro lado, en nuestra investigación la dimensión Tangibilidad de la Calidad de servicio evidencia un predominio de 77,6%, en el nivel Alto, es la dimensión que presenta una percepción más alta entre los estudiantes, seguido de un nivel Medio de 22,4% y no se evidencia el nivel Bajo. Aquí se evidencia que las plataformas digitales que han creado un escenario remoto adecuado para la enseñanza –aprendizaje ha logrado responder positivamente a las expectativas de los estudiantes. Similar resultado se identifica en la dimensión de Tangibilidad donde obtiene una media de 3,6, valoración más alta que las demás variables (Henao, 2020).



En cuanto a la dimensión de Fiabilidad, se aprecia un nivel Alto con 72% de percepción de la calidad de servicios educativos en universitarios de una universidad de Lima, un nivel Medio de 27,2% y Bajo de 9,8%, muestra que la certeza y confianza que los estudiantes tienen al recibir un buen servicio siempre, similar resultado se encuentra en la investigación donde la Fiabilidad obtiene un resultado de 0,791, que representa una correlación directa y significativa con respecto a la calidad de servicio (Olivares, 2018).

Por otro lado, la capacidad de respuesta obtiene en nuestra investigación obtiene uno de los porcentajes más bajos ya que el nivel Alto representa el 52% y nivel Medio 48%, los estudiantes no tienen una percepción tan alta con respecto a la disposición y voluntad para la solución de algún problema que se presente. Un resultado similar se encuentra en la investigación de Ramos, donde la dimensión de Calidad de respuesta obtiene un nivel Medio con 48% de predominación, donde los clientes no se identifican con la rapidez en la solución de sus problemas en la institución y solicitan un cambio a la brevedad en ello (Ramos et al., 2020).

La dimensión Seguridad obtiene un nivel Alto de 63,2%, nivel Medio 36% y Bajo 0,8%, donde se muestra que una gran cantidad de estudiantes se encuentra satisfechos con las competencias y conocimientos mostrados durante su atención en la universidad de Lima, resultado semejante se obtiene en la dimensión de Seguridad donde obtiene una media de 2,21, apreciándose que la seguridad está bien considerada por los usuarios creando un ambiente favorable durante su atención (Chero et al., 2020).



Y por último, la dimensión de la Empatía obtiene un resultado en nivel Alto de 76%, nivel Medio 22,4% y nivel Bajo 1,6%, es la segunda dimensión con mayor satisfacción entre los estudiantes universitarios, destacando la atención personalizada hacia los estudiantes durante algún requerimiento solicitado, de igual manera destaca de manera positiva la dimensión de Empatía en la investigación donde obtiene un resultado de 20,81% de la varianza total, que representa una satisfacción y percepción positiva del servicio entre los usuarios (Regnault et al., 2019).

## **CONCLUSIONS**

El contexto actual con factores cambiantes, más que todo en el aspecto tecnológico, adaptado a la virtualidad o modalidad remota ha revolucionado el proceso de enseñanza – aprendizaje por lo cual, las instituciones educativas han migrado con el objetivo de mantener la calidad de sus servicios educativos y por ende la satisfacción de sus estudiantes.

La investigación comprueba que la Calidad de servicio es bien percibida por los estudiantes universitarios de una universidad de Lima en tiempos de pandemia, lo que denota que a pesar de todos los sucesos que trajo la pandemia como el aislamiento social, clases de manera remota y no usar las instalaciones físicas, los estudiantes valoran el esfuerzo y la buena calidad que ha tratado de mantener la universidad para la continuidad del proceso educativo.

En cuanto a la dimensión de Tangibilidad, ésta se expresa mediante las plataformas virtuales, que son accesibles, de fácil uso y logran una satisfacción en cuanto a los servicios educativos, creando un ambiente positivo y satisfactorio entre los estudiantes.



La calidad de servicio en cuanto a la dimensión de Fiabilidad se expresa en la satisfacción de los estudiantes en recibir un servicio confiable, en donde se el personal administrativo como el docente responden en el tiempo justo y sin demoras.

En cuanto a la Capacidad de respuesta la percepción de la buena disposición y voluntad en solucionar ciertos inconvenientes o problemas que se presenten es aceptado por un poco más de la mitad de los estudiantes encuestados, una valoración alta, pero con ciertos puntos que mejorar, como la disposición y voluntad en la solución de posibles problemas que puedan surgir en la universidad.

La dimensión de Seguridad percibida por los estudiantes también es una de las dimensiones que muestra la buena percepción de los estudiantes, con respecto a esta dimensión de la calidad de servicio, esto demuestra que la credibilidad y confianza en los procesos educativos y administrativos cumplen con las expectativas de los estudiantes.

Y por último la dimensión Empatía que representa la atención personalizada brindada a cada estudiante demuestra una aceptación alta y comprueba que los estudiantes la perciben como un elemento muy importante para su satisfacción con la calidad de servicios educativos en una universidad de Lima.

## REFERENCES

- Benites, R. (2021). La Educación Superior Universitaria en el Perú post-pandemia. *Políticas y Debates Públicos*, 1(1), 1–11. Retrieved from <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/176597>
- Camisón, C., & Cruz, S. (n.d.). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*.

- Carhuancho-Mendoza, I. M., Nolazco-Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Silva Siu, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 693–707. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Cassou-Javier, D., Deza-Maria, C., & Moreno, K. (2020). Perú: Desafíos del Desarrollo en el post COVID-19. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 58(00), 1–33. Retrieved from <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Peru-Desafios-del-desarrollo-en-el-post-COVID-19.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.18235/0002658>
- Ceballos et. All., 2021. (2021). Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(108), 23–29. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.427>
- Charles Hodges, Stephanie Moore, Barb Lockee, Torrey Trust, & Aaron Bond. (2020). The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning | EDUCAUSE. *EduCause*. Retrieved from <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- Chero, M. S., Elvira, C., & Prado, R. (2020). Revista de la Universidad del Zulia. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11(30). <https://doi.org/10.46925/rdluz.30>
- Contreras, E. D. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 35–48. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>
- Datta, K. S., & Vardhan, J. (2017). A SERVQUAL-based framework for assessing quality of international branch campuses in UAE: A management students' perspective. *SAGE Open*, 7(1). <https://doi.org/10.1177/2158244016676294>
- Edison Jair Duque Oliva, 2005. (2005). *del servicio y sus modelos de medición* \*.
- García Aretio, L. (2020). COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 09. <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>
- García Guilianny, J. E., Duran, S. E., Cardeño Pórtela, E., Prieto Pulido, R., García Cali, E., & Paz Marcano, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Espacios*, 38(52).

- Henao, L. (2020). Calidad De Servicio, Satisfacción Y Antecedentes De La Lealtad Hacia Las Empresas De Telecomunicaciones En Colombia. *Contaduría y Administración*, 53(9), 23.
- Hernán, A. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 72–83.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Naciones Unidas. (2020). *Revista CEPAL No 132 Edición Especial*. 7–8.
- Neyra-Huamani, Lidia; Flores-Morales, Jorge Alberto; Pacheco-Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 108–122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Nishizawa, M. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*.
- Olivares, V., Aníbal, H., Carranza, C., Alberto, J., & Jorge, M. R. (2018). *Quality of service and taxpayer satisfaction in the Salaverry District Municipality*. 1(1), 1–7.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. ., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pérez-lópez, E. (2021). *Educación a distancia en tiempos de COVID-19: Análisis desde la perspectiva de los estudiantes universitarios from the perspective of university students* ). 24, 331–350.
- Ramos Miranda, K. L., Podesta Gavilano, L. E., & Ruiz Arias, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3), e1248. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Regnault, M. D. A., Peñafiel, W. J., & Salinas, E. B. (2019). The dimensions of the perceived quality of the service for the collection of urban solid waste: Study case of Canton Milagro, Ecuador. *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology, 2019-July*(July 2019), 24–26. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.185>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad

- social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>
- Ruiz-Corbella, M., & García-Gutiérrez, J. (2020). Aprendizaje-Servicio en escenarios digitales de aprendizaje: propuesta innovadora en la educación superior. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(1), 1–12. <https://doi.org/10.5944/ried.23.1.24391>
- Salazar Yépez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 12(2), 63–84.
- Unidas, N. (2020). *Informe Especial COVID-19 No 4: las empresas frente a la COVID-19: emergencia y reactivación*. 1–24.

