



Impacto de la calidad de servicio en universidades venezolanas durante la pandemia y pospandemia del COVID-19

Impact of service quality in Venezuelan universities during the COVID-19 pandemic and pospandemic

Adriana Victoria Rivero Bravo

Universidad Tecnológica del Centro

Valencia, Venezuela

arivero@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-3204-0843>

Resumen

En el ámbito universitario es de suma importancia llevar a cabo un servicio de calidad a sus usuarios directos docentes-estudiantes, con ello garantizar reputación en el mercado. El presente artículo tiene como propósito reflexionar sobre la calidad de servicio en las universidades durante la pandemia y pospandemia del COVID-19, y su repercusión en la gestión administrativa a fin de brindar alternativas viables de servicio ante el periodo de confinamiento y posterior a este. En la calidad de servicio universitario, el uso de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) en el proceso de enseñanza-aprendizaje ante la pandemia, el servicio educativo y la educación superior pospandemia son elementos claves.

Palabras clave: Calidad de servicio, universidades venezolanas, COVID-19

Abstract

In the university environment, it is of the utmost importance to carry out a quality service to its direct teacher-student users, thereby guaranteeing a reputation in the market. Therefore, the purpose of this article is to reflect on the quality of service in universities during the COVID-19 pandemic and post-pandemic, and its impact on administrative management in order to provide viable service alternatives before the period of confinement and later. to this. In this sense, the quality of service, the use of Information and Communication Technologies (ICT) in the teaching-learning process in the face of the pandemic, the educational service, and post-pandemic higher education are key elements that are brought to reflection through documentary bibliographic review. Concluding the importance of the quality of the university service in favor of generating effectiveness in the community environment in the face of pandemic and post-pandemic scenarios.

Keywords: Quality of service, venezuelan universities, COVID-19.

Recibido: 15/08/2022

Aprobación: 8/11/2022

Introducción

Ante el cierre de actividades académicas en las universidades venezolanas durante el confinamiento generado por la pandemia del COVID-19, fueron muchos los obstáculos encontrados, para poder brindar un servicio de calidad a los usuarios directos docentes- estudiantes, derivado de diversos factores tales como acciones de improvisación, inestabilidad de los cortes de energía eléctrica, afectación en la disposición de las tecnologías de información y diversos medios con el fin de poder informar y brindar las alternativas viables de solución ante los requerimientos, todo lo cual conllevó ante los escenarios de la pandemia tomar medidas en la consolidación de dichos servicios de manera efectiva en las entidades de educación superior del país.

En tal sentido, considerando que la calidad de servicio en los recintos universitarios se refleja en la conformidad y satisfacción experimentada por la comunidad académica, por ello se deduce que la calidad de servicio es la evaluación que hace el cliente como resultado de comparar entre lo ofertado y lo recibido. Según Quijano (2004) “La calidad de servicio es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)” (p. 12).

Conforme a lo planteado por el autor, reviste importancia, el compromiso de cualquier entidad para brindar un servicio de calidad, donde las universidades venezolanas, no escapen de esta perspectiva, según Velasco (2000, citado por Martell, 2014) define la calidad de servicio educativo como “La ayuda al estudiante para satisfacer sus necesidades y contribuir a su desarrollo de manera integral” (p. 51), sin embargo, acota el autor “esto debe ir orientado a un clima agradable para el alumno dentro de la institución donde se eduque en todas las dimensiones por lo cual todo agente que labora en las diferentes áreas de la institución tiene un rol importante” (p. 51).

En tal sentido, la calidad de servicio en las universidades del país, no solamente involucra el desarrollo en la formación profesional, la calidad de los docentes en el

proceso enseñanza-aprendizaje, la infraestructura, los recursos, sino en la sinergia del personal que labora en ella para brindar efectividad en lo ofrecido a la comunidad universitaria, la cual ante el entorno pandémico del COVID-19, sufrió grandes cambios. Por ello, el motivo del presente artículo es analizar el impacto de la calidad de servicio en universidades venezolanas durante la pandemia y pospandemia del COVID-19.

Calidad de servicio. Reflexiones teóricas

La calidad de servicio es vista según Duque (2005) como “proceso de prestación del servicio el cual se dirige a la fluidez y facilidad de las interacciones, eficacia, secuencia y grado de adecuación a las expectativas y necesidades del cliente en el proceso de interacción” (pág. 45). Dentro de este contexto la calidad en la prestación de servicio de una empresa, el cual viene dado en primera instancia por el recurso humano al frente de ese proceso y a su vez por la integración de acciones necesarias para satisfacer las necesidades del cliente en lo que respecta a la logística requerida para cumplir efectivamente las expectativas.

Por su parte, Vargas et al. (2007) definen la calidad como “la suma de las propiedades y características de un producto o un servicio además con la capacidad para satisfacer una necesidad determinada”. (p. 73), es decir; existe una diferencia entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad. La calidad de servicio en las instituciones educativas, está determinada de acuerdo a las apreciaciones de Araya-Castillo, et al. (2016) como “una decisión estratégica para satisfacer las necesidades de sus clientes y lograr posiciones competitivas en los mercados” (p. 98). Lo cual tiene un impacto positivo en la búsqueda de la excelencia respecto a la satisfacción de las necesidades y expectativas de quien busca el servicio, es decir los estudiantes a su vez de los docentes.

Para Palacios, et al (2020), la calidad de servicio educativo “es definir sobre un nivel en cuanto al servicio que brinda una institución educativa, pero en este

sentido es complejo definirlo, ya que cada institución tiene características únicas, por ende, el servicio que brindan también va ser diferente” (p. 3). En tal sentido, los servicios educativos tienen características propias que los definen de otro tipo de entidad, lo cual se considera un indicador de importancia en la satisfacción del cliente, donde las instituciones educativas deben abordar los mayores esfuerzos en la calidad académica, en los servicios ofrecidos a estudiantes y docentes, infraestructura, recursos, la gestión institucional, los procesos, entre otros, con ello lograr la acreditación emanada de los entes gubernamentales considerado como requisito de certificación.

Calidad de servicio en universidades por la pandemia del COVID-19

La calidad de servicio generado por la pandemia del COVID-19 a nivel mundial, ha impactado significativamente las actividades presenciales, conllevándola a la virtualidad, donde Venezuela no escapa de esta situación, con la posición de diversas restricciones las cuales han afectado el servicio que ofertan, ante el confinamiento generado producto de las medidas de prevención al contagio de la comunidad universitaria, en la cual la mayoría de las casas de estudio condujeron acciones en los niveles de pre grado y posgrado presenciales a un formato en línea.

Toda esta situación para muchas universidades del país condujo a no contar con las plataformas y herramientas necesarias a fin de llevar a cabo la atención directa de los usuarios, la formación enseñanza-aprendizaje de manera presencial, afectando tanto a estudiantes como docentes quienes ante las deficiencias del entorno en particular a restricciones de energía eléctrica, deficiencias en la conexión de internet, falta de recursos, sumado a factores emocionales ante el confinamiento se fue generando estrés, desmotivación, ansiedad, entre otros factores personales, conllevando al incumplimiento en un 100% de las actividades académicas, todo lo cual en las instituciones universitarias produjo acciones por agentes gremiales en poder dar continuidad al servicio ofertado, pero sin los logros deseados. Asimismo, es necesario acotar que la calidad de servicio educativo en las universidades venezolanas debe cubrir las necesidades del cliente, sin embargo, esta perspectiva sería incompleta si no se toma

en cuenta el sentido social de la educación, las dimensiones humanas que deben potenciarse para armonizar con las necesidades específicas del micro y macro entorno. Por ello, Martínez (2017) enfatiza “Las universidades de Venezuela, solían lucir orgullosas sus posiciones entre las mejores instituciones del continente, actualmente están luchando por permanecer abiertas sin poder ofrecer a sus estudiantes, profesores y trabajadores los beneficios mínimos que en otras naciones son la norma” (p. 1).

Es decir, desde el confinamiento producido por el COVID-19, se han generado cambios de modo presencial a la virtualidad, tanto en la formación como en la atención directa a los requerimientos de los usuarios por parte del personal administrativo que allí labora, donde muchas universidades no estaban preparadas para ello. Por lo tanto, los escenarios pandémicos precedentes y posteriores a las medidas estrictas de confinamiento, llevaron a las universidades del país, a adaptarse a modelos de virtualidad, los cuales tomaron auge en este siglo XXI para garantizar la continuidad de aprendizaje, del servicio ofertado considerando la capacidad de poder mantenerse activas.

Se puede apreciar además ante la virtualidad, el rol de los docentes, quienes, aunque siempre han sido el centro de los recintos universitarios en el servicio educativo, no sólo son responsables de brindar la “calidad” en la educación que imparte, sino todo el personal de las instituciones de educación superior, partiendo del liderazgo de la gestión y orientación al logro de los directivos para con ello cubrir las necesidades de los usuarios.

Se impone el replanteamiento y transformación de las formas de organización del trabajo institucional, de las relaciones humanas dentro y fuera de la institución, e inclusive de las estructuras de poder prevalecientes, en aras de atender los nuevos compromisos de eficacia y eficiencia de sus funciones misionales demandadas por la nueva sociedad pospandemia, en la que los entornos caracterizados por la interconectividad y operatividad de los servicios educativos virtualizados, tendrán indudablemente una clara consolidación en el futuro inmediato y mediano (Corral, Izurieta y Macías, 2020; p. 459).

Por ello, lo planteado por los autores, evidencia situaciones que puedan garantizar la continuidad de la educación del servicio ofrecido, donde la innovación ante lo impuesto por los escenarios pandémicos, conllevó a las universidades venezolanas a establecer acciones, que no fueron del todo satisfactorias para la comunidad universitaria, cuyos actores muchas veces no contaron con los recursos y espacios adaptados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), sistemas de comunicación eficaces capaces de cubrir las necesidades de los usuarios, entre otros elementos, conllevando a deserción, desmotivación de los mismos, sumado a la incapacidad del poder adquisitivo para los gastos de matriculación o servicios de internet.

Impacto de las TIC en el proceso enseñanza-aprendizaje en las universidades venezolanas ante la pandemia

Las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) en el proceso de enseñanza-aprendizaje en las universidades venezolanas ante la pandemia, ha tenido un impacto positivo, dado que éstas han permitido un mayor esfuerzo por parte de los docentes en replantearse estrategias de innovación al cambio generado ante el confinamiento, dejando de lado su rol protagónico en las aulas de clase con los recursos usualmente utilizados para llevar a cabo ese proceso, a través de lecciones con el uso impartido vía internet.

Todo esto conllevó, como resultado de la poca experticia de los docentes en manejo de educación a distancia, resultados poco óptimos, falta de tiempo, disposición de hacer un seguimiento en el proceso de enseñanza-aprendizaje efectivo, ausencia de recursos capaces de soportar las exigencias necesarias de las TIC sin dejar de lado el currículo existente con el uso de las plataformas educativas, correos y las aplicaciones móviles. Por su parte, el impacto a corto plazo evidentemente fue el cese temporal de las actividades presenciales, dando paso a la virtualidad, con diversas situaciones que obstaculizan llevar a cabo de manera efectiva las clases y/o evaluaciones en línea, tales como conectividad, recursos financieros, falta de recursos tecnológicos, asilamiento

social y en general todo lo que en general produjo ansiedad ante la pandemia. Todo esto condujo al abandono, cuyos estudiantes han tenido también que hacer grandes esfuerzos para adaptarse a esta modalidad. Sin embargo, el comportamiento de otros grupos de estudiantes, ha sido positivo ante el cambio de esta modalidad.

A pesar de los esfuerzos realizados por distintas universidades del país para mantenerse en el mercado educativo, con la adaptación de metodologías de enseñanza-aprendizaje apoyadas en las TIC para el cumplimiento de dicho proceso de manera virtual según los distintos programas de estudio, vale la pena destacar las limitaciones de muchos docentes y estudiantes para consolidar la conectividad a las clases virtuales, falta de recursos tecnológicos adaptados a las plataformas educativas de las casas de estudio. Todo lo cual condujo a instrumentar y diseñar vías y estrategias que permitieran consolidar efectivamente el proceso de aprendizaje y los servicios ofrecidos por las universidades, para seguir adelante y volver a la normalidad ante los escenarios pospandemia.

Esto supone propiciar situaciones que garanticen la prosecución de estudio de los estudiantes en sus diferentes niveles y modalidades ante la pandemia del COVID-19, donde los espacios virtuales, representan las principales formas de interacción. Cabe destacar, que, ante la recomendación de las autoridades sanitarias del país, condujo al sector educativo al cambio de la presencialidad por la virtualidad, transformando procesos, formas de interacción, servicio, conforme lo reseñan Tejedor, et al (2021) “ello, ha favorecido uno de los procesos de innovación: la capacidad de gestionar el flujo de conocimiento en todas las áreas” (p. 8).

Por ello muchas universidades del país, tuvieron que realizar inversiones para mantener la prosecución de los servicios académicos ofrecidos, ya que éstas no contaban con los recursos tecnológicos para atender de manera virtual a las necesidades de estudiantes y docentes, sumando a la formación profesional donde las necesidades en educación superior son mayores, respecto a los conocimientos especializados de los docentes para impartir clases en línea, los retos del personal administrativo de

afrontar el contexto pandemia para dar una calidad del servicio derivado de la suspensión de clases presenciales ante la urgencia de salud y los riesgos originados por ésta. Por su parte, el análisis del documento de la “COVID-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuesta y recomendaciones” sustenta:

En general, no parece que el cambio de modalidad haya sido recibido muy positivamente. Parte de la desafección proviene de que el contenido que se ofrece nunca fue diseñado en el marco de un curso de educación superior a distancia, sino que intenta paliar la ausencia de clases presenciales con clases virtuales sin mayor preparación previa (UNESCO IESALC, 2020, p. 16).

Sin duda no se trató de un cambio de modalidad sino un ajuste emergente dado las condiciones específicas de protección de la salud en la comunidad universitaria ante la pandemia del COVID-19, donde se hizo mayor uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para afrontar la situación. Esto significó que el proceso formativo pasara a ser de presencial a virtual, pero sin perder las formas propias de las clases presenciales como la sincronización del espacio, tiempo, actividades y retroalimentación, horarios rígidos y el mismo número de contenidos, saber lo que sienten, cómo viven el ajuste a lo virtual, los obstáculos, retos y competencias necesarias a desarrollar, afectando además el servicio ofertado por las universidades quienes el personal administrativo también se encontró en esta disyuntiva.

En el marco de esta transición, diversas universidades desarrollaron talleres y programas de capacitación para entrenar al personal docente y a los estudiantes sobre el uso de este tipo de plataformas y para el desarrollo de habilidades de aprendizaje en línea. Sin embargo, en otras instituciones, la implementación de la enseñanza en línea ha tenido diferentes inconvenientes, especialmente en las universidades con mayor cobertura y por problemas asociados a la disponibilidad de hardware, software, redes de conexión y

capacidad de almacenamiento (Crawford et al., 2020, p. 10.; Abner et al., 2020, p.8).

Todo esto configuró un ámbito de necesidad de formación profesional a los docentes en el manejo efectivos de las TIC a fin de brindar un proceso enseñanza-aprendizaje, acorde a los lineamientos del currículo y de las exigencias de la universidad, con mayor demanda de horas de conexión a las normales de clases presenciales, con las limitaciones personales de cada uno para llevar a cabo la formación académica.

Calidad de servicios educativos

La calidad educativa es un elemento intangible, el cual se mide con las percepciones de las personas que forman parte del entorno académico, lo cual implica una gestión efectiva por los dirigentes en alcanzar el control en los procesos educativos en función a la pertinencia, eficacia, efectividad, transformación e innovación. Por ello, la calidad de servicios educativos definida por Cervantes, et al, (2018) “van acompañados de un procedimiento de calidad que permita una atención respetuosa, ágil y oportuna y a la vez llene las expectativas de los clientes a través de un servicio o producto con valor agregado y diferenciador” (p. 11).

Al respecto, se consideran elementos tangibles de calidad de los servicios educativos la infraestructura, instalaciones, seguridad, accesibilidad a servicios, existiendo además factores condicionantes como la capacidad de respuesta ante los requerimientos de docentes y estudiantes, interés del personal administrativo en las respuestas dadas, capacidad de las respuestas, solución de inquietudes, entre otros. De igual manera, la formación académica de los estudiantes recibida por las universidades de parte de los docentes es un elemento medible dentro de la calidad de los servicios educativos, en este sentido, Fayos, et al., (2011) destacan que “los estudiantes hoy tienen una gran variedad de opciones para elegir universidad, implicando en su decisión el atender a una mayor cantidad de variables asociadas a calidad que en

décadas anteriores” (p. 137). Con ello, es evidente en las distintas universidades de Venezuela, la búsqueda de la excelencia educativa, incorporando grandes transformaciones en la oferta de distintas carreras de educación superior, a fin de brindar diversas opciones a los estudiantes y éstos puedan seleccionar entre las distintas universidades la que más se adapte en la satisfacción personal y profesional sumado a considerar la tasa de oferta de empleo de la carrera, reputación, calidad de los docentes, servicios, entre otros.

Para las instituciones de educación superior en la medida que la satisfacción con la calidad de la educación impartida, condiciona a que los alumnos permanezcan en la universidad y se mejore la reputación de la institución a través de la valoración positiva del “boca a boca” (Alves y Raposo, 2004, p.3).

En tal sentido, los estudiantes como usuarios directos de la formación recibida son quienes valoran la calidad de servicio educativo, lo cual representa un referente para las universidades en su gestión educativa y considerar los nudos estratégicos que deben tener en cuenta a fin de aumentar los niveles de satisfacción a través de asignaciones presupuestarias y cambios de gestión en algunos procesos educativos así como administrativos.

Educación superior pospandemia

La reanudación de las actividades presenciales ha de ser vista como una oportunidad en rediseñar los procesos de enseñanza-aprendizaje, de la mano con la inclusión de los docentes y estudiantes tras el efecto de la pandemia. En tal sentido, la comunicación es la clave para lograr la integración de la comunidad académica a fin de que el personal administrativo, estudiantes y docentes, puedan ubicarse en este nuevo contexto.

La educación superior pospandemia confiere a una nueva definición en educación denominada “híbrida” la cual combina la presencialidad con la virtualidad, definida por Prince (2021) “Aulas híbridas: Escenarios para transformación educativa

dentro de la nueva normalidad” (p. 108). Es decir, con la modalidad híbrida se presenta una nueva herramienta para hacerle frente a la pospandemia en el contexto educativo universitario, con base al cumplimiento establecido en el currículo, la gestión institucional, las normativas y las políticas de las distintas entidades de educación superior en función a garantizar un proceso enseñanza-aprendizaje de calidad.

La educación virtual presenta un escenario totalmente diferente, con la incorporación del concepto de aula híbrida, donde el profesor debe enfrentar las barreras espacio-temporales a través del uso de las tecnologías digitales las cuales serán el canal o medio de transmisión de la sesión de aprendizaje, retos, experiencias curriculares, entre otros quehaceres propios de la actividad educativa; es decir, los aprendizajes se llevan a cabo exclusivamente mediante la red en sus dos modalidades asincrónica, diferente espacio tiempo, y sincrónica, mismo espacio tiempo (Cavagnaro-Murillo, 2022, p.363).

Cabe destacar que hoy día sigue latente en el país el riesgo al contagio por el virus del COVID-19, por lo que las universidades ante las exigencias impuestas por las entidades gubernamentales de educación superior, para el llamado a clases presenciales, requieren de mantener las medidas de bioseguridad con diversos recursos obligatorios de uso en la comunidad universitaria como mascarillas, dispensadores de gel antimaterial, alcohol, escáner térmicos y termómetros digitales a fin de garantizar la salud tanto de los prestadores del servicio como de los pacientes que acuden a los centros de salud.

Reflexiones finales

El objetivo de este artículo fue analizar el impacto de la calidad de servicio en universidades venezolanas durante la pandemia y pospandemia del COVID-19. Los resultados de la indagación bibliográfica documental permitieron evidenciar la disposición de las universidades ante la transformación del esquema tradicional de llevar a cabo el servicio ofertado en todas sus dimensiones de lo presencial a la virtualidad, siendo actores primordiales

en la economía del país en la formación de profesionales ante los desafíos de la pandemia.

De igual manera, para conservar la identidad y reputación, las universidades deben valerse de acciones encaminadas a enaltecer la calidad de servicio que ofrecen, contribuyendo a la formación e innovación permanente con la sinergia de trabajo en equipo a fin de obtener un ganar-ganar basado en el sentido de pertenencia y responsabilidad. Por ello, será necesario dada las premisas vividas por la comunidad universitaria ante la pandemia del COVID-19, con el sistema de la virtualidad en todas las dimensiones del servicio, concretar escenarios que permitan la vinculación presencial virtual denominada educación híbrida, sin dejar de lado la planificación y objetivos planteados en el currículo de las distintas asignaturas para llevar a cabo un proceso enseñanza- aprendizaje efectivo.

Cabe destacar que la calidad de servicio de las universidades dependerá de la gestión realizada por las autoridades de las distintas instituciones de educación superior con el uso de los recursos necesarios para llevar a cabo la formación académica profesional, de la mano de las TIC como herramienta base en el desarrollo del aprendizaje conforme a las necesidades de los estudiantes que les permite avanzar en el ámbito académico, además de contar con planes de capacitación continua para los docentes a fin de hacer frente a las exigencias del entorno en pro a un conocimiento flexible, innovador y motivador en las distintas áreas del saber en materia de salud preventiva.

Referencias bibliográficas

- Alves, H. y M. Raposo (2004). La Medición De La Satisfacción En La Enseñanza Universitaria: El Ejemplo de La Universidad de Da Beira Interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1), 73-88, Pp. 1-15.
- Araya-Castillo, L., Escobar-Farfán, M., Bertoló, E., & Barrientos, N. (2016). Propuesta de Modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile. *Revista Pensamiento y Gestión*. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64650087005.pdf>
- Cavagnaro-Murillo, Carlos Xavier (2022). La calidad en la docencia universitaria híbrida pospandemia. *Quality In Post-Pandemic Hybrid University Education. Cienciamatria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología Año Viii. Vol. Viii. Nro 2. Edición Especial 2. 2022.*

- Cervantes, V., Stefanell, Í., Peralta, P., & Salgado, R. (2018). Calidad de Servicio en una institución de Educación Superior en la ciudad de Barranquilla. *Revista Ciencias Administrativas*, (11), 017. Colombia
- Corral, C., Izurieta, L. y Macías, M. (2020). Gestión universitaria en Post-Pandemia: Implicaciones para una estrategia de Gobierno Electrónico. *Revista Educare Segunda Nueva Etapa 2.0 Volumen 24 N°. 3* Septiembre-Diciembre 2020. Versión Electrónica. UPEL. <https://Revistas.Investigacion-Upelipb.Com/Index.Php/Educare/Article/Download/1403/1357/2016>
- Crawford, J., Butler-Henderson, K., Rudolph, J., Malkawi, B., Glowatz, M., Magni, P. A. Y Lam, S. (2020). COVID-19: 20 Countries' Higher Education Intra- Period Digital Pedagogy Responses. *Journal of Applied Learning & Teaching*, 3(1), 9-28. <https://doi.org/10.37074/jalt.2020.3.1.7>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. INNOVAR. Universidad Nacional de Colombia*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Ebner, M., Schôn, S., Braun, C., Ebner, M., Grigoriadis, Haas, M. y Taraghi, B. (2020). COVID-19 epidemic as E-learning boost? Chronological development and effects at an Austrian university against the background of the concept of “E-learning readiness” *Journal of Future Internet*, 12(94),1-20. <https://doi.org/10.3390/FI12060094>
- Fayos T., González-Gallarza, M., Servera, D. y Arteaga, F. (2011). Análisis y evaluación del servicio de formación universitaria: implicaciones para el marketing estratégico de las universidades. *Revista de Investigación en Educación*, vol. 2, núm. 9, pp. 133-152, España.
- Martell, L. (2014). Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas. Instituto para la calidad de la educación Sección de posgrado. Lima Perú
- Martínez, P. (2017). Los problemas que devoran a las universidades venezolanas. <http://runrun.es/rr-es-plus/295473/los-problemas-que-devoran-a-las-universidades-venezolanas.Html>
- Palacios, F., Damián, E., & Damián, N. (2020). Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 7(1),1-7. <https://doi.org/https://doi.org/10.26423/rctu.v7i1.502>
- Prince Torres, Ángel C. (2021). Aulas híbridas: Escenarios para transformación educativa dentro de la nueva normalidad. [Hybrid classrooms: Environments for

educational transformation in the new normality] Podium, (39), 103-120. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.7>

Quijano, V. (2004). Cumplir enriquece ¡Logre la satisfacción de sus clientes! Editorial Gasca Sisco México

Tejedor, S., Cervil, L., Pérez-Escoda, A., Tusa, F. y Parola, A. (2021). Higher education response in the time of coronavirus: Perceptions of teachers and students, and open innovation. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 7(1), 1–15. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010043>