

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES
UNIVERSITARIOS CON LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN TIEMPOS DE
PANDEMIA: UNA PERSPECTIVA SOCIODEMOGRÁFICA.**

Quality of Service and Satisfaction of University Students with
Virtual Education in Times of Pandemic: A sociodemographic
perspective.

Guido HuapayaUniversidad Peruana Unión, Perú
angelo.huapaya@upeu.edu.pe**Ricardo Jarama**Universidad Peruana Unión, Perú
r_jarama@upeu.edu.pe**Rebeca Sumire**Universidad Peruana Unión, Perú
rebecasumire@upeu.edu.pe**Esther Sumire**Universidad Peruana Unión, Perú
capuli03@hotmail.com

Este trabajo está depositado en Zenodo:

DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.7527667>**RESUMEN**

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación de los factores sociodemográficos a la calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia. Efectuado bajo un diseño descriptivo, correlacional, comparativo, trasversal, No experimental en una muestra de 492 estudiantes usando las escalas DIHEQS y SATSIB que miden de forma multidimensional y unidimensional la calidad y satisfacción del servicio en educación superior a distancia. Se realizó el análisis confirmatorio de su validez para Perú obteniendo un KMO para DIHEQS y Bartlett 0,975 y una Sig 0,000. y un análisis de Consistencia Alpha de Crombach de 0,984. Además, para SATSIB KMO 0,950 y Sig. 0,000 y un Alpha de 0,960. Los resultados evidencian una relación directa, media (0,527) y significativa (0,000), es decir, en el presente estudio la Calidad de Servicio está implicando en la Satisfacción con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia en el Perú en el año 2021 en forma positiva.

Palabras claves: Calidad de servicio educativo, Satisfacción con la educación virtual; Educación virtual en Pandemia

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship of sociodemographic factors to the quality of the educational service and satisfaction of university students with virtual education in times of pandemic. Carried out under a descriptive, correlational, comparative, cross-sectional, non-experimental design in a sample of 492 students using the DIHEQS and SATSIB scales that measure the quality and satisfaction of the service in distance higher education in a multidimensional and unidimensional way. Confirmatory analysis of its validity for Peru was performed, obtaining a KMO for DIHEQS and Bartlett 0.975 and a Sig 0.000. and a Cronbach Alpha Consistency analysis of 0.984. Also, for SATSIB KMO 0.950 and Sig. 0.000 and an Alpha of 0.960. The results show a direct, average (0.527) and significant (0.000) relationship, that is, in the present study the Quality of Service is implicating in the Satisfaction with Virtual Education in Times of Pandemic in Peru in the year 2021 in the form positive.

Keywords: Quality of educational service, Satisfaction with virtual education; Virtual education in Pandemic

INTRODUCCIÓN

En el marco de la educación que reciben los estudiantes universitarios en tiempos de pandemia analizarlo se torna preponderante. La calidad de servicio y la satisfacción del cliente se cataloga como las más resaltables variables al estudiar el comportamiento del consumidor; y lo más resalante es el punto de vista del cliente al brindar su valoración al producto (Ruiz et al., 2008). Cabe resaltar cierta confusión al conceptualizar los conceptos de calidad de servicio y satisfacción. Dicha observación se presenta en mayor contundencia en cuanto la calidad de servicio es vista desde la óptica del cliente, ya que en dicho caso se define como la satisfacción o superación de sus expectativas (Alén & Faiz, 2006).

Se diferencia entre calidad de servicio y satisfacción en relación al nivel en que estos son medidos. La satisfacción se destaca en cuanto al resultado de transacciones individuales y al servicio global, a diferencia de la calidad de servicio que focaliza como la es una actitud general frente al servicio (Bitner, 1990). Por lo cual, se destaca que la satisfacción se conceptualiza de forma más general, que engloba la calidad percibida (Alén & Faiz, 2006).

En consideración, a las diferencias conceptuales entre ambas variables; la satisfacción del consumidor ha sido un objetivo central desde un planteamiento moderno del marketing, tomando en cuenta que a pesar que el constructo tiene una concepción subjetiva, su estudio ha sido ampliamente desarrollado por los investigadores. Estudiar dicho factor "La satisfacción" es útil en la medida que

nos ayuda a diagnosticar la actuación de las organizaciones acorde a sus objetivos, permitiendo articular predicciones sobre el comportamiento futuro del consumidor (Martínez Argüelles et al., 2013). Los lineamientos teóricos sugieren que el factor determinante de la satisfacción percibida es la calidad percibida (Cronin et al., 2000); considerando, lo referido por Sultan & Wong (2012), que. "la calidad percibida es una evaluación global a largo plazo y la satisfacción es el resultado de esta evaluación global".

Algunos estudios han revisado la incidencia de la Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes con la Educación Virtual universitaria en Tiempos de Pandemia como la realizada por: García Aretio (2020) quien enfatiza que la crisis sanitaria del COVID-19 generó disrupciones y cambios en diferentes sectores entre ellas, la educación en que el confinamiento y el planteamiento de una educación virtual cogió desprevenidos en cuanto al planteamiento o de una dinámica efectiva para el desarrollo educativo aspectos que deterioro en la calidad y satisfacción. Se destaca que: "fueron muchos los errores cometidos y, por tanto, demasiadas las percepciones negativas por parte de muchos estudiantes, familias y docentes".

En contraste, argumenta Molina y sus colaboradores quienes realizaron un estudio en estudiantes de Pregrado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en Ecuador donde los estudiantes expresan su experiencia educativa en plena crisis de COVID-19 arrojando de forma cuantitativa un buen grado satisfacción estudiantil en cuanto al Diseño Instruccional, Rol del Docente, Tecnología y Organización. A diferencia de la insatisfacción con respecto a la insatisfacción por

problemas de conectividad, ausencia de competencias para la educación virtual, multiplicidad de distractores, menor calidad del aprendizaje (Molina Gutiérrez et al., 2021)

Por otro lado en estudio en Lima agrega Neyra-Huamani et al., (2021) en su investigación sobre el “nivel de percepción de calidad de servicio en tiempos de pandemia en estudiantes de una universidad nacional de Lima” que la pandemia del coronavirus ha modificado la forma de educación; los resultados evidencia que los estudiantes perciben un nivel alto de calidad en 66.9%.

Dichos estudios tanto en el extranjero como en el territorio nacional verifican que la percepción de la calidad y la satisfacción con las clases universitarias recibidas fueron muy dificultosas y deficientes a diferencias de otras que se adaptaron rápidamente; un aspecto de vital importancia considerando el impacto que ello tuvo en el aspecto emocional de los estudiantes como bien lo enfatizaron Lovón Cueva & Cisneros Terrores (2020) en un estudio en el marco de la cuarentena por COVID-19 recoge las percepciones en la salud mental de los estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) en 74 estudiantes en dos grupos de la facultad de Estudios Generales Letras en base a su experiencia con las clases no presenciales en tiempos de pandemia. El primer grupo, con adecuados recursos tecnológicos y el segundo grupo, carente de tecnologías de calidad. Los resultados muestran: “que la principal consecuencia para el primer grupo es el estrés a causa de la sobrecarga académica, y para el segundo, aparte del estrés, la frustración y la deserción universitaria”.

La educación en tiempos del Co-

ronavirus se ha tornado en un gran reto sobre todo el quehacer académico universitario al no estar tan familiarizados con la tecnología, docentes, estudiantes, los padres de cualquier nivel aunque los de bajos recursos han sido los más afectados; En dicho contexto, radica el aporte del presente estudio verificar cual es el nivel de calidad del servicio educativo virtual y satisfacción de los estudiantes universitarios tomando como muestra una universidad privada con campus en las tres regiones; costa sierra y selva del Perú. Dicho análisis se complementa evaluando el impacto de otras variables sociodemográficas que puedan estar relacionadas a la percepción de calidad de servicio y satisfacción estudiantil universitario con la educación virtual recibida en tiempos de pandemia un aspecto que conllevara a facilitar la toma de decisiones optimizando el servicio educativo en estos tiempos que aun la crisis sanitaria persiste.

La Educación ha dado un giro vertiginoso por causa de la Pandemia del coronavirus obligando a las instituciones de este rubro a generar nuevas estrategias de soporte educativo para tener a sus estudiantes satisfechos y sin perder la calidad (Miguel Román, 2020)

La UNESCO hace referencia que la pandemia del COVID 19 ha repercutido en más de e 1500 millones de estudiantes de todos los niveles incluidos los de educación superior en más de 186 países, lo que representa el 73,8 % de la población estudiantil mundial. También resaltan que en el Perú el problema de la educación a virtual en el Perú es la brecha digital en muchas zonas del Perú que no tienen conectividad tan útil en esta modalidad educativa. Según el INEI, “39% de los hogares a nivel nacio-

nal tienen acceso a Internet y en el área rural sólo el 5%" refiere (PUCP, 2020).

En dicho contexto el presente estudio es relevante en cuanto a que se conocerá el nivel de calidad de servicio y satisfacción de estudiantes universitarios de tres regiones del Perú costa sierra y selva con la educación virtual recibida tomando como muestra una universidad privada con campus en Lima, Juliaca y Tarapoto cuyos resultados puede servir de reflejo de lo que pueda estar ocurriendo en otras instituciones similares. Asimismo, los resultados son esenciales para que los administradores de la institución en estudio puedan realizar un programa de mejoramiento continuo en el servicio que vienen brindando. De igual forma, los datos expresan el índice de calidad académica virtual. Los estudiantes y familiares podrán tomar decisiones personales en cuanto a la continuidad de la recepción del servicio. Finalmente, el estudio es importante porque aporta un instrumento adaptado al Perú para continuar levantando otros diagnóstico con altos estándares científicos; además que los resultados ampliarán el conocimiento sobre el comportamiento de dichas variables en tiempos de Pandemia.

Los servicios y las ventas en las plataformas de internet han reconfigurado la manera en que entran en competencia las empresas (Bruce & Li, 2010). En dicho contexto, la calidad de e-servicio se presume sus efectos en el comportamiento de la clientela (Carlson & O' Cass, 2010). Además de los niveles de eficiencia y rentabilidad de las empresas (Cronin, 2003). En dichos contextos la literatura a tratado de conceptualizar la variable e-servicio y como medirlo (Carlson & O' Cass, 2011). Hay dife-

rentes proposiciones para la definición de la calidad de e-servicio. Se puede definir como "los juicios y evaluación general que los consumidores realizan sobre la excelencia y calidad de un servicio que es entregado en el mercado virtual" (Santos, 2003, p.235), o también como "el grado en que las páginas web permiten que la decisión, compra y entrega de un producto o servicio se realice de manera eficiente y efectiva" (Parasuraman et al., 2005, p213-233).

Para el presente estudio la variable "calidad de servicio", fue medido desde el enfoque propuesto por Cronin & Taylor (1992), en su escala SERVPERF. La cual desarrolla la medición de la calidad del servicio solamente desde la percepción del consumidor y no de las expectativas. Todavía sigue debatiéndose la relación a la superioridad de las escalas SERVQUAL o SERVPERF (Sultan & Wong, 2012). La escala de medida SERVPERF se viene considerando como medida precisa para describir la varianza en constructos dependientes (Cronin et al., 2000).

Por otro lado, en cuanto a la satisfacción por el servicio es necesario distinguir entre calidad de servicio y satisfacción en función a sus índices de medición. La satisfacción se conceptualiza como: el resultado de transacciones individuales y al servicio global, mientras que la calidad de servicio es una actitud general frente al servicio (Bitner, 1990). Por lo cual se considera que la satisfacción se conceptualiza de forma general, englobando la calidad percibida (Alén & Faiz, 2006)

En consideración la satisfacción se relaciona de forma directa con las expectativas de los clientes, definiéndose como "el sentimiento de

placer o decepción de una persona, que resulta de comparar el desempeño percibido de un producto (o resultado) con respecto a sus expectativas” (Kotler & Keller, 2012, p. 128). De la misma forma, se define la satisfacción como “el juicio realizado por los consumidores sobre las interacciones de servicios” (Yi, 1991, p.69) o también como “la evaluación global de todos los aspectos que intervienen en la relación del consumidor con un servicio, basada principalmente en la experiencia de consumo o su uso a través del tiempo” (Anderson et al., 1994, p.54). Por otro lado se acredita que la satisfacción es un juicio evaluativo que el consumidor realiza de forma global sobre su experiencia de consumo en un momento posterior de este consumo (Fornell & F., 1981).

Igualmente, la escala SATSIB se elaboró tomando en cuenta solamente las percepciones de los alumnos, considerando la medición de la satisfacción, retención, lealtad y disposición a pagar en sectores de educación superior (Karami & Olfati, 2012).

METODOLOGÍA

El presente estudio se enmarca en el Paradigma Positivista, de tipo cuantitativo No experimental de diseño descripción donde se observará el comportamiento de las variables; co-

Tabla 1.. Población de Estudiantes de la Universidad Privada según campus en el Perú

Sedes	Número de matriculados modalidad Presenciales 2021-1 (exceptuando retirados) a la fecha de Junio 2021	Número de matriculados modalidad Semi Presencial 2021-1 (exceptuando retirados) a la fecha de Junio 2021	Total
Lima (costa)	3166	635	3801
Tarapoto (selva)	1767	401	2168
Juliacca (sierra)	4307	444	4751
Total	9240	1480	10,720

Fuente: Datos obtenidos de la oficina de Gerencia Financiera

rrrelacional en consideración que se indagara las relaciones entre la calidad del servicio y la satisfacción académica de los estudios universitarios además se efectuó un corte trasversal a fin de focalizar la ocurrencia en el momento (Hernández Sampieri et al., 2018).

La Población a estudiar estuvo definida por los estudiantes de Pregrado en su modalidad presencial y Semipresencial (considerando que en la actualidad todos desarrollan bajo sistema virtual). La población según el portal de la Universidad tomada como muestra que mantiene campus en las tres regiones del Perú costa sierra y selva hace referencia 8,874 matriculados en el año 2021-1 sumando las tres sedes. Sin embargo, de fuente oficial de la gerencia financiera informa que los matriculados son: 9240 de estudiantes de Pregrado modalidad presencial y 1480 estudiantes en modalidad semipresencial haciendo un total de 10,720. En el presente estudio tomando en cuenta dicha cantidad poblacional; se procedió a realizar un diseño muestral de tipo no probabilístico en consideración a la realidad virtual por la Pandemia y considerando que la toma de la muestra se realizó igualmente de forma virtual.

El diseño muestral tomando en cuenta lo recomendado por Hernández Sampieri et al., (2018) quien refiere lo siguiente:

“Siendo casi imposible medir a toda la población, por lo que obtenemos o escogemos una muestra, del cual se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población. Todas las muestras (en el enfoque cuantitativo) deben ser representativas; por tanto, el uso de los términos al azar y aleatorio sólo denota un tipo de procedimiento mecánico relacionado con la probabilidad y con la selección de elementos o unidades, pero no aclara el tipo de muestra ni el procedimiento de muestreo...” la elección entre la muestra probabilística y la no probabilística se hace según el planteamiento del problema, las hipótesis, el diseño de investigación y el alcance de sus contribución” (pp. 175-177).

Por lo expuesto: se hizo uso del método de muestreo no probabilístico y no aleatorio elegido convenientemente para este estudio de diseño descriptivo correlacional entre la calidad del servicio y la satisfacción académica de modalidad virtual considerando las dificultades de interacción propias de la crisis sanitaria del COVID 19; Asimismo, se tomó en consideración darle representatividad a la muestra agenciándose de la fórmula para poblaciones finitas obteniendo una muestra de 370. Extendiéndose a 492 estudiantes que voluntariamente llenaron la encuesta y obteniendo una muestra mayor al valor de muestreo infinito (385).

En cuanto, a los instrumentos se consideró los modelos “Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia” (DIHEQS) y “Satisfacción e Intención de Comportamiento en Educación Superior a Distancia” (SATSIB). Los modelos DIHEQS y SATSIB “se presenta de tipo reflexivo y de segundo orden, diferenciándose en la naturaleza de dimensionalidad (esto porque el modelo DIHEQS es multidimensional, y el SATSIB se compone de constructos unidimensionales”

(Araya Castillo, 2017) DOI: <https://doi.org/10.21678/apuntes.91.1318>.

El modelo DIHEQS postula que el constructo calidad de servicio en educación superior a distancia se descompone en una serie de dimensiones. Por su parte, en el modelo SATSIB se postula que el constructo satisfacción impacta de forma positiva en tres constructos diferentes de intención de comportamiento, a saber, la retención, lealtad y disposición a pagar. Desarrollándose, el cuestionario de las escalas DIHEQS de 50 ítems y SATSIB de 17 ítems. Todas las preguntas de la escala DIHEQS fueron redactadas como afirmaciones, donde los encuestados debían responder a través de una escala Likert de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo) (Araya-Castillo et al., 2022).

El modelo DIHEQS parte del supuesto que la calidad de servicio en educación superior a distancia es un constructo de naturaleza multidimensional. En razón de esto, se propone que el modelo “Distance Higher Education Quality Service” (DIHEQS), está configurado por las siguientes dimensiones: 1) Profesores y enseñanza (ítems: p1, p2, p3, p4, p5, p6, p7); 2) Plan Curricular y Material de Estudio (ítems: p8, p9, p10, p11, p12, p13, p14); 3) Evaluación y Feedback (ítems: p15, p16, p17, p18, p19, p20); 4) Administración y Organización (ítems: p21, p22, p23, p24, p25, p26, p27); 5) Plataforma Funcional (ítems: p28, p29, p30, p31, p32, p33); 6) Plataforma emocional (ítems: p34, p35, p36, p37, p38, p39); 7) Apoyo Institucional (ítems: p40, p41, p42, p43, p44, p45); y 8) Social y laboral (ítems: p46, p47, p48, p49, p50); (Martínez Argüelles et al., 2013); (Araya-Castillo et al., 2022).

Por otro lado, El modelo de la escala SATSIB mantiene 17 ítems construyéndose considerando las percepciones de los estudiantes, ya en cuanto a su observación de las dimensiones 1) satisfacción, (ítems: p51, p52, p53, p54, p55); 2) retención, (ítems: p56, p57, p58, p59); 3) lealtad (ítems: p60, p61, p62, p63); y 4) disposición a pagar (ítems: p64, p65, p66, p67); (Karami & Olfati, 2012); dichos aspectos en una dinámica del sector de educación superior virtual que conlleva actualmente en contexto de Pandemia. Asimismo, las preguntas fueron redactadas con afirmaciones, que conlleva a una respuesta mediante una escala de valoración del 1 al 10 (Araya-Castillo et al., 2022).

En cuanto, a la validez de los instrumentos utilizados en el estudio se tomó en cuenta lo referido por Hair et al., (2005) en cuanto a validar los instrumentos y dejarlo calibrado para su correcta aplicación. Los autores del instrumento original español (Araya Castillo, 2017); consideraron realizar un pre-test con una muestra aleatoria de 80 estudiantes universitarios realizando un análisis factorial exploratorio de los componentes principales con rotación varimax con el propósito de indagar en cada una de las dimensiones presentando suficientes grados de unidimensionalidad, aspecto que evidencia que las escalas miden un único constructo. Demostrándose un alto coeficiente de validez de ambos instrumentos para la escala del modelo DIHEQS: Profesores y Enseñanza KMO= 0,925; Plan Curricular y Material de Estudio KMO= 0,909; Evaluación y Feedback KMO= 0,880; Administración y Organización KMO= 0,917; Plataforma Funcional KMO= 0,882; Plataforma Emocional KMO= 0,878; Apoyo Institucional KMO=

0,890; Social y Laboral KMO= 0,827. Para la escala del modelo de SATSIB: Satisfacción KMO= 0,882; Retención KMO= 0,809; Lealtad KMO= 0,861; Disposición a Pagar KMO= 0,807.

En consideración que los instrumentos son de España ameritó realizar una prueba piloto en 492 estudiantes de la Universidad Privada de Lima y efectuándose una validación de constructo mediante un análisis factorial confirmatorio; obteniéndose los siguientes resultados: para el modelo DIHEQS: mediante el estadístico Kaiser Meyer Olkin KMO 0,977. y Prueba de esfericidad de Bartlett con una significancia de 0,000. Por otro lado, se procedió a realizar una prueba de confiabilidad mediante el Alfa de Crombach 0.984 además de confirmar la consistencia interna de cada ítems con coeficientes $>$ a 0,95 confirmándose su alta confiabilidad. Igualmente, para el modelo SATSIB: mediante el estadístico Kaiser Meyer Olkin KMO 0,950. y Prueba de esfericidad de Bartlett con una significancia de 0,000. Por otro lado, se procedió a realizar una prueba de confiabilidad mediante el Alfa de Crombach 0.958 además de confirmar la consistencia interna de cada ítems con coeficientes $>$ a 0,95 confirmándose su alta confiabilidad.

Finalmente, antes de pasar las encuestas a los estudiantes se solicitó la autorización al comité de ética de una universidad que mantiene una población estudiantil en costa sierra y selva del Perú obteniendo una muestra para el visto favorable de dicho comité. Por otro lado, a fin de asegurar el éxito en la toma de la muestra de forma virtual, se consideró sortear un audífono profesional que serviría a los estudiantes para sus clases virtuales con la condición de llenar la encuesta de forma diligente

un aspecto que minimizo el sesgo por llenado de encuesta; seguidamente se procedió al limpiado de la data en el programa de Excel para luego trasladar al SPSS y efectuar los análisis descriptivos mediante tablas de frecuencia y luego para el análisis inferencial se hizo de los estadísticos de correlación Rho Spearman en cuanto al cruce de datos sociodemográficos con variables previa verificación de datos con distribución anormal y T-b-kendall para el cruce de variables y dimensiones; asimismo, se utilizó el estadístico Kruskal Wallis para analizar las diferencias de medias en los campus de las tres regiones del Perú; considerándose previamente el análisis de prueba de normalidad ob-

teniéndose una distribución anormal de los datos.

RESULTADOS

Resultados Descriptivos

En la Tabla 2: se puede observar en cuanto a la variable Calidad que el nivel se presenta en 88,5% de bueno a excelente y tan solamente 11,5% se verifica en un nivel de Regular hacia niveles deficientes de calidad. Por otro lado, en cuanto a la Satisfacción se identificó un 83,3% que demuestra un nivel de satisfecho a muy satisfecho con la educación virtual en tiempos de pandemia y un 16,7% muestran niveles de satisfacción regular a insatisfechos.

Tabla 2.

Nivel de Calidad de Servicio y Satisfacción de estudiantes Universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia

		n	%
<u>Calidad</u>	Muy baja calidad de servicio	3	.6
	Baja calidad de servicio	8	1.6
	Regular calidad de servicio	46	9.3
	Buena calidad de servicio	231	47.0
	Excelente calidad de servicio	204	41.5
	Total	492	100.0
<u>Satisfacción</u>	Nada satisfecho	5	1.0
	Poco satisfecho	16	3.3
	Más o menos satisfecho	61	12.4
	Satisfecho	186	37.8
	Muy satisfecho	224	45.5
	Total	492	100.0

En la Tabla 3 se puede observar la Calidad de Servicio y Satisfacción con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia desde una óptica de Percepción en forma Global; en el cual los estudiantes respondieron a la pregunta única como percibían la calidad y la satisfacción de la cual ellos respondieron del siguiente modo: 78,2% manifestó estar recibiendo una calidad de servicio virtual

académico de buena a excelente en contraste con tan sólo 21,7% que refiere estar recibiendo una calidad de regular a deficiente. Consecuentemente, resaltan también el 77,1% estar satisfechos a muy satisfechos con la educación virtual que vienen recibiendo a diferencia de tan sólo 13,4% de estar más o menos satisfecho y un 9,6% recalca sentirse de poco a nada satisfecho.

Tabla 3.

Nivel de Percepción Global de la Calidad de Servicio y Satisfacción de estudiantes Universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia

		n	%
Percepción de la Calidad de Servicio del Programa Académico Virtual	Pésima calidad de servicio	14	2.8
	Baja calidad de servicio	24	4.9
	Regular calidad de servicio	69	14.0
	Buena calidad de servicio	188	38.2
	Excelente calidad de servicio	197	40.0
	Total	492	100.0
Percepción de la Satisfacción con el Programa Académico Virtual	Nada satisfecho	18	3.7
	Poco satisfecho	29	5.9
	Más o menos satisfecho	66	13.4
	Satisfecho	201	40.9
	Muy satisfecho	178	36.2
	Total	492	100.0

En la tabla 4 se puede observar en detalle en cuanto a los factores de la Calidad del Servicio refiriendo que: en cuanto a los profesores y enseñanza 84,3% destacó ser de buena calidad a excelente, un 13,6% manifestó de regular calidad y tan solamente 2% resalto una baja a pésima calidad. Del mismo modo en cuanto a Plan Curricular y Material de Estudio el 86,2% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 8,3% manifestó de regular calidad y un 5,5% resalto una baja a pésima calidad. Asimismo, en cuanto a los procesos de Evaluación y Feedback el 81,9% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 11,8% manifestó de regular calidad y un 6,3% resalto una baja a pésima calidad. Igualmente, se destaca la percepción de la calidad del servicio con respecto a la Administración y Organización en el cual refieren que: el 82,2% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 14,6% manifestó de regular calidad y un 3,2% resalto una baja a pésima calidad de servicio en la educación virtual en Tiempos de Pandemia.

Por otro lado, también se refirieron en cuanto al apoyo, con la Plataforma Funcional en el cual manifestaron que el 81,7% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 12,2% manifestó de regular calidad y un 6,1% resalto una baja a pésima calidad. De la misma forma en cuanto al apoyo con la Plataforma Emocional se destacó que: el 79,4% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 16,3% manifestó de regular calidad y un 4,2% resalto una baja a pésima calidad. En cuanto, al Apoyo Institucional destacaron que el 77,9% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 15,4% manifestó de regular calidad y un 6,7% resalto una baja a pésima calidad. Finalmente, con respecto al aspecto Social y Laboral se destacó que el 81,5% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 12,4% manifestó de regular calidad y un 6,1% resalto una baja a pésima calidad de servicio en la educación virtual en Tiempos de Pandemia.

Tabla 4.

Nivel de los Factores de la Calidad del Servicio en estudiantes Universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia

		n	%
<u>Profesores y Enseñanza</u>	<u>Pésima calidad</u>	4	.8
	<u>Baja calidad</u>	6	1.2
	<u>Regular calidad</u>	67	13.6
	<u>Buena calidad</u>	195	39.6
	<u>Excelente calidad</u>	220	44.7
	<u>Total</u>	492	100.0
<u>Plan Curricular y Material de Estudio</u>	<u>Pésima calidad</u>	5	1.0
	<u>Baja calidad</u>	22	4.5
	<u>Regular calidad</u>	41	8.3
	<u>Buena calidad</u>	237	48.2
	<u>Excelente calidad</u>	187	38.0
	<u>Total</u>	492	100.0
<u>Evaluación y Feedback</u>	<u>Pésima calidad</u>	7	1.4
	<u>Baja calidad</u>	24	4.9
	<u>Regular calidad</u>	58	11.8
	<u>Buena calidad</u>	258	52.4
	<u>Excelente calidad</u>	145	29.5
	<u>Total</u>	492	100.0
<u>Administración y Organización</u>	<u>Pésima calidad</u>	5	1.0
	<u>Baja calidad</u>	11	2.2
	<u>Regular calidad</u>	72	14.6
	<u>Buena calidad</u>	232	47.2
	<u>Excelente calidad</u>	172	35.0
	<u>Total</u>	492	100.0
<u>Plataforma Funcional</u>	<u>Pésima calidad</u>	7	1.4
	<u>Baja calidad</u>	23	4.7
	<u>Regular calidad</u>	60	12.2
	<u>Buena calidad</u>	253	51.4
	<u>Excelente calidad</u>	149	30.3
	<u>Total</u>	492	100.0
<u>Plataforma Emocional</u>	<u>Pésima calidad</u>	9	1.8
	<u>Baja calidad</u>	12	2.4
	<u>Regular calidad</u>	80	16.3
	<u>Buena calidad</u>	225	45.7
	<u>Excelente calidad</u>	166	33.7
	<u>Total</u>	492	100.0
<u>Apoyo institucional</u>	<u>Pésima calidad</u>	9	1.8
	<u>Baja calidad</u>	24	4.9
	<u>Regular calidad</u>	76	15.4
	<u>Buena calidad</u>	242	49.2
	<u>Excelente calidad</u>	141	28.7
	<u>Total</u>	492	100.0
<u>Social y laboral</u>	<u>Pésima calidad</u>	9	1.8
	<u>Baja calidad</u>	21	4.3
	<u>Regular calidad</u>	61	12.4
	<u>Buena calidad</u>	225	45.7
	<u>Excelente calidad</u>	176	35.8
	<u>Total</u>	492	100.0

En la Tabla 5 se puede observar en cuanto al detalle perceptivo de la Satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia que: 84,4% manifiestas sentirse satisfecho a muy satisfecho, a diferencia de 10,6% que refiere sentirse más o menos satisfecho, en contraste con un 5,1% que resalta sentirse de poco a nada satisfe-

cho. En cuanto al factor retención los estudiantes destacan la intención de continuar con sus estudios y no cambiarse de Universidad el 84,5% por sentirse satisfecho a muy satisfecho a diferencia de 11,6% que si percibe una intención por estar medianamente satisfecho y si lo haría si cambiaria de universidad 3,8% por estar poco a nada satisfecho.

Por otro lado, en cuanto al factor Lealtad los estudiantes manifiestan una buena disposición para con la Universidad por lo que cuenta su experiencia en recibir clases virtuales y recomendarían a otro: el 84,9% por estar satisfecho a muy satisfecho. A diferencia de un 10,6% que indica sentirse más o menos satisfecho y un 4,4% que resalta estar poco a nada satisfecho por lo que no tiene una buena experiencia en la educación virtual ni recomendaría a otro.

Finalmente, en cuanto al contraste entre lo que reciben en su educación virtual en contraste con los precios y costos mantienen una buena Disposición de Pagar el 56,5% por sentirse satisfecho a muy satisfecho; a diferencia de un 22.8% que se encuentra dudoso al respecto por estar más o menos satisfecho. En contraste, con 20,8% que si observa una diferencia entre lo que recibe como educación virtual y lo que cobran por lo cual se expresa en su poco a nada satisfacción.

Tabla 5. Nivel de los Factores de la Satisfacción de los estudiantes Universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia

		n	%
Satisfacción	Nada satisfecho	7	1.4
	Poco satisfecho	18	3.7
	Más o menos satisfecho	52	10.6
	Satisfecho	177	36.0
	Muy satisfecho	238	48.4
	Total	492	100.0
Retención	Nada satisfecho	5	1.0
	Poco satisfecho	14	2.8
	Más o menos satisfecho	57	11.6
	Satisfecho	126	25.6
	Muy satisfecho	290	58.9
	Total	492	100.0
Lealtad	Nada satisfecho	8	1.6
	Poco satisfecho	14	2.8
	Más o menos satisfecho	52	10.6
	Satisfecho	136	27.6
	Muy satisfecho	282	57.3
	Total	492	100.0
Disposición a pagar	Nada satisfecho	47	9.6
	Poco satisfecho	55	11.2
	Más o menos satisfecho	112	22.8
	Satisfecho	131	26.6
	Muy satisfecho	147	29.9
	Total	492	100.0

RESULTADOS INFERENCIALES

Visto la distribución de los datos de los factores sociodemográficos y de la variable calidad de servicio y satisfacción con la educación virtual que presentan una distribución anormal (0,000) no paramétrica por lo tanto se hizo uso del estadístico Rho Spearman en consideración a las valoraciones dicotómicas, numéricas u ordinales de los factores sociodemográficos al correlacionarse con los constructos en estudio de valoración

ordinal.

En la tabla 6 se puede observar que más de un factor sociodemográfico está implicando en la calidad del servicio con la educación virtual en tiempos de pandemia: como la edad que presentan una correlación indirecta baja (Rho $-,189$) y significativa ($p 0,000 < 0,05$). Asimismo, el Campus Universitario en la que desarrolla sus estudios está relacionado de forma positiva baja (Rho $,167$) y significativa ($p 0,000 < 0,05$). a la percepción de la calidad del servicio.

Igualmente, el Tipo de Programa de Estudio que desarrolla está implicando directa baja (Rho $-,147$) y significativa ($p\ 0,002 < 0,05$). en la forma como percibe la Calidad de Servicio. De la misma forma, El Semestre que Estudia está relacionando indirecta y baja (Rho $-,185$) y significativa ($p\ 0,000 < 0,05$). y significativamente en cómo percibe la calidad de servicio. Finalmente, La Región de Nacimiento está implicando directa baja (Rho $,106$) y significativa ($p\ 0,025 < 0,05$).

Por otro lado, se observa que más de un factor sociodemográfico está implicando en la satisfacción con el servicio académica de la educación virtual en tiempos de pandemia: el Campus Universitario en la que desarrolla sus estudios está relacionado

de forma positiva baja (Rho $,128$) y significativa ($p\ 0,007 < 0,05$). Finalmente, La Región de Nacimiento está implicando directa baja (Rho $-,106$) y significativa ($p\ 0,000 < 0,05$).

Por lo tanto, visto la evidencia se puede afirmar que más de un factor sociodemográfico se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio y la satisfacción con el servicio académico de la educación virtual en tiempos de pandemia. Dicho de otro modo, la edad, el Campus Universitario, Tipo de Programa de Estudio, El Semestre que Estudia, La Región de Nacimiento se correlaciona significativamente con la Calidad de Servicio. Mientras que la satisfacción con el servicio académico la edad y la Región de Nacimiento se correlaciona significativamente.

Tabla 6. Factores sociodemográficos relacionados a la Calidad de Servicio y satisfacción de estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia.

Rho de Spearman			Calidad de	
			servicio	Satisfacción
Edad	Coeficiente de correlación		-,189	-,016
		Sig. (bilateral)	,000	,742
		N	445	445
Género	Coeficiente de correlación		,039	,063
		Sig. (bilateral)	,417	,185
		N	445	445
Campus Universitario en la que desarrolla sus estudios	Coeficiente de correlación		,167	,128
		Sig. (bilateral)	,000	,007
		N	445	445
Tipo de carrera que estudia	Coeficiente de correlación		,014	-,061
		Sig. (bilateral)	,762	,200
		N	445	445
Tipo de programa de estudio	Coeficiente de correlación		-,147	,001
		Sig. (bilateral)	,002	,985
		N	445	445
Tipo de carga académica del estudiante:	Coeficiente de correlación		-,077	-,033
		Sig. (bilateral)	,104	,486
		N	445	445
Semestre de estudio	Coeficiente de correlación		-,185	-,070
		Sig. (bilateral)	,000	,143
		N	445	445
Estado Civil	Coeficiente de correlación		-,045	,055
		Sig. (bilateral)	,342	,245
		N	445	445
Región de Nacimiento	Coeficiente de correlación		,106	,180
		Sig. (bilateral)	,025	,000
		N	445	445
Religión	Coeficiente de correlación		-,037	-,037
		Sig. (bilateral)	,432	,433
		N	445	445

Visto la distribución de los datos tanto de las variables como de sus factores Calidad de Servicio como de Satisfacción que los datos presentan una distribución anormal (0,000) no paramétrica por lo tanto se hizo uso del estadístico T-b- Kendall en todos los análisis inferenciales del estudio en consideración a las valoraciones ordinales de ambos instrumentos.

En la tabla 7 se puede observar que la correlación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción existe una relación directa, media (0,527) y significativa (0,000). Por lo cual, se afirma que existe relación positiva media y significativa entre la Calidad de Servicio y Satisfacción con la Educación

Tabla 7.

Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción en estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia

			Calidad de servicio	Satisfacción
Tau_b de Kendall	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,527**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	492	492
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,527**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	492	492

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 8 se puede observar que la correlación entre los factores de la Calidad de Servicio y la Satisfacción más de uno son significativos: El Factor Profesores y Enseñanza presenta una correlación directa, cercano a la media (0,416) y significativa (0,000); Los Factores Plan Curricular y Material de Estudio, Plataforma emocional, Social Laboral además de Evaluación y Feedback se observa una relación también directa, cercano a la media (0,47) y significativa (0,000); Asimismo, los Factores Administración y Organización también directa, cercano a la media (0,43) y significativa (0,000); ade-

Virtual den Tiempos de Pandemia en una Universidad Privada del Perú, 2021. Dicho de otro modo, en la presente muestra la Calidad de Servicio está implicando en la Satisfacción de estudiantes con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia en el Perú en el año 2021 en forma positiva; es decir, a mejor calidad de servicio mayor es la satisfacción en una intensidad media en la presente muestra de estudio. Consecuentemente la significancia nos permite generalizar los resultados: que la percepción de calidad del servicio educativo y la satisfacción con la educación virtual recibida en el 2021 en Tiempos de Pandemia; la perciben de la misma forma en toda la población universitaria.

más, Plataforma Funcional presenta una correlación directa, casi media (0,44) y significativa (0,000); Por otro lado, el Apoyo institucional presenta una correlación directa, cercano a la media (0,48) y significativa (0,000).

Por lo tanto, visto la evidencia se puede afirmar que más de un factor de la Calidad de Servicio se relaciona positiva y significativamente con la Satisfacción de los estudiantes con la educación virtual en tiempos de pandemia.

Dicho de otro modo, que la calidad de Servicio de los Profesores y Enseñanza, Plan Curricular y Material

de Estudio, Evaluación y Feedback, Administración y Organización, Plataforma Funcional, Plataforma Emocional, Apoyo institucional, Social y laboral que los estudiantes universitarios perciben estar implicando

en forma positiva en un nivel medio sobre la satisfacción de estudiantes universitarios con la educación virtual que ellos recibieron en tiempos de pandemia en el Perú en el año 2021.

Tabla 8.

Relación entre los Factores de la Calidad de Servicio con la Satisfacción universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia

		<u>Satisfacción</u>	
<u>tau_b de Kendall</u>	<u>Profesores y Enseñanza</u>	<u>Coefficiente de correlación</u>	,416
		Sig. (bilateral)	,000
		N	492
	<u>Plan Curricular y Material de Estudio</u>	<u>Coefficiente de correlación</u>	,473
		Sig. (bilateral)	,000
		N	492
	<u>Evaluación y Feedback</u>	<u>Coefficiente de correlación</u>	,466
		Sig. (bilateral)	,000
		N	492
	<u>Administración y Organización</u>	<u>Coefficiente de correlación</u>	,434
		Sig. (bilateral)	,000
		N	492
	<u>Plataforma Funcional</u>	<u>Coefficiente de correlación</u>	,440
		Sig. (bilateral)	,000
		N	492
	<u>Plataforma Emocional</u>	<u>Coefficiente de correlación</u>	,472
		Sig. (bilateral)	,000
		N	492
	<u>Apoyo institucional</u>	<u>Coefficiente de correlación</u>	,480
		Sig. (bilateral)	,000
		N	492
	<u>Social y laboral</u>	<u>Coefficiente de correlación</u>	,471
		Sig. (bilateral)	,000
		N	492

En la tabla 9 se puede observar que la correlación entre la Calidad de Servicio con los de la Satisfacción más de uno son significativos: El Factor Satisfacción (0,534) y significativa (0,000); el Factor Retención (0,429) y significativa (0,000); El Factor Lealtad (0,483) y significativa (0,000); y el Factor Disposición a pagar (0,386) y significativa (0,000). Por lo cual, se afirma que la Calidad de Servicio se relaciona positiva y significativamente con todos los factores de la

Satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia en el Perú, 2021.

Dicho de otro modo, la Calidad de Servicio percibido está implicando en forma positiva, pero en un nivel medio sobre los factores: satisfacción, retención, lealtad y la disposición a pagar de estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia en el Perú en el año 2021. La significancia

nos conlleva a generalizar la probabilidad que: dicha percepción de los estudiantes universitarios tomados como muestra esté ocurriendo en otras universidades; a mayor calidad mayor satisfacción, los estudiantes

están dispuestos a quedarse y continuar sus estudios en la presente casa de estudios además de comentar su experiencia positiva con la educación recibida y tener una disposición a pagar por el servicio recibido.

Tabla 9.

Relación la Calidad de Servicio con los factores de la Satisfacción en estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia.

		Satisfacción	Retención	Lealtad	Disposición a pagar
Tau_b de Kendall	Calidad de servicio	,534**	,429**	,483**	,386**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	445	445	445	445

En la tabla 10 se puede observar que la correlación entre la Calidad de Servicio Global y la Satisfacción Global existe una relación positiva, alta (0,772) y significativa (0,000). Por lo tanto, se afirma que existe relación positiva, alta y significativa entre la Calidad de Servicio desde una Perspectiva Global y Satisfacción con el Servicio Académico también de perspectivas Global del estudiante universitario en la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia en el Perú, 2021.

Dicho de otro modo, en la presente muestra la Calidad de Servicio desde una perspectiva Global está

implicando positivamente en un nivel alto y significativamente en la Percepción Global de Satisfacción con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia en estudiantes universitarios en el Perú en el año 2021; es decir que la alta percepción global de calidad de servicio mayor es la satisfacción global percibida. Consecuentemente la significancia nos permite generalizar los resultados: que la percepción global de calidad del servicio educativo y la percepción global de satisfacción con la educación virtual recibida en el 2021 en Tiempos de Pandemia; existe probabilidad que la perciben de la misma forma en otras poblaciones universitaria.

Tabla 10.

Relación entre la Calidad de Servicio Global y Satisfacción Global en estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia.

		Satisfacción global con el programa académico virtual	Calidad global con el programa académico virtual
Satisfacción global con el programa académico virtual	Correlación de Pearson	1	,772**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	492	492
Calidad global con el programa académico virtual	Correlación de Pearson	,894**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	492	492

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Después, de realizar el análisis de la distribución de los datos bajo la prueba de normalidad: con el método de Kolmogorov-Smirnov considerando el número de datos observados se evidencio una distribución no paramétrica, para la variable: Calidad del Servicio y Satisfacción con el servicio académico; por lo cual se hizo uso de la Prueba de Kruskal Wallis estadístico de comparación de k medias usado para datos con distribución no paramétricos.

En la Tabla 11 se puede observar en la muestra del resultado obtenido en la prueba de comparación de medias la calidad del Servicio (sig. 0,001) y satisfacción con el servicio académico (sig. 0,008) en la educación virtual en tiempos de pandemia en el Perú el año 2021. Por lo tanto, se puede afirmar que la percepción de los estudiantes universitarios Calidad del Servicio y Satisfacción con el servicio académico en las diferentes muestras de tres regiones en el Perú es diferente.

Dicho de otro modo, Calidad del Servicio y Satisfacción con el servicio académico en las diferentes muestras de tres regiones en el Perú es diferente: Resaltando un comparativo de diferencias según número de muestra de la región selva del Perú sobre la percepción de la Calidad del Servi-

cio; El campus Tarapoto con un rango de 289,58 se verifica: que su valor absoluto está más lejos de la Calidad del Servicio que los estudiantes perciben. A diferencia de la Percepción de los estudiantes universitarios de la región sierra del Perú tomado como muestra el campus Juliaca con un rango de 251,38; sin embargo, mostrándose una percepción en la región costa campus Lima con un rango de 228,96. más cohesionada respecto a la Percepción sobre la Calidad del Servicio educativo virtual.

Del mismo modo, respecto a la Satisfacción con el servicio académico virtual resaltando un comparativo de diferencias según número de muestra de la región selva del Perú sobre la percepción de la Satisfacción con el servicio académico virtual; El campus Tarapoto con un rango de 283,17 se verifica: que su valor absoluto está más lejos de la Satisfacción con el servicio académico virtual que los estudiantes perciben. A diferencia de la Percepción de los estudiantes universitarios de la región sierra del Perú tomado como muestra el campus Juliaca con un rango de 238,96; sin embargo, mostrándose una percepción en la región costa campus Lima con un rango de 234,79; más cohesionada respecto a la Percepción sobre la Satisfacción con el servicio académico virtual.

Tabla 11.

Diferencia de la Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes universitarios en la educación virtual en tiempos de pandemia según campus universitari regiones del Perú.

	Sede Universitaria en la que desarrolla sus estudios	N	Rango promedio
Calidad de servicio	Lima	298	228,96
	Juliaca	82	251,38
	Tarapoto	112	289,58
	Total	492	
Satisfacción	Lima	298	234,79
	Juliaca	82	238,96
	Tarapoto	112	283,17
	Total	492	
Estadísticos de prueba^{a,b}		Calidad de servicio	Satisfacción
Chi-cuadrado		14,921	9,707
gl		2	2
Sig. asintótica		,001	,008

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Sede Universitaria en la que desarrolla sus estudios

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación de los factores sociodemográficos a la calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia. Cuyo resultados evidencian que más de un factor sociodemográfico se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio y la satisfacción con el servicio académico de la educación virtual en tiempos de pandemia. Dicho de otro modo, la edad, el Campus Universitario, Tipo de Programa de Estudio, El Semestre que Estudia, La Región de Nacimiento se correlaciona significativamente con la Calidad de Servicio. Mientras que la satisfacción con el servicio académico la edad y la Región de Nacimiento se correlaciona significativamente.

Los resultados del presente estudio coinciden con un estudio realizado en Colombia en una muestra de 608 estudiantes de la facultad de ciencias empresariales de una universidad pública de la ciudad de Cúcuta Los resultados muestran que la percepción en general de los estudiantes universitarios es favorable frente a la educación virtual en tiempo de la crisis sanitaria de la COVID 19; considerándose de forma particular el papel que han tenido los docentes en cada uno de sus cursos y materias. (Avenidaño et al., 2021).

En contraste con un estudio realizado en Perú en el 2021 sobre los "Factores relacionados a la satisfacción de la educación virtual en los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa 2021" en cuyo propósito fue determinar la relación entre situación socioeconómica, los recursos de aprendizaje virtual, el acompaña-

miento virtual, la colaboración virtual, la percepción de competencias con la satisfacción de la educación virtual en los estudiantes de medicina de la referida casa de estudios en una muestra de 117 participantes. Los resultados resaltan que: “el 49.60% hace referencia una satisfacción media respecto a las clases virtuales, relacionado con: el 19.70% que no cuentan con equipos adecuados para el dictado de clases virtuales, el 76.60% que percibe baja comunicación adecuada, el 80.40% con baja percepción de la preparación del docente, el 100% que percibe bajos recursos de aprendizaje virtual y bajo acompañamiento virtual, el 54.40% que percibe baja colaboración virtual, el 68.60% que percibe desarrollar competencias de bajo nivel”; concluyéndose que los factores significativos fueron: “la falta de recursos de aprendizaje, bajo acompañamiento virtual, baja preparación del docente, baja colaboración virtual y bajo desarrollo de competencia”(Gonzales, 2021).

Se puede observar que el impacto de la COVID 19 en la percepción de la Calidad y la Satisfacción depende de sus factores asociados al respecto mientras que en algunas instituciones educativas afrontaron sin bajar la calidad reflejándose en una satisfacción plena de los estudiantes mientras otras reflejaron la crisis y Perú no fue la excepción tanto como en otras latitudes sudamericanas como lo refiere un estudio realizado en instituciones de distintos niveles educativos de Mendoza Argentina en una muestra de 777 docentes cuyo propósito fue indagar en las estrategias, recursos pedagógicos y tecnológicos que utilizaron en el desenlace de la educación virtual implementado durante el confinamiento de la crisis

sanitaria mundial de la COVID-19. Cuyos resultados ponen en evidencia las desigualdades existentes en cuanto al uso de tecnologías y recursos pedagógicos digitales. Resaltándose las diferencias como consecuencia al tipo de gestión, nivel educativo, y situación socioeconómica de los estudiantes, además del rendimiento académico y el apoyo de la familia dejándose en evidencia los factores de desigualdades socioeducativas que sufrieron los estudiantes. Aspectos importantes que ayudan en la comprensión de los factores condicionantes y las consecuencias que acarrearán para el sistema educativo el vivir otra experiencia de pandemia (Expósito & Marsollier, 2020)

Indagando las variables y componentes de la calidad de servicio y satisfacción con la educación virtual en Pandemia. Hallándose, una relación directa, media (0,527) y significativa (0,000). Es decir, en el presente estudio la Calidad de Servicio está implicando en la Satisfacción con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia en el Perú en el año 2021 en forma positiva; es decir, a mejor calidad de servicio mayor es la satisfacción en una intensidad media en la presente muestra de estudio. Consecuentemente la significancia nos permite generalizar los resultados: que la percepción de calidad del servicio educativo y la satisfacción con la educación virtual recibida en el 2021 en Tiempos de Pandemia; la perciben de la misma forma en toda la población universitaria. Dicho resultado es similar a lo hallado en el estudio realizado por Mamani (Mamani, 2021) en Perú-Tacna sobre la “relación entre la enseñanza virtual y satisfacción de los estudiante de Enfermería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann du-

rante la pandemia de COVID-19 en el año, 2020". La enseñanza virtual se relaciona directamente y significativa Rho de Spearman ($P = 0,567 < \alpha = 0,05$) con la satisfacción del estudiante. Asimismo, otro estudio efectuado por (Castro Bedriñana et al., 2022) que mediante un análisis Odd Ratio verifico que los cursos de formación profesional, los servicios de atención al estudiante, el apoyo al aprendizaje en línea y los mecanismos de retroalimentación están implicando de forma positiva sobre la satisfacción de los estudiantes.

En complemento, es importante resaltar los resultados descriptivos del presente estudio que también acreditan niveles preponderantes en cuanto a la Calidad de Servicio y Satisfacción de estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de la Crisis Sanitaria en el Perú. Se observó en cuanto a la Calidad del Servicio de Educación Virtual recibido un 88,5% califico en un nivel de bueno a excelente y tan solamente 11,5% se verifica en un nivel de Regular hacia deficiente. Consecuentemente, hicieron referencia un 83,3% sentirse satisfechos a muy satisfechos con el servicio recibido de educación virtual a pesar de la Crisis Pandémica. Cuyos resultados son corroborados con la evaluación en forma Global que se realizó con una sola pregunta ¿Qué puntaje le daría a la Calidad del Programa Académico Virtual en sus clases universitarias desarrolladas el semestre 2021-1?; y ¿Cuán Satisfecho se siente con el Programa Académico Virtual en sus clases universitarias desarrolladas el semestre 2021-1? Cuyos resultados acreditan desde una óptica de Percepción en forma Global: 78,2% manifestó estar recibiendo una calidad de servicio virtual académico de bueno a excelente en contraste con

tan sólo 21,7% que refiere estar recibiendo una calidad de regular a deficiente. Consecuentemente, resaltan también el 77,1% estar satisfechos a muy satisfechos con la educación virtual que vienen recibiendo a diferencia de tan sólo 13,4% de estar más o menos satisfecho y un 9,6% recalca sentirse de poco a nada satisfecho.

Dichos resultados son contundentes al verificarse que la percepción que vienen teniendo los estudiantes sobre la calidad del servicio y la satisfacción con los programas académicos virtuales que ellos reciben, manteniendo altos estándares; cuyos índices serán útiles como evaluación del esfuerzo de los docentes y administradores de la entidad educativa además que dicho resultado sirve como referente para seguir mejorando y brindando estudios con calidad sostenible aun en medio de la crisis de salud. En el mismo contexto Pandémico otros estudios han corroborado resultados similares como la investigación realizada por Neyra-Huamani et al., (Neyra-Huamani et al., 2021) quienes acreditan en su estudio un nivel alto de 66.9% en la percepción sobre los servicios que presta la universidad a los estudiantes. Un resultado similar arroja el estudio realizado por Mamani (2021) en que el (61,04 %), percibe la enseñanza virtual medianamente positiva aunque se verifica una satisfacción media (81,82 %). Asimismo, refieren una percepción mediamente positiva (64,94 %), con la colaboración virtual sintiéndose regularmente satisfechos por la calidad de servicio que brinda la institución (68,83 %).

Es destacable la rapidez en que diferentes casas de estudio se adecuaron a una educación remota completamente virtual. Cabe destacar la importancia de la medición de la

calidad de servicio educativo sobre todo en estos tiempos de pandemia en que los padres y estudiantes son sensibles a los diferentes cambios que se vienen dando a nivel social y político y porque no decir en lo económico que afecta proporcionalmente en la simbiosis estudiantes y servicio; un aspecto que conlleva a realizar ajustes administrativos y realizar las modificaciones precisas en el momento correcto a fin de mantener el buen ambiente de la comunidad universitaria expresada en la virtualidad cuidando la calidad del servicio que redunda en estudiantes satisfecho.

En contraste, otros estudios argumenta que a pesar de la pandemia se pudo afrontar el desafío de una dinámica educativa virtual como resalta Molina y sus colaboradores quienes realizaron un estudio en estudiantes de Pregrado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en Ecuador donde los estudiantes expresan su experiencia educativa en plena crisis de COVID-19 arrojando de forma cuantitativa un buen grado satisfacción estudiantil en cuanto al Diseño Instruccional, Rol del Docente, Tecnología y Organización. A diferencia de la insatisfacción con respecto a la insatisfacción por problemas de conectividad, ausencia de competencias para la educación virtual, multiplicidad de distractores, menor calidad del aprendizaje (Molina Gutiérrez et al., 2021).

Igualmente, los resultados del presente estudio verifican niveles positivos e importantes de cada factor de la Calidad. Por otro lado, fue necesario verificar por detalle los niveles arrojados en los componentes de la variable Calidad de Servicio: En relación a los factores que componen la calidad del servicio educativo

virtual recibido detallaron un nivel de bueno a excelente correspondiente al factor Profesores y Enseñanza un 84,3%. Plan Curricular y Material de Estudio el 86,2%; Evaluación y Feedback el 81,9% Administración y Organización que el 82,2%; Asimismo, refirieron en cuanto al apoyo, con la Plataforma Funcional en el cual manifestaron un 81,7% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, también con respecto a la Plataforma Emocional se destacó un 79,4%. También respecto al Apoyo Institucional, el 77,9% en el mismo nivel. Finalmente, con el Aspecto Social y Laboral un 81,1% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, de calidad de servicio en la educación virtual en Tiempos de Pandemia. Dichos resultados, si bien es cierto corrobora la percepción positiva de calidad del servicio; sin embargo, es preciso que la institución realice ajuste en cuanto al apoyo institucional para con sus alumnos es decir: en cuanto al programa de inducción, asesoramiento sobre el desarrollo de los cursos a distancia; además de otras ayudas para el estudiante como las diferentes opciones de evaluación (por ejemplo, exámenes que se pueden rendir en distintas fechas, trabajos de aplicación que son ponderados en la nota final, etc.). De la misma forma en cuanto a los beneficios de los costos del programa y sus diferentes opciones de pago y finalmente el material que ellos reciben. Dichos factores debería revisarse ajustarse y mejorar aun cuando presente niveles aceptables.

Estudios similares como el realizado por Villafuerte Garzón (2021) refieren que la mayoría de participantes están de acuerdo en que los servicios relacionados con el aula virtual y la plataforma de Micro-

soft "TEAMS" acreditando que son adecuados y funcionan bien; producto de ello tuvieron una apreciación sobre las sesiones sincrónicas de "TEAMS" 58% de un nivel bueno a excelente. Por otro lado, con respecto a los recursos del aula virtual un 77,3% bueno a excelente, evaluándose positivamente. Igualmente, para las actividades en el aula virtual (78,2% bueno a excelente). al igual que los materiales didácticos utilizados en clase el 72,6% refiere de bueno a excelente. De igual modo, la apreciación de los estudiantes en cuanto a la interactividad con el docente se acredita valores positivos 77,3% de bueno a excelente). Finalmente, respecto a la facilidad del uso del aula virtual 83% de nivel bueno a excelente), y de plataforma TEAMS 84,4% bueno a excelente valorándose de forma positiva.

Visto los resultados del presente estudio y de otros se viene observando valores positivos un aspecto que refleja la reacción rápida y el buen desempeño de las entidades universitarias a pesar de las dificultades presentadas por los momentos de Pandemia que tuvo un fuerte impacto sobre el ámbito educativo. Como bien lo complementa un estudio de revisión sistemática de niveles internacionales realizado por Díaz et al., (2021) sobre "La satisfacción estudiantil en la educación virtual" cuyos estudios revisados acreditan cinco vitales condiciones para la satisfacción estudiantil según su orden de prioridad: la función del estudiante, el rol del docente, el desarrollo del curso online, la gestión institucional y el acceso a la tecnología y conectividad.

Si bien es cierto, que hay diferentes estudios que acreditan valores positivos en cuanto a la percepción

sobre los factores de calidad del servicio también hay algunos que verificaron un aspecto adverso al inicio de la Pandemia año 2020 como refieren las opiniones divididas al respecto destacándose que "hay muchos que si se adaptan rápido a este cambio de modalidad de impartir clases (43%), en contraste con estudiantes que no se acostumbran a las clases virtuales (26%), aunque hay un porcentaje que les cuesta adaptarse a la formación virtual (31%)" En contraste con resultados consecuentes en cuanto a la satisfacción con la educación virtual. Como resalta el estudio en cuanto a la satisfacción de los estudiantes con respecto a la adaptabilidad y el acceso a los recursos propios para poder cursar las clases de manera virtual. 402 estudiantes una muestra contundente que representa a una muestra infinita el (61.85%) mostraba insatisfacción con la formación académica de manera virtual en general tanto como 359 estudiantes verifican que están insatisfechos con la formación impartida por su universidad (pública o privada). (Pino Romero & Alanya Pérez, 2020).

Si bien es ambivalente la percepción de la calidad del servicio en el 2020 con el 2021 como lo acreditan los estudios; con respecto a la satisfacción en la presente investigación, los niveles se visualizan mejor como lo verifica el presente estudio evaluando los componentes de la satisfacción percibida por los estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia en el cual: un 84,4% manifiestas sentirse satisfecho a muy satisfecho; En cuanto al factor retención los estudiantes destacan la intención de continuar con sus estudios y no cambiarse de Universidad el 84,5% por sentirse satisfecho a muy satis-

fecho. Por otro lado, en cuanto al factor Lealtad los estudiantes manifiestan una buena disposición para con la Universidad por lo que cuenta su experiencia en recibir clases virtuales y recomendarían a otro: el 84,9% por estar satisfecho a muy satisfecho. Finalmente, en cuanto al contraste entre lo que reciben en su educación virtual en contraste con los precios y costos mantienen una buena Disposición de Pagar el 56,5% por sentirse satisfecho a muy satisfecho; a diferencia de un 22.8% que se encuentra dudoso al respecto por estar más o menos satisfecho. En contraste, con 20,8% que si observa una diferencia entre lo que recibe como educación virtual y lo que cobran por lo cual se expresa en su poco a nada satisfacción.

Los resultados hallados contrastan con los datos focalizados en el estudio efectuado por Castro Bedriñana et al., (2022) en un total de 1029 encuestados que representan a 38 carreras profesionales de universidades públicas de referencia de los Andes Centrales del Perú. Centrándose en la evaluación de 28 criterios vinculados a las dimensiones didáctica, tecnológica y psicoafectiva. El 30% de los estudiantes mostró insatisfacción, percibiendo problemas en el diseño de los materiales de clase, retroalimentación, soporte de e-learning, desarrollo de actividades prácticas y de laboratorio, y desempeño docente; El 25% se mostró satisfecho y el 45% tuvo una percepción neutral. Es destacable que el 30% se sintió frustrado con sus clases virtuales.

Los resultados inferenciales corroboran los resultados descriptivos : se puede observar que la correlación entre los factores de la Calidad de Servicio y la Satisfacción más de uno son significativos: como por ejemplo;

Factor Profesores y Enseñanza presenta una correlación directa, cercano a la media (0,416) y significativa (0,000); Los Factores Plan Curricular y Material de Estudio, Evaluación y Feedback , Plataforma emocional y Social y laboral presentan una correlación directa, casi media (0,47) y significativa (0,000). Asimismo, los Factores Administración y Organización presenta una correlación directa, casi media (0,43) y significativa (0,000); Por otro lado, el Plataforma funcional presenta una correlación directa, cercano a la media (0,44) y significativa (0,000). Cuya evidencia, conlleva a afirmar que más de un factor de la Calidad de Servicio se relaciona positiva y significativamente con la Satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación virtual en el Perú, 2021.

Del mismo modo, cuando se observa la correlación entre la Calidad de Servicio con los factores de la Satisfacción más de uno son significativos: El Factor Satisfacción (0,53) y significativa (0,000); el factor Retención (0,42) y significativa (0,000); El Factor Lealtad (0,48) y significativa (0,000); y el factor Disposición a pagar (0,38) y significativa (0,000). Resultados conllevarán a afirmar que: La Calidad del Servicio se relaciona positiva y significativamente con todos los factores de la Satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia.

Los resultados de la correlación del estudio de los factores y las variables mediante el instrumento usado son corroborados con una sola premisa si existe relación entre la Calidad de Servicio visto desde una percepción Global y Satisfacción desde una percepción Global con la Educación Virtual en Tiempos de

Pandemia en el Perú, 2021. Cuyos resultados evidencian una correlación positiva, alta (0,77) y significativa (0,000); entre la Calidad de Servicio desde una perspectiva Global y la Satisfacción desde una perspectiva Global con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia en estudiantes universitarios en el Perú, 2021

Dicho de otro modo, en la presente muestra la Calidad de Servicio desde la perspectiva Global está implicando positivamente en un nivel alto y significativamente en la Percepción Global de Satisfacción con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia en el Perú en el año 2021; es decir que la alta percepción global de calidad de servicio mayor es la satisfacción global percibida. Consecuentemente la significancia nos permite generalizar los resultados: que la percepción global de calidad del servicio educativo y la percepción global de satisfacción con la educación virtual recibida en el 2021 en Tiempos de Pandemia; la perciben de la misma forma en las demás población universitaria en el Perú

CONCLUSIONES

Algunos estudios han revisado la incidencia de la Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes con la Educación Virtual universitaria en Tiempos de Pandemia como la realizada por: García Aretio, (2020) quien enfatiza que la crisis sanitaria del COVID-19 generó disrupciones y cambios en diferentes sectores entre ellas, la educación en que el confinamiento y el planteamiento de una educación virtual cogió desprevenidos en cuanto al planteamiento o de una dinámica efectiva para el desarrollo educativo aspectos que deterioro en la calidad y satisfacción. Se destaca que: "fueron muchos los

errores cometidos y, por tanto, demasiadas las percepciones negativas por parte de muchos estudiantes, familias y docentes".

Sin embargo, a través del presente estudio se verificó que a pesar de las medidas de confinamiento alteraron la dinámica educativa; descontinuada la normalidad del desarrollo presencial de las actividades universitarias durante el COVID-19; un aspecto que afectó el desempeño y la satisfacción de los estudiantes, especialmente en regiones con escasos recursos y poca experiencia en educación virtual. La rápida y vertiginosa reacción de las entidades educativas permitieron la implementación de recursos para la educación en línea como un proceso nuevo para la mayoría de las universidades del interior del Perú, donde la transformación digital era nula o incipiente, afectando la efectividad del aprendizaje. El presente estudio pone en evidencia que a pesar de las dificultades muchas universidades pudieron reaccionar eficazmente un aspecto que lo acreditan los mismos estudiantes al percibir que la calidad es óptima y se sienten satisfechos con el servicio percibido resaltando que hubieron algunos factores que fungieron de variables intermitentes en dichos resultados como: la edad, el Campus Universitario, Tipo de Programa de Estudio, El Semestre que Estudia, La Región de Nacimiento se correlaciona significativamente con la Calidad de Servicio. Mientras que la satisfacción con el servicio académico la edad y la Región de Nacimiento se correlaciona significativamente.

Sin embargo, mantener los estándares en altos niveles de calidad en el servicio siempre será un desafío. El estudio recomienda transformar o alternar el modelo presencial a un mo-

delo virtual o semipresencial, aprovechando la variedad de información y comunicación para mejorar la calidad de la educación superior.

En dicho contexto se recomienda realizar otras investigaciones tomando como muestra otras casas de estudios universitarios de énfasis públicos también en las tres regiones del Perú; a fin de verificar el comportamiento de las variables y consolidar cual fue el verdadero impacto en la calidad y nivel de satisfacción con la educación virtual implementado de forma vertiginosa. Un aspecto importante conocer, considerando que la calidad del servicio en educación siempre es muy sensible en los estudiantes y la percepción de satisfacción a pesar de cualquier tipo de crisis.

REFERENCIAS

- Alén, M. E., & Faiz, J. A. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 12(1), 251-272.
- Araya-Castillo, L. A., Bernardo, M., Ganga Contreras, F. A., & Barrientos Oradini, N. (2022). Propuesta, desarrollo y validación de la escala Distance Higher Education Service Quality (DIHESQ). *Apuntes: Revista de Ciencias Sociales*, 49(91), 159-188. <https://doi.org/10.21678/apuntes.91.1318>
- Araya Castillo, L. A. (2017). Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia [Universitat de Barcelona]. In TDX (Tesis Doctorals en Xarxa). <http://www.tdx.cat/handle/10803/463049>
- Avendaño, W. R., Luna, H. O., & Rueda, G. (2021). Educación virtual en tiempos de COVID-19: Percepciones de estudiantes universitarios. *Formacion Universitaria*, 14(5), 119-128.
- Bitner, M. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *The Journal of Marketing*, 69-82.
- Castro Bedriñana, J., Chirinos Peinado, D., & Castro Chirinos, G. (2022). Emergency Remote Education Satisfaction during COVID-19 at a Public University in Central Andes, Peru with Low Resources and Little Online Teaching Experience. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 22(1), 46-51. <https://doi.org/10.12738/jes-tp.2022.1.0005>
- Cronin, J., Brady, M., & Hult, G. (2000). Assessing the effect of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 1993-218.
- Díaz, R., Rivera, J., Encalada, I., & Romani, Ú. (2021). La satisfacción estudiantil en la educación virtual: Una revisión sistemática internacional. *Chakiñan, Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 13(versión 1).
- Expósito, C. D., & Marsollier, R. G. (2020). Virtualidad y educación en tiempos de COVID-19. Un estudio empírico en Argentina. *Educación y Humanismo*, 22(39), 1-22. <https://doi.org/10.17081/eduhum.22.39.4214>
- 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>

- Gonzales, M. (2021). Factores Relacionados a La Satisfacción De La Educación Virtual En Los Estudiantes De Medicina De La Universidad Nacional De San Agustín, Arequipa 2021. Tesis Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa Facultad De Medicina Arequipa Peru, 42. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12305/MCgo-qumc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2005). *Multivariate Data Analysis*, (6th ed.). UK. PrenticeHall International.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 6ta edición). McGraw-Hill Education. <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZG-VmYXVsdGRvbWFpbxjb250YWR1cmIhcHVibGljYTk5MDUxMHxne-Do0NmMxMTY0NzkxNzliZmYw>
- Karami, M., & Olfati, O. (2012). Measuring service quality and satisfaction of students: A case study of students' perception of service quality in high- ranking business schools in Iran. *African Journal of Business Management*, 6(2), 658-669.
- Lovón Cueva, M. A., & Cisneros Terrones, S. A. (2020). Repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por COVID-19: El caso de la PUCP. *Propósitos y Representaciones*, 8(SPE3). <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8nspe3.588>
- Mamani, M. (2021). Enseñanza virtual y satisfacción del estudiante de Enfermería de una universidad pública de Tacna durante la pandemia. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 1(2), 139-149. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1231>
- Martínez Argüelles, M. J., Blanco, M., & Castán, J. M. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior. *Revista de Universidad y Sociedad Del Conocimiento (RUSC)*, 10(1), 89-106.
- Molina Gutiérrez, T. J., Lizcano Chapeta, C. J., Álvarez Hernández, S. R., & Camargo Martínez, T. T. (2021). Crisis estudiantil en pandemia. ¿Cómo valoran los estudiantes universitarios la educación virtual? *Revista Conrado*, 17(80), 283-294. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-283.pdf>
- Neyra-Huamani, L., Flores-Morales, J. A., & 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.e58>
- Pino Romero, N., & Alanya Pérez, S. (2020). Percepción de la educación virtual universitaria y su impacto social en tiempos de la epidemia Covid-19. *Alétheia*, 8(8), 29-40. <https://doi.org/10.33539/aletheia.2020.n8.2421>
- Ruiz, R. A., Ortiz, N. E., Sandoval, K. P., & Díaz, Y. (2008). "Medición de la satisfacción de los clientes del Centro Cultural Nicaragüense Norteamericano sucursal Nejapa". Universidad de Managua.
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2012). Service quality in higher education context: an integrated model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24(5), 755-784.

Villafuerte Garzón, C. M. (2021). Educación presencial en modalidad virtual, perspectiva de satisfacción de los estudiantes en tiempos de COVID-19. Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación, 5(17), 124-135. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i17.163>