

Calidad en los Servicios Educativos en las IES Ante la Pandemia del Covid-19: Desde una Perspectiva Cualitativa-Cuantitativa

Para citar este artículo: Conde Teutle, A., Nolasco Velázquez, G. A., & Larios-Gómez, E. (2022). "Calidad en los Servicios Educativos en las IES Ante la Pandemia del Covid-19: Desde una Perspectiva Cualitativa-Cuantitativa". *In Vestigium Ire*. Vol. 16-1, pp. 154 -170.

Quality of Educational Services in Public Schools During the Covid-19 Pandemic: a Qualitative Perspective

Qualité des services éducatifs dans les EES face à la pandémie de Covid-19 : d'un point de vue qualitatif et quantitatif

Qualidade dos Serviços Educacionais em Heis Diante da Pandemia da Covid-19: uma Perspectiva Qualitativa

Abigail Conde Teutle ¹

Gabriela Antonieta Nolasco Velázquez ²

Emigdio Larios-Gómez ³

Martha Patricia Tello Cano⁴

154



Fecha de recepción: 03 de junio de 2022

Fecha de aprobación: 15 de septiembre de 2022

Resumen

Se ha planteado como objetivo general el analizar comparativamente las diferencias en las percepciones sobre la calidad en el servicio educativo entre las generaciones Z y Alfa en escuelas públicas del Estado de Puebla (México) durante la pandemia del covid-19, que permita la elaboración de un

plan de marketing de servicios. EL Tipo y Enfoque de Investigación se trata de una Investigación cualitativa-cuantitativa. como Técnica y Método, se ha utilizado el Método científico y la técnica es la encuesta y se ha definido como Perfil de sujeto a Estudiantes de las generaciones Z y Alfa de escuelas públicas del estado de Puebla que hayan tenido clases en línea durante la pandemia

.....
1 Licenciatura en Administración de Empresas, Estudiante de la Facultad en Administración en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Correo electrónico: 201852105@viep.com.mx. ORCID <https://orcid.org/0000-0003-3397-5181> Puebla, México.

2 Licenciatura en Administración de Empresas, Estudiante de la Facultad en Administración en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Correo electrónico: 201834366@viep.com.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9448-459X> Puebla, México.

3 Doctor en Ciencias Administrativas. Profesor Investigador. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, emigdio.larios@correo.buap.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3514-1319>

4 Profesora investigadora de la Facultad de Administración en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Correo electrónico:martha.tello@correo.buap.mx ORCID: 0000-0003-3581-7718, Puebla, México.

del covid-19. Para lo cual, se tomó un Nivel de confianza del 95%, (+/-) 5% de error. Y la muestra es de 226 sujetos para la encuesta y de 10 personas para la entrevista. Las Variables de estudio son tomadas del Servqual: Afectiva, seguridad, fiabilidad, sensibilidad, empatía. A lo largo de la investigación, y con los diferentes instrumentos utilizados se recabaron una gran variedad de perspectivas debido al amplio parámetro de las generaciones, y la diferencia de edad y niveles educativos. Para los alumnos universitarios la guía de un profesor es de ayuda, pero no limita el conocimiento o alcance que pueda llegar a tener, pero en caso del nivel básico e incluso, medio superior, el profesor es un factor determinante en los progresos que el alumno pueda lograr, debido a que son niveles formativos.

Palabras clave: calidad en el servicio, servicio educativo, covid-19

Abstract

The general objective is to comparatively analyze the differences in perceptions about the quality of educational services between generations Z and Alpha in public schools in the State of Puebla (Mexico) during the covid-19 pandemic, which will allow the elaboration of a marketing plan for services. The type and approach of the research is a qualitative-quantitative research. As technique and method, the scientific method was used and the technique is the survey, and the subject profile was defined as students of generations Z and Alfa of public schools in the state of Puebla who had online classes during the covid-19 pandemic. For which, a confidence level of 95%, (+/-) 5% error was taken. And the sample is 226 subjects for the survey and 10 people for the interview.

The study variables are taken from the Servqual: Affective, security, reliability, sensitivity, empathy. Throughout the research, and with the different instruments used, a wide variety of perspectives were collected due to the wide parameter of generations, and the difference in age and educational levels. For university students, the guidance of a teacher is helpful, but it does not limit the knowledge or scope they may have, but in the case of elementary and even high school level, the teacher is a determining factor in the progress that the student can achieve, because they are formative levels.

Key words: service quality, educational service, covid-19

Resumo

O objetivo geral é analisar comparativamente as diferenças de percepção da qualidade dos serviços educacionais entre as gerações Z e Alpha nas escolas públicas do Estado de Puebla (México) durante a pandemia covid-19, a fim de permitir o desenvolvimento de um plano de marketing de serviços. O tipo e a abordagem da pesquisa é uma pesquisa qualitativa-quantitativa. A técnica e o método utilizado é o método científico e a técnica é a pesquisa, e o perfil do assunto foi definido como estudantes das gerações Z e Alfa nas escolas públicas do estado de Puebla que tiveram aulas on-line durante a pandemia da covid-19. Para isso, foi tomado um nível de confiança de 95%, (+/-) 5% de erro. E a amostra é de 226 sujeitos para a pesquisa e 10 pessoas para a entrevista. As variáveis do estudo são retiradas do Servqual: afetividade, segurança, confiabilidade, sensibilidade, empatia. Ao longo da pesquisa, e com os diferentes instrumentos utilizados, uma grande variedade de perspectivas foi cole-

tada devido ao amplo parâmetro de gerações, e à diferença de idade e níveis educacionais. Para os estudantes universitários, a orientação de um professor é útil, mas não limita os conhecimentos ou o alcance que eles possam ter, mas no caso do ensino básico e até mesmo do ensino médio, o professor é um fator determinante no progresso que o estudante pode alcançar, devido ao fato de que estes são níveis formativos.

Palavras-chave: qualidade de serviço, serviço educacional, covid-19

Résumé

L'objectif général est d'analyser de manière comparative les différences de perception de la qualité des services éducatifs entre les générations Z et Alpha dans les écoles publiques de l'État de Puebla (Mexique) pendant la pandémie de covid-19, afin de permettre le développement d'un plan de marketing des services. Le type et l'approche de la recherche est une recherche qualitative-quantitative. La technique et la méthode utilisée est la méthode scientifique et la technique est l'enquête, et le profil du sujet a été défini comme les étudiants des générations Z et Alfa dans les écoles publiques de l'état de Puebla qui ont eu des cours en ligne pendant la pandémie de covid-19. Pour lequel, un niveau de confiance de 95%, (+/-) 5% d'erreur a été pris. Et l'échantillon est de 226 sujets pour l'enquête et 10 personnes pour l'entretien. Les variables de l'étude sont tirées du Servqual : Affectif, sécurité, fiabilité, sensibilité, empathie. Tout au long de la recherche, et avec les différents instruments utilisés, une grande variété de perspectives a été recueillie en raison du large paramètre des générations, et de la différence d'âge et de niveau d'éducation. Pour les étudiants

universitaires, l'orientation d'un professeur est utile, mais ne limite pas les connaissances ou le champ d'action qu'ils peuvent avoir, mais dans le cas de l'enseignement de base et même de l'enseignement secondaire supérieur, le professeur est un facteur déterminant dans les progrès que l'étudiant peut réaliser, du fait qu'il s'agit de niveaux formatifs.

Mots clés : qualité du service, service éducatif, covid-19

Introducción

Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS).

La covid-19 se identificó por primera vez el 1 de diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, capital de la provincia de Hubei, en la China central, cuando se reportó a un grupo de personas con neumonía de causa desconocida, vinculada principalmente a trabajadores del mercado mayorista de mariscos del sur de China de Wuhan. El número de casos aumentó rápidamente en el resto de Hubei y se propagó a otros territorios.

La rápida expansión de la enfermedad hizo que la Organización Mundial de la Salud, el 30 de enero de 2020, la declarara una emergencia sanitaria de preocupación internacional, basándose en el impacto que el virus podría tener en países subdesarrollados con menos infraestructuras sanitarias y la



reconociera como una pandemia el 11 de marzo. (Pérez, 2020, p. 3)

Los síntomas de COVID-19 son inespecíficos y su presentación, según la OMS, puede incluso carecer de síntomas (asintomáticos). Hasta el momento los síntomas más mencionados por los médicos para poder comenzar a tener sospechas sobre un posible diagnóstico son: fiebre, tos seca, fatiga, producción de esputo, disnea, dolor muscular o dolor en las articulaciones, dolor de garganta, dolor de cabeza, escalofríos, náuseas o vómitos, congestión nasal, diarrea, hemoptisis, congestión conjuntival, pérdida del olfato y gusto, hipoxia silenciosa, entre otros.

Revisión de Literatura

Impacto de la Pandemia

El impacto social que trae la pandemia recae en la pobreza y el desempleo, “suma 12 millones de personas a las filas del desempleo (37.7m), llevará a 28.7 millones de personas adicionales a la pobreza (215m) y a 15.9 millones de personas a la pobreza extrema (87m)” (Daniel, 2021). Con todo esto la CEPAL propone un ingreso básico de emergencia equivalente a una línea de pobreza durante seis meses para toda la población que vive en la pobreza en 2020 (215 millones, el 34,7% de la población).

Con lo que respecta al ámbito político, cada país comenzó a entrar en pánico, debido a que muchos veían que, si una potencia como lo era China no era capaz de contenerlo, cómo países tercermundistas lo contendrían. Las medidas a tomar fueron en un principio de la situación en los primeros meses del año 2020, los presidentes nacionales han adquirieron poderes extraordinarios mediante la

declaración de Estados de Emergencia, pero se presentaron dificultades en el control poblacional y la Paralización de la competencia política fue otro punto decisivo durante esta pandemia. El impacto económico que sufrieron los países con esta pandemia fue muy notorio en el impacto directo en la producción, la interrupción de la cadena de suministro y del mercado, además fueron muchas las repercusiones financieras en las empresas y los mercados financieros.

Ante este panorama, las políticas implementadas para retener el contagio del virus fueron estar en cuarentena, esto hace referencia a la restricción, voluntaria u obligatoria del desplazamiento de individuos que han estado expuestos a un potencial contagio y que posiblemente se encuentren infectados. Durante este tiempo, las personas deben permanecer en un lugar determinado hasta que pase el periodo de incubación de la enfermedad; también se implementó el aislamiento se refiere a la separación física de las personas contagiadas de aquellas que están sanas. Esta medida resulta efectiva cuando se ha hecho una detección temprana de la enfermedad y se aísla a la persona infectada en un espacio específico, evitando el contacto con los demás; otra política implementada fue el distanciamiento social que consiste en alejarse de lugares concurridos y restringir la interacción entre las personas tomando cierta distancia física o evitando el contacto directo entre ellas (Sánchez-Villena y De La Fuente-Figuerola, 2020). También se tomaron medidas de higiene como el lavado constante de manos, la aplicación de gel antibacterial y la toma de temperatura.

Covid-19 en la Educación

Tras el panorama tan crítico que se tenía con la pandemia se optó por generar y adecuar actividades de enseñanza-aprendizaje a distancia, de instrucción no escolarizada y de autoaprendizaje, así como de seguimiento, evaluación y generación de evidencias de aprendizaje que reduzcan el impacto negativo de la interrupción de las actividades presenciales en los estudiantes. Con todo este cambio las instituciones han tenido que ajustar las fechas de duración y cierre del semestre en curso, e iniciación del siguiente, diseñar y operar formas y procesos para dar continuidad y cubrir las enseñanzas curricularmente establecidas, así como cambiar sus criterios e instrumentos para la evaluación de los aprendizajes y de graduación.

Fue así como muchas de las instituciones han recurrido a esas tecnologías para subsanar el cierre de sus instalaciones. La capacitación en Tecnologías digitales, instrucción virtual, digitalización de cursos, uso de plataformas sociales y de enseñanza en línea se ha multiplicado. Ello ha llevado también a una mayor colaboración entre la institución al interior de ellas con objeto de aprovechar, intercambiar y construir experiencias, competencias, infraestructura y cursos. Tras la llegada del covid-19 las instituciones, al estar cerradas han utilizado este periodo de inactividad universitaria para ocuparse de asuntos académicos importantes postergados por la actividad universitaria normal, intensa y agitada.

Fue tan notorio la participación y preocupación de las instituciones que la SEP pudo recolectar información acerca de las principales acciones emprendidas por parte de las instituciones, estas fueron:

La disponibilidad de aulas virtuales y el uso de plataformas tecnológicas para la continuación de clases (94%), la rápida capacitación de docentes para el uso de tecnologías digitales (82%), las campañas de orientación a la comunidad universitaria (56%), el desarrollo de un sitio web específico para información y recursos técnicos de apoyo a la enseñanza-aprendizaje remota (50%), el soporte técnico a estudiantes y profesores sobre el uso de plataformas digitales (53%) y la flexibilización de servicios académico-administrativos (41%), entre otras. (Malo et al., 2020, p. 14, citados por Villalpando, 2021, p. 70)

Sector Educativo y Clases Online

Uno de los sectores más afectados durante esta pandemia, ha sido el educativo. Las limitaciones que se presentarán son innegables, pues a muchos docentes les resulta difícil realizar cursos a distancia de manera fluida, efectiva e interactiva, especialmente en las universidades públicas del Perú. Pocas instituciones adoptan modelos de educación en línea, y estos modelos están principalmente dirigidos a escuelas de posgrado que priorizan los cursos a distancia. (Quispe y García, 2020)

Los operadores de telecomunicaciones, las empresas y las organizaciones no gubernamentales respondieron de manera adecuada. Por un lado, brindan el ancho de banda necesario y, por otro lado, brindan servicios, programas, software, plataformas, etc., para que la enseñanza en línea pueda ocurrir sin previo aviso. cuando ocurre una crisis. Tenga en cuenta que se espera que el mercado mundial de la educación en línea alcance una inversión global de 350 mil



millones de dólares para 2025 (Research and Markets, 2019)

El impacto del COVID-19, mediante el confinamiento, está afectando a los docentes en varias áreas, sobre todo, hay una merma su desenvolvimiento como profesional y al nivel de sus responsabilidades en sus familias. Algunos estudios confirman esta aseveración, pues han identificado efectos directos e indirectos de la misma enfermedad y del confinamiento, relacionados con la presencia de estrés, ansiedad, depresión, problemas relacionados con el sueño, la angustia y el miedo (Quispe y García, 2020).

Calidad Educativa

A finales de la década de los 80, Wilson (1989) plantea que la educación debe responder a necesidades sociales y, por ende, debe fijarse propósitos para dar respuesta a ellas (...). Es por esto que considera que la calidad de la educación gira en torno a tres aspectos fundamentales: 1) la pertinencia de los objetivos de las instituciones o sistemas educativos con respecto a las necesidades de la sociedad, así como las exigencias del mercado, 2) el cumplimiento de esos objetivos y 3) la efectividad de los procesos de aprendizaje empleados para ello.

Mientras tanto, para Green (1994) la calidad de la educación, en el ámbito de la educación superior, es un concepto difícil de definir y multifacético, que abarca tres aspectos fundamentales: 1) las metas, 2) los procesos para alcanzarlas y 3) en qué medida se cumplen. Además, sugiere que es necesario que a nivel internacional se llegue a un acuerdo en la definición de términos relacionados con (...) la calidad, como estándares, eficacia y eficiencia. (García, 2017, p. 5)

Ante este panorama, muchos autores han definido lo que es la calidad educativa entre ellos está García Hoz (1973) quien define a la calidad educativa como: “el modo de ser de la educación que reúne las características de integridad, coherencia y eficacia. En otras palabras, una educación tiene calidad en la medida en que es completa, coherente y eficaz” (p. 10), por otro lado, según Arturo de la Orden (1981) “La calidad, como eficacia interna de los sistemas educativos, se vincula a las características o elementos cualitativos de la estructura, el proceso y el producto de la educación” (p. 112).

Descripción del Consumidor

Mill (como se citó en Marías, 1949) plantea que las generaciones están compuestas por grupos humanos que toman posesión de la sociedad y se encuentran fuertemente influenciados por el momento histórico en el cual se desarrollan. Sumado a lo anterior Mill y Navarro (1969) establecen que dichos grupos humanos, gracias a la educación y experiencia que adquieren, tienen la capacidad de influir en las futuras generaciones para que sean iguales o incluso mejores que ellos.

Dilthey (como se citó en Martín, 2015) define generación como un grupo de personas que viven en un tiempo común, en el cual se comparten conductas y costumbres que los identifica y los hace sentirse cercanos en diferentes facetas de su vida. (Carrión, 2019, 34-35)

Por su parte, según Coolhunting Group (2018) hay 6 tipos de generaciones, Generación silenciosa (74-93 años), Generación Baby Boomers (54-73 años), Generación X (39-53 años), Generación Millennials (18-38 años)

Generación Z (7-17 años), Generación Alpha (0-6 años).

Por otro lado, Roberts y Manolis, 2000; O'banon, 2001; Smola y Sutton, 2002 mencionan que la Generación Baby Boomers actualmente están en sus 50, 60 y hasta 70 años de edad y los definen como aquellos nacidos entre 1946 y 1964, mientras que, autores como Robert y Manolis (2000); Kupperschmidt (2000) mencionan que la generación Z inicia partir de los 60 y termina a finales de los 70 e inicios de los 80. Por otro lado, tomando como base el rango propuesto por Zemke et al., (2013), los Millennials son aquellos nacidos entre 1980 y 2004 y están entre sus 10 y 30 años de edad (Carrión, 2019).

Pérez-Escoda, Castro y Fandos (2016), abordan las características del alumnado de la Generación Z, señalando el interés que esta generación tiene hacia las tecnologías de la información y la comunicación. A su vez, describen el deseo de inmediatez, de respuesta rápida y de interacción continuada a través de dispositivos móviles y pantallas que presenta esta generación. Álvarez, Heredia y Romero (2019) comentan cómo esta generación está acostumbrada a comunicarse, relacionarse, generar y compartir contenido a través de las Redes en tiempo real, pero sin límites entre lo público y lo privado. Son competentes en el uso de las TIC donde muchos de los aprendizajes se han adquirido de forma autodidacta y muestran preferencia hacia la información visual. Mut y Morey (2008) refieren que se trata de un alumnado que tiende al “copiar y pegar” en la escuela, a la mera reproducción de la información sin el adecuado filtrado, ordenación, comprensión y adaptación. Por su parte, Vilanova y Ortega (2017) señalan que el rasgo definitorio de esta generación es la irreverencia. (Castro et al., 2020, p. 281)

Con lo que respecta a la generación Alpha, Nagy y Kölcsey (2017) señalan que “no tienen características definidas (...) pero sí se tiene la certeza de que estarán inmersos en un mundo conectado” (Castro et al., 2020, p. 281).

A nivel sociocognitivo se destaca su falta de atención, la menor capacidad de dedicar mucho tiempo a una tarea, la necesidad de cambio de tarea constante, baja tolerancia a la frustración, así como la escasa supervisión de los progenitores en el uso de medios y dispositivos tecnológicos (McCrinkle, 2014). La señalada facilidad para la interacción digital combinada con la ingenuidad e inmadurez propia de la edad hace que estos niños y niñas se encuentren en situaciones potenciales de peligro y de desprotección (Cigdem y Feyza, 2020). (Castro et al., 2020, p. 281)

Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las diferencias en las percepciones sobre la calidad en el servicio educativo entre las generaciones Z y Alfa en escuelas públicas del Estado de Puebla (México) durante la pandemia del covid-19?

Diseño de la Investigación

Se ha planteado como Objetivo general el Analizar comparativamente las diferencias en las percepciones sobre la calidad en el servicio educativo entre las generaciones Z y Alfa en escuelas públicas del Estado de Puebla (México) durante la pandemia del covid-19, que permita la elaboración de un plan de marketing de servicios. EL Tipo y Enfoque de Investigación se trata de una Investigación cualitativa-cuantitativa.

Como Técnica y Método, se ha utilizado el Método científico y la técnica es la encuesta



y se ha definido como Perfil de sujeto a Estudiantes de las generaciones Z y Alfa de escuelas públicas del estado de Puebla que hayan tenido clases en línea durante la pandemia del covid-19. Para lo cual, se tomó un Nivel de confianza del 95%, (+/-) 5% de error. Y la muestra es de 226 sujetos para la encuesta y de 10 personas para la entrevista. Las Variables de estudio son tomadas del Servqual: Afectiva, seguridad, fiabilidad, sensibilidad, empatía.

Análisis de Resultados Cuantitativos

Fiabilidad de la Investigación

Con base en el análisis de consistencia interna de la investigación, se tiene que el 95.1% de los casos (sujeto de estudio) fueron procesados, con 10 casos excluidos. Asimismo, podemos observar que se obtuvo una fiabilidad de la investigación del 0.879. Es decir, la investigación es confiable y existen relaciones estrechas entre los ítems (Cronbach, 1951).

Análisis del Perfil del Sujeto

De la encuesta online aplicada, se tiene que los estudiantes encuestados en México (95.1) y Latinoamérica (4.9). El 67.3% pertenecen al género femenino, y el resto son del género masculino 32.6%. Se encontró que la edad promedio de los encuestados es de 18 a 25 años (Generación Z), seguida de la edad de 10 a 17 años (Generación alfa). La mayoría se encuentran solteros (Media 1=solteros 88.1%). Del total de encuestados el 59.3% se encuentran estudiando o tienen un nivel de educación superior, seguido de la educación media superior con 30.5%. Asimismo, el 67.3% son mujeres, y el 32.6% hombres (el 0.4% se declara no Binario). Son el 88.1% Solteros y el 11.9% Casados.

Análisis de Variables (Ítems)

Con base en el análisis descriptivo de los datos recabados en la encuesta online, se tienen los siguientes resultados:

B. Fiabilidad

En general, para la dimensión B. Fiabilidad, respecto a la confianza (Parasuraman et al., 1988) que genera la impartición de clases online. Desde la perspectiva del alumno en Puebla, consideran que la calidad del servicio impartido es adecuado o satisfecho, ya que se obtuvo una media $X=3.7037$, cayendo en la escala 4=De acuerdo. Y una desviación estándar de $S=1.05163$. Teniendo una alta dispersión de los datos o percepciones en los universitarios, lo que no es contundente dicha postura. Respecto a los ítems: 9. B3 Considero que el profesorado tiene conocimiento suficiente para contestar a las inquietudes de los estudiantes, 10. B4 Considero que las clases en línea se imparten en el horario oficial establecido y 11. B5 se me informó en tiempo y forma, los horarios establecidos para tomar clases en línea, los universitarios se encuentran satisfechos, ya que las medias de los 3 ítems recaen en la escala $X=4$ y con una $S=1$, teniendo percepciones de satisfacción y una dispersión de la opiniones homogéneas.

Desde la percepción de los alumnos, respecto al ítem 7. B1 Considero que las clases impartidas en línea, fueron efectivas desde su implementación, se percibe que no están de acuerdo o satisfechos. Porque, se obtuvo una media de $X=2.9626$, lo que significa que no están de acuerdo ni en desacuerdo en dicha postura ($S=0.96342$, los datos son ligeramente dispersos). Lo mismo sucede en la percepción en el ítem 8. B2 Considero que mi casa de estudio cumple cuando

prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio). Los universitarios no se encuentran del todo satisfechos en el cumplimiento y promesas que les hace su universidad respecto a las evaluaciones y materiales académicos. Se obtuvo una media $X=3.3785$ y una $S=1.01246$.

Tabla 1. Dimensión Fiabilidad.

Ítem	Media
7. B1 Considero que las clases impartidas en línea, fueron efectivas desde su implementación.	2.9823
8. B2 Considero que mi casa de estudio cumple cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio)	3.3805
9. B3 Considero que el profesorado tiene conocimientos suficientes para contestar a las inquietudes de los estudiantes.	3.9735
10. B4 Considero que las clases en línea se imparten en el horario oficial establecido	4.0088
11. B5 Se me informó en tiempo y forma, los horarios establecidos para tomar clases en línea.	4.1947
Media general	3.7080

Nota. Elaboración propia por SPSS (25).



C. Sensibilidad

En general, para la dimensión C. Sensibilidad, Que puede entenderse como la disposición para ayudar para prestarles un servicio rápido y adecuado (Parasuraman et al., 1988) en las clases online. Desde la perspectiva del alumno en Puebla, muestran hacia lo percibido durante las clases en línea, se encuentran en un punto intermedio entre estar satisfechos o no, ya que se obtuvo una media $X=3.4359$ cayendo en la escala de 3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Y una desviación estándar de $S=1.1036$. Teniendo una alta dispersión de los datos o percepciones en los universitarios, lo que no es contundente dicha postura.

Con respecto a los ítems: 13. C2 Considero que soy más susceptible a distraerme y por ende a prestar menos atención al profesor que imparte las clases mediadas por tecnología durante la pandemia del COVID-19, 14.

C3 Considero que siempre existe la disposición para recibir retroalimentación, 15. C4 Considero que los profesores fomentan el interés por las asignaturas que imparten los alumnos se encuentran satisfechos, ya que las medias de los 3 ítems recaen en la escala $X=4$ y con una $S=1$, teniendo percepciones de satisfacción y una dispersión de la opiniones homogéneas.

Aunque

Desde la perspectiva de los alumnos, respecto al ídem 16. C5 Siento que las clases mediadas por tecnología durante la pandemia del COVID-19 funcionan igual que las clases en modalidad presencial, no se encuentran del todo satisfechos en el cumplimiento y el desempeño de estas al sentir una gran brecha entre los dos modelos. Se obtuvo una media $X= 2.2533$ y una $S= 1.2294$

Tabla 2. *Dimensión Sensibilidad.*

Ítem	Media
12. C1 Siento que las clases mediadas por tecnología durante la pandemia del COVID-19 son impersonales y frías.	3.4115
13. C2 Considero que soy más susceptible a distraerme y por ende a prestar menos atención al profesor que imparte las clases mediadas por tecnología durante la pandemia del COVID-19.	4.0044
14. C3 Considero que siempre existe la disposición para recibir retroalimentación	3.8214
15. C4 Considero que los profesores fomentan el interés por las asignaturas que imparten.	3.6889
16. C5. Siento que las clases mediadas por tecnología durante la pandemia del COVID-19 funcionan igual que las clases en modalidad presencial.	2.2533
Media general	3.4359

Nota. Elaboración propia por SPSS (25).

D. Seguridad

En general, para la dimensión D. Seguridad, que es el conocimiento y atención de y habilidad para inspirar credibilidad y confianza (Parasuraman et al., 1988) respecto a la obtenida durante las clases online. Desde la perspectiva del alumno en Puebla, muestran hacia lo percibido durante las clases en línea, se encuentran en un punto intermedio entre estar satisfechos o no, ya que dentro de esta dimensión hay preguntas en las que se encuentran totalmente de acuerdo o totalmente en desacuerdo y otras en el que por el porcentaje está muy parejo en cada una de las opciones. Se obtuvo una media $X=3.2947$ cayendo en la escala de $3=Ni$ de acuerdo, ni en desacuerdo. Y una desviación estándar de $S=1.0983$. Teniendo una alta dispersión de los datos o percepciones en los alumnos, lo que es contundente dicha postura.

Con respecto a los ítems: 18. D2 Prefiero seguir aprendiendo con el método tradicional de aprendizaje, es más seguro, 21. D5 Todas

mis dudas han sido resueltas con información correcta, se encuentran dentro de la escala de $X=4$ y con una $S=1$, teniendo percepciones de satisfacción y una dispersión de las opiniones homogéneas. Aunque: Con respecto al ídem, 17. D1 Considero que las clases impartidas en línea fortalecen mis conocimientos por ser más rápidas y prácticas, los alumnos no se encuentran del todo satisfechos, ya que el porcentaje más alto de las respuestas se centra dentro del parámetro de desacuerdo. Con una $S=1.1202$.

De acuerdo con la perspectiva de los alumnos, en el ídem 19. D3 Las clases mediadas por la tecnología me generan confianza, los porcentajes que existen en las distintas escalas se encuentra muy iguales, con una $S=1.0616$. En el caso del ídem 20. D4 Al recibir clases en línea me siento seguro(a) de la educación que recibo, resulta muy parecido con la anterior, ya que los porcentajes son muy similares, rondando todos el 30%, dando a entender la opinión es muy dispersa, con una $S=1.1597$.

Tabla 3. *Dimensión Seguridad.*

Ítem	Media
17. D1 Considero que las clases impartidas en línea fortalecen mis conocimientos por ser más rápidas y prácticas.	2.7832
18. D2 Prefiero seguir aprendiendo con el método tradicional de aprendizaje, es más seguro.	4.0177
19. D3 Las clases mediadas por la tecnología me generan confianza	3.1681
20. D4 Al recibir clases en línea me siento seguro(a) de la educación que recibo	2.9602
21. D5 Todas mis dudas han sido resueltas con información correcta	3.5442
Media general	3.2947

Nota. Elaboración propia por SPSS (25).

E. Empatía

En general, para la dimensión E. Empatía, que se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen (Parasuraman et al., 1988) en clases online. Desde la perspectiva del alumno en Puebla, muestran hacia lo percibido durante las clases en línea, es adecuado o satisfecho, aunque se obtuvo una media $X = 3.3407$ cayendo en la escala de 3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Y una desviación estándar de $S = 1.1347$. Teniendo una alta dispersión de los datos o percepciones en los universitarios, lo que no es contundente dicha postura.

Con respecto a los ítems: 23. E2 Los profesores se encargan de brindarme a mí y a mis compañeros una atención individual, 24. E3 Considero que las clases mediadas por tecnología promueven la creatividad y

la responsabilidad en el alumno durante la pandemia del COVID-19. 25. E4 Siento que las clases en línea tienen la ventaja de adaptarse a los horarios personales de profesores y estudiantes., 26. E5 Considero que las clases en línea favorecen el aprendizaje desde cualquier lugar. Son los únicos que tienen un porcentaje mayor, a favor de la escala 4 y 5, que señala estar de acuerdo. Aunque, con respecto al ítem 22. E1. Siento que el personal de mi casa de estudio comprende mis necesidades e inquietudes particulares específicas, la media se inclina a la escala 4= De acuerdo, sin superar el 50 %, con $S = 1$.

De acuerdo con la perspectiva de los alumnos, el ítem 27. E6 Considero que el material utilizado para brindar clases en línea es atractivo, la media muestra que se inclina hacia la escala 4= De acuerdo, pero tampoco logra sobrepasar el 50%, con $S = 1$.



Tabla 4. *Dimensión Empatía.*

Ítem	Media
22. E1 Siento que el personal de mi casa de estudio comprende mis necesidades e inquietudes particulares específicas.	3.2743
23. E2 Los profesores se encargan de brindarme a mí y a mis compañeros una atención individual.	3.2301
24. E3 Considero que las clases mediadas por tecnología promueven la creatividad y la responsabilidad en el alumno durante la pandemia del COVID-19.	3.3584
25. E4. Siento que las clases en línea tienen la ventaja de adaptarse a los horarios personales de profesores y estudiantes.	3.5000
26. E5 Considero que las clases en línea favorecen el aprendizaje desde cualquier lugar.	3.4248
27.E6 Considero que el material utilizado para brindar clases en línea es atractivo	3.2566
Media general	3.3407

Nota. Elaboración propia por SPSS (25).

F. Elementos Tangibles

En general, para la dimensión F. Elementos Tangibles, Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal (Parasuraman et al., 1988) en las clases online. Desde la perspectiva del alumno en Puebla, muestran hacia lo percibido durante las clases en línea, es adecuado o satisfecho, aunque se obtuvo una media $X=3.5165$ cayendo en la escala de 4=De acuerdo. Y una desviación estándar de $S=1.0249$ Teniendo una alta dispersión de los datos o percepciones en los universitarios, lo que no es contundente dicha postura.

Con respecto a los ítems: 28. F1 Considero que las plataformas y el equipo brindado por

mi casa de estudio son de aspecto moderno y cómodo para mí como estudiante, 30. F3 Considero que el contenido impartido en las asignaturas está actualizado, 31. F4 Considero que los profesores de mi casa de estudio siempre intentan acabar el Programa, y 32. F5 Considero que las clases en línea me proveen de la información y herramientas necesarias para desarrollar mis actividades educativas. Tienen un porcentaje mayor o igual a 50% a favor de la escala 4, que señala estar de acuerdo, con $S=1$. Aunque: Con respecto al ídem 29. F2 Considero que el material utilizado para brindar clases en línea es atractivo, muestra que los porcentajes están muy cerrados, en estar de acuerdo y en ni de acuerdo o desacuerdo, solo con 0.9% de diferencia. Además de una $S=1$.

Tabla 5. *Dimensión Elementos tangibles.*

Ítem	Media
28. F1 Considero que las plataformas y el equipo brindado por mi casa de estudio son de aspecto moderno y cómodo para mí como estudiante.	3.5156
29. F2 Considero que el material utilizado para brindar clases en línea es atractivo	3.2466
30. F3 Considero que el contenido impartido en las asignaturas está actualizado	3.6267
31. F4 Considero que los profesores de mi casa de estudio siempre intentan acabar el Programa.	3.7965
32. F5 Considero que las clases en línea me proveen de la información y herramientas necesarias para desarrollar mis actividades educativas.	3.3973
Media general	3.5165

Nota. Elaboración propia por SPSS (25).

Análisis de Resultados Cualitativos

Con base en el análisis, a través de las entrevistas a profundidad realizadas a los sujetos de estudio (Líder en educación), usando como software ATLAS.ti (7.3.9) se tiene que:

- El sujeto de estudio considera que el servicio de educación que recibe actualmente ante la pandemia del Covid-19, radica en su calidad o satisfacción a partir del rol que presenta el profesor. Ya que, durante la entrevista el sujeto de estudios mencionó como principales conectores en la calidad del servicio educativo al profesor (29 menciones). Además de considerar en reiteradas menciones que el servicio educativo online no es bueno.
- El sujeto de estudio considera que el servicio de educación que recibe actualmente ante la pandemia del Covid-19, radica en su calidad o satisfacción a partir del rol que presenta el profesor y el alumno. Ya que durante la entrevista el sujeto de estudio como principales conectores en la calidad del servicio educativo a los profesores (36 menciones) y las clases (36 menciones). Además de considerar en reiteradas menciones que el servicio

educativo online le ha resultado difícil (22 menciones).

- El sujeto de estudio considera que el servicio de educación que recibe actualmente ante la pandemia del Covid-19, radica en su calidad o satisfacción a partir del cómo se han recibido las clases en línea. Ya que, durante la entrevista el sujeto de estudios mencionó como principales conectores en la calidad del servicio educativo a las clases (29 menciones). Además de considerar en reiteradas menciones que el servicio educativo online fue deficiente, pero hubo una buena organización por parte de su complejo (17 menciones).
- El sujeto de estudio considera que el servicio de educación que recibe actualmente ante la pandemia del Covid-19, radica en su calidad o satisfacción a partir del rol que presenta el profesor. Ya que, durante la entrevista el sujeto de estudios mencionó como principales conectores en la calidad del servicio educativo a su maestra (10 menciones). Además de considerar en reiteradas menciones que el servicio educativo online fue bueno.
- El sujeto de estudio considera que el servicio de educación que recibe actual-

mente ante la pandemia del Covid-19, radica en su calidad o satisfacción a partir del rol que presenta el profesor, y de los alumnos. Ya que, durante la entrevista el sujeto de estudios mencionó como principales conectores en la calidad del servicio educativo los profesores (25 menciones). Además de considerar en reiteradas menciones que el servicio educativo online depende mucho de cada persona.

Lexías

“Pues es de que hay diferentes profesores que la verdad, sí, sí les importa que los alumnos aprendan. Y hay profesores que definitivamente no les importa, ellos creen que nada más con entregar las tareas ya estamos aprendiendo o, hacer alguna actividad y pues nada más eso.”

(Hombre, 14 años, Escuela pública, Secundaria, Estudiante)

“(..) también con los profesores, nos dicen parece que solo estoy hablando con una pantalla, no los conozco, no se sus expresiones, si tienen dudas, yo no sé si tienen dudas y la participación es menor, te digo hay casos en los que por ciertos profesores, todos se amplían si la participación cuenta un 25%, todos quieren hablar, y hay algunos en los que no, en dónde si no contaban tu participación no lo van a hacer, entonces si es complicado y difícil.”

(Mujer, 21 años, Escuela Pública, Universidad, Estudiante)

“En el caso de los profesores, por videollamada a veces, por mensajes de whats y en clases, pero hasta ahí. Ya no es un acercamiento como más personal es únicamente en línea para su clase Y ya.”

“En el caso del complejo regional Norte, pues sí se han preocupado por nosotros.”

(Mujer, 23 años, Escuela Pública, Universidad, Estudiante, Miembro del consejo Universitario)

Y yo siento que sí estoy aprendiendo, ya que la maestra nos explica con mucho detalle y también sí, muchos sí compañeros tienen dudas acerca de que un grupo de WhatsApp y con ese ahí resuelve todas las dudas.”

(Hombre, 11 años, Escuela pública, Primaria, Estudiante)

“(..) el profesor puede hacer modificaciones y los alumnos también al mismo tiempo. Creo que pues corresponde tanto a profesor y alumno.”

“(..) pues la educación es meramente personal porque depende de que tantas ganas quieras, Bueno algo antes que se me pase siento que tu estado de ánimo depende mucho de cuánta atención vas a poner, por ejemplo si estás triste o estás muy feliz o estás enojado, como que al menos a mí sí (..)”

(Mujer, 21 años, Escuela Pública, Universidad, Estudiante)

caso Universidad de Cundinamarca - Programa de Administración de Empresas Seccional Ubaté (Trabajo de Grado). Universidad de Cundinamarca. Ubaté, Cundinamarca.

Castro, A., Patera, S., y Fernández, D. (2020). ¿Cómo aprenden las generaciones Z y Alpha desde la perspectiva docente? Implicaciones para desarrollar la competencia aprender a aprender. *Aula Abierta*, 49(3), 279-285. <https://doi.org/10.17811/rifie.49.3.2020.279-285>

CEPAL. (5 de junio de 2020). Los efectos económicos y sociales del COVID-19 en América Latina y el Caribe. https://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/200605_final_presentacion_parlamericasv_alicia_barcelona.pdf

Coolhunting Group. (2018). *Las 6 generaciones de la era digital*. https://cdn5.icemd.com/app/uploads/2018/12/Estudio_6-generaciones-de-la-era-digital-pdf

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>

Daniel, M. (5 de abril de 2021). *La primera incubadora de empresas potenciada por inteligencia artificial*. Noticias Neo. <https://www.revistaneo.com/index.php/articles/2021/04/05/la-primera-incubadora-de-empresas-potenciada-por-inteligencia-artificial>

De la Orden, A. (1981). Evaluación del aprendizaje y calidad de la educación. En Escuela Asturiana de Estudios Hispánicos (Ed.), *La calidad de la educación: exigencias científicas y condicionamientos individuales y sociales* (pp. 111-132). CSIC, Instituto de Pedagogía “San José de Calasanz”.

Del Castillo-Olivares, J. M. y Del Castillo-Olivares, A. (2021). El impacto de la COVID-19 en el profesorado de educación superior y sus concepciones sobre la evaluación. *Campus Virtuales*, 10(1), 89-101.

García Hoz, V. (1973). La reforma cualitativa de la educación. En Congreso Nacional de Pedagogía (Ed.), *Reforma cualitativa de la educación* (pp. 11-15). Madrid: Sociedad Española de Pedagogía.

García Morales, I. T. (2017). Integración del concepto de calidad a la educación: una revisión histórica. En *Congreso Nacional de Investigación Educativa - COMIE*. San Luis Potosí. <https://tinyurl.com/2p938n9p>

Naciones Unidas. (13 de enero de 2020). *Los 13 desafíos de la salud mundial en esta década*. Noticias ONU. <https://news.un.org/es/story/2020/01/1467872>

Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Pérez Abreu, M. R., Gómez Tejeda, J. J., y Dieguez Guach, R. A. (2020). Características clínico-epidemiológicas de la COVID-19. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(2), 1-15.

Quispe Victoria, F. y García Curo, G. (2020). Impacto psicológico del covid-19 en la docencia de la Educación Básica Regular. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, 1(2), 30-41. <https://doi.org/10.47422/ac.v1i2.10>

Research and Markets. (December 17, 2019).
Online education market study 2019. Globe-
Newswire. <https://tinyurl.com/yckz5bv8>

Sánchez-Villena, A. R. y De La Fuente-Fi-
guerola, V. (2020). COVID-19: cuarentena,
aislamiento, distanciamiento social y confi-
namiento, ¿son lo mismo? *Anales de Pediatría*,
93(1), 73-74. [https://doi.org/10.1016/j.
anpedi.2020.05.001](https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2020.05.001)

Velázquez Rojas, L., Valenzuela Huamán,
C. J., y Murillo Salazar, F. (2020). Pandemia
COVID-19: repercusiones en la educación
universitaria. *Odontología Sanmarquina*,
23(2), 203-205. [http://dx.doi.org/10.15381/
os.v23i2.17766205](http://dx.doi.org/10.15381/os.v23i2.17766205)

Villalpando Sifuentes, C. G. (Coord.). (2021).
La educación en tiempos de pandemia. México:

Fontamara. <https://tinyurl.com/yckbhxy8>

