



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE COMUNICACIONES

PROGRAMA ACADÉMICO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING

E service quality y technology resources en relación con la satisfacción de estudiantes
universitarios a través del E learning

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el grado de bachiller en Comunicación y Marketing

AUTORES

Olivares Marín, Luis Franco (0000-0002-3760-6650)

Silva Atoche, Fabián Antonio (0000-0002-9232-7128)

ASESORES

Veliz Chumbiauca, Tulia Palmira (0000-0002-8788-1845)

Lima, 02 de Marzo de 2021

DEDICATORIA

Dedicado a nuestros padres quienes nos brindaron su apoyo incondicional en este largo camino y nos motivaron constantemente hasta en los momentos más difíciles para alcanzar nuestras metas.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a nuestros familiares por la preocupación, paciencia y motivación. A nuestros asesores por estar siempre a disposición frente a cualquier inquietud o inconveniente. Así como a la universidad por la calidad de enseñanza y los recursos necesarios que nos brindan constantemente.

Resumen

Hoy en día la tecnología se ha posicionado en el estilo de vida de muchas personas. Sin embargo, no todas las personas tienen los recursos tecnológicos para un desarrollo adecuado en el ámbito que quieran desarrollarse. Esto se ha expandido en el sector de educación superior a través de la metodología E-learning debido a las distintas facilidades y ventajas que posee. Esta investigación apunta a poder descubrir la relación del e - service quality y el acceso al technology resources en relación con la satisfacción de estudiantes universitarios con respecto al e- learning en Lima Metropolitana. A través de las distintas teorías e investigaciones de otros autores se ha logrado encontrar los determinantes que poseen la mayor influencia. Entre ellos se encuentra el contenido, la privacidad, el diseño de web, la fiabilidad y sensibilidad así como el acceso a la tecnología de la información y comunicación; es decir un aparato tecnológico, electricidad e internet. Dentro de los alcances y limitaciones encontradas para la investigación se consideraron el no realizar observaciones dentro de los trabajos de campo, debido al virus Sars Cov2.

Palabras clave: Tecnología de la información y comunicación, satisfacción, E- learning, Technology resources, E service quality, web design, Content, plataformas virtuales.

Abstract

Today technology has positioned itself in the lifestyle of many people. However, not all people have the technological resources for adequate development in the area they want to develop. This has expanded in the higher education sector through the E-learning methodology due to the different facilities and advantages it has. This research aims to discover the relationship between e - service quality and access to technology resources in relation to the satisfaction of university students with respect to e - learning in Metropolitan Lima. Through the different theories and investigations of other authors, it has been possible to find the determinants that have the greatest influence. Among them are content, privacy, web design, reliability and sensitivity as well as access to information and communication technology; That is to say, a technological device, electricity and the internet. Within the scope and limitations found for the research, it was considered not to make observations within the field work, due to the Sars Cov2 virus.

Keywords: Information and communication technology, satisfaction, E-learning, Technology resources, E service quality, web design, Content, virtual platforms.

TABLA DE CONTENIDOS

1. Introducción.....	7
2. Matriz de Consistencia.....	10
3. Metodología.....	11
4. Bibliografía.....	12
5. Anexos.....	18

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Consistencia.....	10
---------------------------------------------	-----------

1. INTRODUCCIÓN

En el Perú, el 94% de las personas entre las edades de 18 a 30 años tienen acceso a una TIC¹. Sin embargo, el 34,2% cuenta con acceso limitado a la conexión de internet así como equipos que no cuentan con un adecuado almacenamiento de la información. Esto trae como consecuencia que, los recursos no sean aprovechados satisfactoriamente (INEI, 2020). Asimismo, los niveles socioeconómicos C, D y E de la zona rural son afectados por problemas en interrupciones en la conectividad, pérdida de señal y fallas en las plataformas virtuales (APEIM, 2020).

A su vez, en el año 2020 se limitó el contacto físico en las personas producto del Sars-Cov2, originando la migración al E learning en el sector educación (Álvarez, 2020). El E learning es el aprendizaje futuro mediante el acceso de *technology resources* como el internet y contenidos en el desarrollo de plataformas web educativas, que vinculan datos esenciales de información para una adecuada formación a distancia en la educación superior (Leftwich, Glazewski et. al 2018). Elimina las restricciones del tiempo y la distancia (Mendieta y Solís, 2019).

En este sentido, de las 194 universidades en el Perú, el 56% aceleró el proceso de migración del contenido curricular a la metodología E learning generando en los estudiantes problemas en los canales de comunicación desarrollados en las plataformas virtuales, es por ello que existe un limitado acceso al *technology resources* y la viabilidad en espacio de estudio (FIPES, 2020). Se entiende por *technology resources* a los componentes digitales que permiten desarrollar de una manera óptima el E learning: como Internet, PC o laptop, celular, tablets y electricidad (ver anexo 3 y 5) (Arthur-Nyarko y Kariuki, 2019).

En el mes de Marzo (2020) se matricularon 1 379 770 alumnos universitarios, de los cuales 551,908 continuaron con la enseñanza e-learning (SUNEDU² 2020). Donde encontraron una manera de adaptarse, encontrar una oportunidad de poder sobrellevar los estudios en medio de la

¹ Tecnología de la Información y de la Comunicación

² SuperIntendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2020)

pandemia generada por el virus Sars Cov 2. Los principales motivos para utilizar la metodología E learning son: el tiempo (51%), la rapidez de la carrera (35%) y la comodidad (30%) (IPSOS, 2016). A su vez, el e service quality es un factor determinante en la satisfacción de los estudiantes (Leonnard, 2019).

Se entiende por *e service quality* a la evaluación general del desempeño del servicio y comprende los elementos como: Efficiency (ver anexo 4), Privacy, Fulfillment (ver anexo 2) y System Availability (ver anexo 1) (Leonard, 2019). En este sentido, el *e service quality* estará relacionado a la *satisfacción* en el desarrollo del e learning. .

Se entiende como *satisfacción* de los estudiantes un estado de placer o decepción formado por la comparación del efecto percibido de un producto o servicio con el esperado (Che Peng, Yin et. al 2020).

La investigación cobra relevancia en el contexto Sars Cov2, ya que a la fecha la forma más viable de continuar con la educación es a través del E learning en un contexto atípico en donde no se puede determinar con exactitud la duración de esta pandemia siendo difícil conocer el regreso de la enseñanza presencial. Por lo que resulta importante la calidad de servicio brindado.

Latinoamérica y el Caribe son las regiones más desiguales del planeta en cuanto a economía lo que genera inequidad al acceso a technology resources. (Álvarez, 2020). dificultando el E learning, afectando al E-service quality y por consiguiente a la satisfacción.

Con respecto a los alcances de la investigación, se analiza la relación del e - service quality y el acceso al technology resources en la satisfacción con respecto al e- learning. Las dimensiones a analizar del E service quality son : Efficiency, Privacy, Fulfillment y System Availability (Leonnard, 2019). Las dimensiones a analizar de Technology resources son : Internet, Electricidad y Tecnología de la Información y Comunicación (Aparatos tecnológicos).

Finalmente, entre las limitaciones no se podrá realizar observaciones dentro de los trabajos de campo, debido al virus Sars Cov2. Por otro lado, al ser un fenómeno reciente en el Perú las fuentes científicas con datos y cifras son limitadas.

Con respecto al balance bibliográfico sobre el tema a desarrollar, se hizo una revisión de variables como E service quality, Technology resources y Satisfacción donde se encontró modelos y posturas metodológicas. Entre los autores más importantes se encuentra a Parasuraman, Zeithaml

et. al (2005), Ali (2018); Linh, Dinh et. al (2020); Leonard (2019), Arthur Nyark & Kariuki (2019); Demir, Maroof et. al (2020); Pham, Limbu et. al (2019) , Lozano, Fernández Prados et. al (2020).

Al hacer referencia al E service quality se debe mencionar a Parasuraman, Zeithaml et. al (2005), que lo desglosa en 4 dimensiones como son Privacy, Fulfilment, Efficiency and System Ability. Leonard (2019) y Demir, Maroof et al. (2020) toman este modelo . Ali (2019) lo toma como base también pero establece sus propias dimensiones (content, privacy, web design, easy of use, reliability and responsiveness).

Con respecto a Technology resources, Linh, Dinh et. al (2020) y Arthur-Nyark & Kariuki (2019) concuerdan en las siguientes dimensiones: Electricidad, Internet, Tecnologías de la Información y Comunicación (Aparatos tecnológicos). Por otro lado, Lozano, Fernández Prados et. al (2020), agregan una nueva dimensión, que es la plataforma virtual, dejando de lado la electricidad.

En relación con la satisfacción, los autores mencionados analizan esta variable como consecuencia de E service quality, technology resources, Loyalty, E trust, perceived value o willingness to pay. Por otro lado, Lozano, Fernández Prados et. al (2020), mencionan que la resiliencia es una dimensión de la satisfacción.

Por último, referente a los papers que dialogan directamente con el tema de investigación, Leonard (2019) analiza el E service quality y su impacto en la Satisfacción, e identifica que la dimensión con mayor impacto es Fulfilment. Para su estudio utilizó una muestra de 304 estudiantes universitarios apoyándose en el método de modelo de ecuación estructural.

Por un lado, Linh, Dinh et. al (2020), analiza el Technology resources y su impacto en la satisfacción de los estudiantes universitarios. Las dimensiones como: Electricidad, Internet, Tecnologías de la Información y Comunicación tienen un impacto en la satisfacción. Por otro lado, el acceso a internet es el principal problema que enfrentan los estudiantes. Para este estudio se utilizó una muestra de 186 universitarios.

Asimismo, frente al vacío teórico, Leonard (2019), menciona que la dimensión Efficiency no impacta de una manera significativa en la Satisfacción. Sin embargo, en la realidad peruana, se evidencia lo contrario (ver Anexo 4). Por otro lado, Linh, Dinh & Trang (2020), mencionan que el internet es el principal problema que enfrentan los estudiantes. Sin embargo, de acuerdo a la

realidad peruana las tres dimensiones de Technology resources tendría similar nivel de importancia (ver Anexo 3 y 5) por lo que se estarían generando diferentes prioridades.

2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variable	Autor	Paper	Dimensiones	Indicadores	Hipótesis	Objetivos: Investigar la relación que existe entre el E-service quality, los Technology resources y la Satisfacción en la metodología E learning
E service quality	Demir, A., Maroof, L., Sabab Khan, N. U. & Ali, B. J. (2020)	The role of E-service quality in shaping online meeting platforms: a case study from higher education sector	Efficiency	Los sitios web y los portales son fácilmente accesibles	Efficiency tiene un impacto significativo en la Satisfacción	Analizar la relación que existe entre el E-service quality y la Satisfacción en la metodología E learning
				Las páginas se cargan rápidamente		
	Leonard (2019)	Exploring The Relationship among E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction and Loyalty at Higher Education Institutions	Fulfillment	Puedo encontrar fácilmente lo que estaba buscando en sitios web y los portales	Fulfillment tiene un impacto significativo en la Satisfacción	
				Toda la información está muy bien presentada.		
Technology resources	Fernández Márquez, Esther, Vasquez Cano, Esteban, López Meneses, Eloy y Silighano, Fabrizio M (2020) Q3	La competencia digital del slumado universitario de diferentes universidades europeas	Plataformas virtuales	Puedo utilizar programas para difundir presentaciones interactivas en red (Prezi, SlideShare, Scribd, etc.)	Las Plataformas virtuales tiene un impacto significativo en la Satisfacción	Analizar la relación que existe entre los Technology resources y la Satisfacción en la metodología E learning
				Me siento capaz de utilizar el Postcasting y videocasts (flicks, youtube, etc.		
Internet	Tecnología de la Información y Comunicación	Internet	Soy capaz de usar distintos buscadores (google, lexe, iquick, mashpedia, etc.)	El internet tiene un impacto significativo en la Satisfacción		
			Puedo navegar por Internet con diferentes navegadores (Mozilla, Opera, Explorer, etc.)			
Emmanuel Arthur-Nyarkoa, Moses Githua Kariuki (2019)	Learner access to resources for eLearning and preference for eLearning delivery mode in distance education programs in Ghana	Tecnología de la Información y Comunicación	Tecnología de la Información y Comunicación	Uso la plataforma virtual de la Universidad	Tecnología de la Información y la Comunicación tiene un impacto significativo en la Satisfacción	
				Participo en redes sociales de la Universidad		
Satisfacción	Leonard (2019)	Exploring The Relationship among E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction and Loyalty at Higher Education Institutions	Resiliencia	Consulto al profesora por la red	Electricidad tiene un impacto significativo en la Satisfacción	
				Busco tutoriales		
Lozano Díaz, A., Fernández-Prados, J.S., Figueredo Canosa, V. & Martínez Martínez (2020)	Impactos del confinamiento por el COVID-19 entre universitarios Satisfacción Vital, Resiliencia y Capital Social Online	Resiliencia	Resiliencia	Hablo con algún compañero	Electricidad tiene un impacto significativo en la Satisfacción	
				Tienen acceso a teléfonos inteligentes		
Soy capaz de acceder al sistema en cualquier momento, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo	Puedo utilizar programas para difundir presentaciones interactivas en red (Prezi, SlideShare, Scribd, etc.)	Tienen acceso a computadoras	Internet	Tienen acceso a iPads / Tablets y dispositivos MP3 / 4	Internet un impacto significativo en la Satisfacción	
				accedieron a Internet en casa y en sus dispositivos móviles		
Cuento con acceso a internet en cibercafé, en el trabajo y en centros comunitarios	¿cuantas tiempo accedes a Internet ? varias veces a la semana, una o dos veces a la semana, una o dos veces al mes y algunas veces al año.	Cuento con acceso a la electricidad	Electricidad	No cuento con acceso a la electricidad	Electricidad tiene un impacto significativo en la Satisfacción	
				En general prefiero el acceso a sistema blended		
En general, estoy satisfecho con la experiencia de utilizar sitios web, portales, y redes sociales	Estoy satisfecho con la información y los servicios brindados a través de las universidades' sitios web, portales y redes sociales	En general prefiero el acceso al sistema full online	Estoy indeciso con el acceso al sistema de internet	Me gusta buscar información en los sitios web, portales y redes sociales de las universidades.		
Interactuar online con personas me hace interesarme en las cosas que suceden fuera	Interactuar online con la gente me hace querer probar cosas nuevas	Hablo online con la gente me hace sentir curiosidad por otros lugares del mundo	Soy capaz de adaptarme a los cambios			

Fuente: Elaboración propia

3. RESUMEN DE METODOLOGÍA

La presente investigación presenta un alcance correlacional, ya que busca evidenciar la relación entre las variables E service quality, Technology resources en relación con la Satisfacción a través de la metodología E learning. El enfoque del estudio a realizar es cuantitativo.

Se realizará un muestreo probabilístico por aleatorio simple al grupo objetivo, el cual va enfocado a estudiantes universitarios. La cual se basará en una encuesta de 400 personas. Con respecto al cálculo de la población es infinita y el estudio se realiza con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%. Para recopilar los datos de la investigación se aplicará la encuesta donde se filtrará a los participantes en la etapa inicial para así adquirir datos del grupo objetivo de la investigación.

Se ha determinado que el grupo objetivo a investigar son hombres y mujeres que opten por el gusto a la tecnología, con ganas de adaptarse a las nuevas plataformas virtuales registrados en una universidad y sin excluir la carrera. Entre las edades de 18 y 30 años residentes de Lima Metropolitana pertenecientes a los NSE A, B y C que hayan cursado por lo menos un ciclo con la metodología E learning.

El instrumento a utilizar es un cuestionario que comprende dos partes. La primera parte recoge datos demográficos. La segunda parte consta de la medición de las variables mencionadas anteriormente. Para la medición del E service quality se utilizará 14 ítems que mide las siguientes dimensiones: Efficiency, Fulfillment, Privacy y System Availability. Con respecto a technology resources se utilizarán 11 ítems que miden las siguientes dimensiones: Internet, TIC y la Electricidad. Por último para medir la Satisfacción se utilizará 3 ítems.

La escala utilizada para la recolección de datos de la segunda parte del cuestionario será la escala de Likert (1 está totalmente en desacuerdo, 5 está totalmente de acuerdo), debido a que este

formato permite analizar a mayor profundidad las variables de la investigación. El estadístico para analizar estos datos serán la correlación de pearson y el software SPSS.

4. BIBLIOGRAFÍA

- Ali, H. (2019). Measurement of e-services quality: an empirical study of University of Bahrain. *Education and Information Technologies*, 24(3), 1907-1924. Recuperado de:
http://apps.webofknowledge.com.upc.remotexs.xyz/full_record.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&qid=1&SID=7BlgEVOs1Ucjdge7XBt&page=1&doc=1
- Abuhassna, H., Al-Rahmi, W. M., Yahya, N., Zakaria, M. A. Z. M., Kosnin, A. B. M., & Darwish, M. (2020). Development of a new model on utilizing online learning platforms to improve students' academic achievements and satisfaction. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 17(1), 1-23. Recuperado de:
<https://www.scopus.com.upc.remotexs.xyz/record/display.uri?eid=2-s2.0-85091750366&origin=resultslist&sort=cp-t&src=s&st1=Development+of+a+new+model+on+utilizing+online+learning+platforms+to+improve+students%27+academic+achievements+and+satisfaction&st2=&sid=eeafaab76fe94de6039fc3fa1953df40&sot=b&sdt=b&sl=140&s=TITLE-ABS-KEY%28Development+of+a+new+model+on+utilizing+online+learning+platforms+to+improve+students%27+academic+achievements+and+satisfaction%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=>
- Álvarez, M. (2020). IEASALC UNESCO. COVID-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones. 2020. *Revista Argentina de Educación Superior*, (20), 156-

158. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7592068>

- Arellano Marketing (2020). ¿Dónde quiero estudiar? – Pregrado 2020. Recuperado de: <https://www.arellano.pe/services/donde-quiero-estudiar-pregrado-2020/?fbclid=IwAR2tAQk3miLyEpcKVw44gg7twA4liHLIBvo8FEaAa30VLGXIXeCEJPawKo>
- APEIM (2020) Recuperado de: <http://apeim.com.pe/wp-content/uploads/2020/10/APEIM-NSE-2020.pdf>
- Arthur-Nyarko, E., & Kariuki, M. G., (2019). Learner access to resources for eLearning and preference for eLearning delivery mode in distance education programmes in Ghana. International Journal of Educational Technology, 6(2), 1-8. Recuperado de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1228278.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2020). La educación superior en tiempo de COVID-19. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-educacion-superior-en-tiempos-de-COVID-19-Aportes-de-la-Segunda-Reunion-del-Di%C3%A1logo-Virtual-con-Rectores-de-Universidades-Lideres-de-America-Latina.pdf>
- Bartolomé Pina, A., García-Ruiz, R., & Aguaded, I. (2018). Blended learning: panorama y perspectivas. Recuperado de: <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/18842/18484>
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., & Cong, G. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. Healthcare, 8(3), 200-226. Recuperado de: <http://apps.webofknowledge.com.upc.remotexs.xyz/Search.do?product=WOS>

<https://www.researchgate.net/publication/353111111>
&SID=7DhYXYbrARcIrb6KKo&search_mode=GeneralSearch&prID=8948
[b65f-b10e-4196-9baf-7059d91598b1](https://www.researchgate.net/publication/353111111)

- Demir, A., Maroof, L., Sabbah Khan, N. U., & Ali, B. J. (2020). The role of E-service quality in shaping online meeting platforms: a case study from higher education sector. *Journal of Applied Research in Higher Education*, ahead-of(ahead-of-print), 1-28. Recuperado de: http://apps.webofknowledge.com.upc.remotexs.xyz/full_record.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&qid=14&SID=6AiAsDPB6FPpZOh5iHg&page=1&doc=1
- Díaz, A. L., Prados, J. S. F., Canos, V. F., & Martínez, A. M. M. (2020). Impactos del confinamiento por el COVID-19 entre universitarios: Satisfacción Vital, Resiliencia y Capital Social Online. *RISE*, 9(1), 79-104. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7495555>
- Dinh, L. P., & Nguyen, T. T. (2020). Pandemic, social distancing, and social work education: Students' satisfaction with online education in Vietnam. *Social Work Education*, 39(8), 1074-1083. Recuperado de: http://apps.webofknowledge.com.upc.remotexs.xyz/full_record.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&qid=5&SID=5FHdbKLt8aBNrPIQ9Pf&page=1&doc=1
- Ellis, R. y Goodyear, P. (2013). E-learning student experiences in higher education: the ecology of sustainable innovation. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=pXmJb0XtEssC&oi=fnd&pg=PT14&dq=e+learning+in+higher+education&ots=MrKyPc78MP&sig=DcoVMQ8LpdJq84y6KEL95DwgLPY&redir_esc=y#v=onepage&q=e%20learning%20in%20higher%20education&f=false

- Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (INEI) (2019). Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-tics.pdf>
- Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (INEI) (2020). Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tics.pdf
- FIPES (2020). Recuperado de: <http://fipes.pe/>
- Fernández-Márquez, E., Vázquez-Cano, E., López-Meneses, E., & Sirignano, F. (2020). La competencia digital del alumnado universitario de diferentes universidades europeas. *Espacios*, 41(13), 1-15. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n13/a20v41n13p15.pdf>
- IPSOS (2016). Actitudes hacia la Educación Superior. Recuperado de: <https://marketingdata.ipsos.pe/user/miestudio/2305>
- Jin, X., & Xu, F. (2020). Examining the factors influencing user satisfaction and loyalty on paid knowledge platforms. *Aslib Journal of Information Management*, ahead-of(ahead-of-print), 1-17. Recuperado de http://apps.webofknowledge.com.upc.remotexs.xyz/Search.do?product=WOS&SID=7DhYXYbrARcIrb6KKo&search_mode=GeneralSearch&prID=ff63c6cf-2bfb-488d-b26e-84c08484b0b7
- Kim-Soon, N., Rahman, A., Ahmed, M. (2014). E-Service Quality in Higher Education and Frequency of Use of the Service. *International Education Studies*, 7(3), 1-10. Recuperado de: <https://www.scopus.com.upc.remotexs.xyz/record/display.uri?eid=2-s2.0->

[84894379894&origin=resultslis&sort=cp-f&src=s&st1=%22e+service+quality%22&st2=%22education%22&sid=76ab267ae5ffaf784b7fc3930e041f0d&sot=b&sdt=b&sl=67&s=%28TITLE-ABS-KEY%28%22e+service+quality%22%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28%22education%22%29%29&relpos=2&citeCnt=24&searchTerm=](https://www.learntechlib.org/p/216453/)

- Kireev, B., Zhundibayeva, A. y Aktanova, A. (2019). Distance Learning in Higher Education Institutions: Results of an Experiment (2019). Recuperado de <https://www.learntechlib.org/p/216453/>
- Leonard. (2019). Exploring The Relationship among E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction and Loyalty at Higher Education Institutions. Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science, 12(4), 103-110. Recuperado de : [https://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/rise/article/view/5925](https://www.scopus.com/upc/remotexs.xyz/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078392739&origin=resultslis&sort=cp-f&src=s&st1=%22e+service+quality%22&st2=%22education%22&nlo=&nlr=&nls=&sid=76ab267ae5ffaf784b7fc3930e041f0d&sot=b&sdt=b&sl=67&s=%28TITLE-ABS-KEY%28%22e+service+quality%22%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28%22education%22%29%29&relpos=15&citeCnt=1&searchTerm=● Lozano-Díaz, A., Fernández-Prados, J. S., Canosa, V. F., Martínez, A. M. M. (2020). Impactos del confinamiento por el COVID-19 entre universitarios: Satisfacción Vital, Resiliencia y Capital Social Online. International Journal of Sociology of Education, 79-104. Recuperado de: <a href=)
- Mendieta, G. N., Solís, C. S. M., Coronel, María de los Ángeles Guamán, Marín, M., Irlanda Arteaga, Fernández, J., Patricio Torres. (2019). El E-learning como herramienta para la educación continua: Una propuesta a la formación

profesional en el ecuador. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologias De Informação*, 14-25. Recuperado de <https://media.proquest.com/media/hms/PFT/1/voTLA?s=2oILvEpsJDwnUBEpmdUwEPQ2x5U%3D>

- Obidat, AH, Alquraan, M. y Obeidat, MH (2020). Data on factors characterizing the eLearning experience of secondary schoolteachers and university undergraduate students in Jordan. Recuperados de http://apps.webofknowledge.com.upc.remotexs.xyz/full_record.do?product=WOS&search_mode=GeneralSearch&qid=4&SID=8BnOnGiDTG7VqI69efZ&page=2&doc=15
- Ottenbreit-Leftwich, A. T., Glazewski, K. D., Brush, T. A., Aslan, S., & Zachmeier, A. (2018). Addressing technology integration concerns: Asynchronous video mentoring between pre-service teachers and exemplary technology-using in-service teachers. *Australasian Journal of Educational Technology*, 34(4). Recuperado de: <https://ajet.org.au/index.php/AJET/article/view/3246/1486p/AJET/article/view/3246/1486>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005) E-S-QUALA Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1094670504271156>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1), 1-26 Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Rodríguez-Ardura, I., & Meseguer-Artola, A. (2015). What leads people to keep on e-learning? An empirical analysis of users' experiences and their

effects on continuance intention. *Interactive Learning Environments*, 24(6), 1030-1053. Recuperado de

<https://www.scopus.com.upc.remotexs.xyz/record/display.uri?eid=2-s2.0-84902714546&origin=resultslist&sort=cp-f&src=s&st1=%22virtual+education%22&st2=%22experience%22&sid=4740e426878e218f1670da3de10a71d3&sot=b&sdt=b&sl=68&s=%28TITLE-ABS-KEY%28%22virtual+education%22%29+AND+TITLE-ABS-KEY%28%22experience%22%29%29&relpos=8&citeCnt=25&searchTerm=>

- Shahzad, A., Hassan, R., Aremu, A. Y., Hussain, A., & Lodhi, R. N. (2020). Effects of COVID-19 in E-learning on higher education institution students: the group comparison between male and female. *Quality & quantity*, 1-22 Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11135-020-01028-z>
- SUNEDU (2020). Postulantes por Universidades y Sexo. Recuperado de: <https://www.sunedu.gob.pe/sibe/>

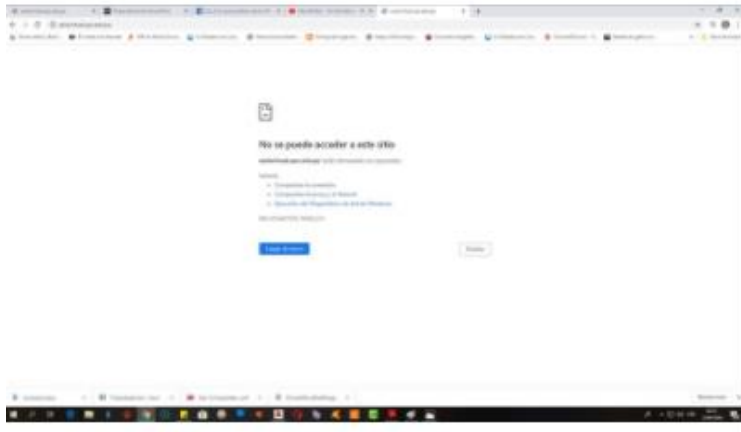
Anexos

Anexo 1: System availability

La verdad pensé que sería de mejor calidad, porque la aplicación de zoom ha causado problemas técnicos y no he podido entender mis clases como esperaba aparte que las clases que deberían estar grabadas ni siquiera se encuentran disponibles en la plataforma

Fuente: Facebook

qué pasa con el blackboard? no recuerdo que avisaran mantenimiento...

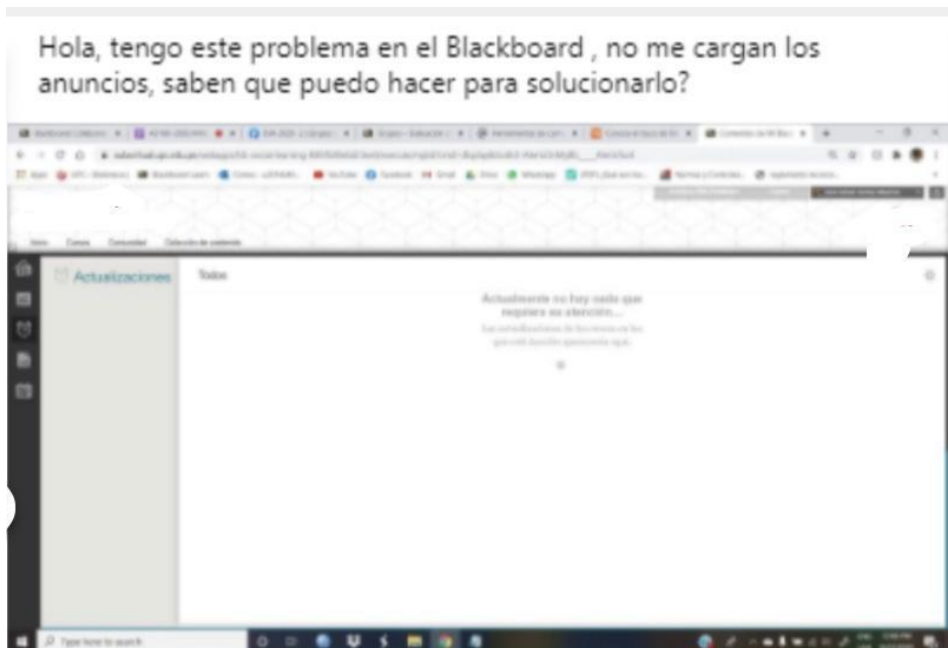


Fuente: Facebook

Anexo 2: Fulfillment

Buenas tardes soy alumna EPE, de la sede de Chorrillos, quisiera que me brinden una solución, ya que estoy recibiendo las clases virtuales, de mis 3 cursos que son numéricos, asimismo sus clases virtuales en unos de los cursos son pésimo, se ve borroso y no se le escucha y entiende al profesor es bastante fastidioso estar pasando por esta situación, con respecto al pago de la pensión no me parece justo que se tenga que pagar el mismo monto de la pensión, teniendo en cuenta que yo me matriculé para recibir clases presenciales, no es justo que nos estén cobrando la pensión el mismo monto. Debería realizar un descuento, es lo más justo, por lo que estamos pasando ahora como país.

Fuente: Facebook



Fuente: Facebook

¿Alguien sabe donde puedo encontrar las clases virtuales grabadas en el Blackboard?

Fuente: Facebook

Anexo 3: Electricidad, Internet y TIC

Número 1. El "descuento solidario" que nos brindan no es suficiente para cubrir los costos que nosotros tendremos en energía eléctrica que se consumirá porque haremos clases en nuestra casa, y además que hay alumnos que van a tener que conseguir un equipo adicional para poder estar presente en las clases virtuales ya que en algunos casos tienen hermanos en época escolar que también necesitan usar un equipo tecnológico. A eso sumemos que muchos alumnos tendrán que subir la velocidad del internet para poder llevar de manera adecuada una clase sin que haya interferencias por la red y esto también conlleva a un costo.

Número 2. No entiendo porque estamos empezando 1 mes después que las demás universidades si en todo este tiempo no han podido mejorar la calidad de enseñanza que nos ofrezcan y el soporte técnico necesario para cualquier imprevisto. No es un alumno o una carrera que tiene problemas con las plataformas, son muchos alumnos y de todas las sedes. Entonces la Universidad como empresa privada también debe reducir sus utilidades (ganancias) para que nos den un descuento mayor al que ofrecen. Estamos en una situación donde no podemos buscar solo ganar, también tienen que pensar en la situación de sus clientes y usuarios.

Fuente: Facebook

desde el cyber de mi amigo, no tengo pc y tampoco internet en casa, eso es lo que me va a dificultar mucho para estar en las clases virtuales

Fuente: Facebook

Anexo 4: Efficiency

5 clases hasta ahora, sólo una clase normal. Literalmente estoy al lado del módem e igual me bota de la sesión entre 4 a 5 veces. Controles de lectura online, exposiciones

Fuente: Facebook

Me pueden ayudar por favor, estoy intentando ingresar al aula virtual Blackboard y no me permite, me aparece que la contraseña no es la indicada. Aun así puedo ingresar con normalidad a Mi Upc, correo y todo lo demás. He cambiado la contraseña dos veces y aun nada, y también envíe un correo electrónico a servicio tecnológico upc y tampoco responde, no entiendo cómo piensan dar clases virtuales si es que no se puede ingresar al aula virtual Blackboard 😞😞😞

Fuente: Facebook



Fuente: Facebook

Anexo 5: Internet

Mis clases quedan grabadas , pero lamentablemente la conexión de mi profesor es pésima y tal y como hace su clase con el audio entrecortado lo sube , osea que chiste ? Pago una mensualidad , la universidad mínimo debería esforzarse en brindar un buen servicio respecto a las clases virtuales. Que chiste tiene si cada que entró a ver la grabación es igual de pésima que cuando el profesor está dando su clase en vivo!

Fuente: Facebook



Fuente: Twitter

Link **de** **excel:**
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ycGS6yMp5JNCx3n_qMhRI8vzfCyWdC7QOOZI LPMEVd8/edit?usp=sharing