



Calidad de servicio educativo durante la pandemia de COVID-19. Una revisión sistemática

Educational service quality during the COVID-19 pandemic. A systematic review

Qualidade do serviço educativo durante a pandemia de COVID-19. Uma revisão sistemática

ARTÍCULO DE REVISIÓN



Wilson John, Yarlequé Taffur 
wyarleque@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Lima, Perú

César Jesús Peña Oxolón 
pencesar@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Ana Melva, Bernuy Ramírez 
abernuyr@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i26.483>

Artículo recibido el 11 de julio 2022 | Aceptado el 11 de agosto 2022 | Publicado el 23 de noviembre 2022

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo analizar la calidad de servicio educativo durante la pandemia por el COVID-19 en educación superior. La metodología empleada en la elaboración de artículo, consistió en una revisión sistemática de trabajos de índole científica, a través de la base de datos Scopus ingresando los descriptores de la variable Educational service quality y la búsqueda se realizó por título del artículo, obteniéndose ciento dieciocho (118) resultados de documentos. los artículos revisados muestran que la calidad de servicio educativo está relacionada con la satisfacción de los estudiantes sobre todo en la seguridad y empatía. La calidad de servicio educativo en todos los niveles se encuentra relacionado significativamente con la satisfacción de los estudiantes, además en el contexto de la globalización, las instituciones educativas se ven afectadas por los procesos de internacionalización lo que conlleva a cambios estructurales a nivel gerencial y la necesidad de desarrollar nuevas estrategias para un desarrollo efectivo.

Palabras clave: Calidad de servicio educativo; Confiabilidad; Seguridad; Tangibilidad; Capacidad de respuesta

ABSTRACT

The aim of this article is to analyze the quality of educational service during the COVID-19 pandemic in higher education. The methodology used in the elaboration of the article consisted of a systematic review of scientific papers, through the Scopus database by entering the descriptors of the variable Educational service quality and the search was performed by article title, obtaining one hundred and eighteen (118) document results. The articles reviewed show that the quality of educational service is related to student satisfaction, especially in safety and empathy. The quality of educational service at all levels is significantly related to student satisfaction, and in the context of globalization, educational institutions are affected by the processes of internationalization, which leads to structural changes at the managerial level and the need to develop new strategies for effective development.

Key words: Quality of educational service; Reliability; Security; Tangibility; Responsiveness

RESUMO

O objetivo deste artigo é analisar a qualidade do serviço educacional durante a pandemia da COVID-19 no ensino superior. A metodologia utilizada na preparação do artigo consistiu em uma revisão sistemática de artigos científicos, através do banco de dados Scopus, introduzindo os descritores da variável Qualidade do serviço educativo e a pesquisa foi realizada por título do artigo, obtendo cento e dezoito (118) resultados de documentos. Os artigos revisados mostram que a qualidade do serviço educativo está relacionada à satisfação do estudante, especialmente em segurança e empatia. A qualidade dos serviços educacionais em todos os níveis está significativamente relacionada à satisfação dos estudantes e, no contexto da globalização, as instituições educacionais são afetadas pelos processos de internacionalização, o que leva a mudanças estruturais no nível gerencial e à necessidade de desenvolver novas estratégias para um desenvolvimento efetivo.

Palavras-chave: Qualidade do serviço educativo; Confiabilidade; Segurança; Tangibilidade; Capacidade de resposta; Responsabilidade

INTRODUCCIÓN

El mundo moderno de la globalización se caracteriza por la orientación de las actividades económicas, políticas y culturales de los países hacia la integración y unificación internacional: la formación de una sola comunidad mundial con objetivos, acciones y resultados comunes; siendo la calidad de los servicios educativos afectada por los cambios en la ciencia, la tecnología y la economía.

La calidad de servicio educativo durante la pandemia de COVID-19 se vio afectada en el aprendizaje y desarrollo principalmente en la educación de los menores de temprana edad, sobre todo de las familias más vulnerables, que no reciben el cuidado y estimulación que requieren en el desarrollo mental, emocional y físico en esta etapa clave de su vida. Es importante que se tomen decisiones para cerrar esta brecha y asegurar que todos los menores tengan una educación temprana de calidad.

La gestión de la calidad de los servicios educativos es imposible sin la opinión de los empleadores, los graduados y los padres de los estudiantes (Maltsev 2020). Asimismo, la calidad de servicio en la educación se refiere a la calidad de las experiencias de aprendizaje únicas que las universidades crean para sus estudiantes con el fin de obtener una ventaja competitiva (Latif et al., 2019).

Según Parasuraman et al. (1994) afirman que la calidad del servicio tiene cinco dimensiones. Estos son confiabilidad, tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Si el cliente no encuentra lo que espera en la calidad del servicio, no estará satisfecho con la calidad del servicio,

lo que puede conducir a la pérdida de clientes (Haming, et al., 2019)

La confiabilidad significa la capacidad de brindar el servicio ofrecido de manera precisa y consistente según lo prometido (Arambewela y Hall, 2006; Pekkaya et al., 2019). En términos de la relación comercial y con el cliente, la confiabilidad es el negocio que presta el servicio según lo prometido. Los estudiantes, que son clientes del servicio educativo, esperan encontrar un servicio que satisfaga sus expectativas en cuanto a los procedimientos de registro, tarifas, costos de alojamiento, calidad de la educación y los educadores, y eficiencia en la comunicación. Por otro lado, el estudiante quiere ver el servicio por el precio que ha pagado.

Las instalaciones físicas se refieren al estado de las instalaciones, materiales, personal y materiales de comunicación donde se presta el servicio (Arambewela y Hall, 2006). En este marco se puede evaluar la belleza del campus en las universidades, la biblioteca, las salas de informática, las instalaciones deportivas y la ubicación del campus en la ciudad. Especialmente la ubicación del campus es uno de los factores críticos que facilitan la vida para llegar al centro de la ciudad. Por ello, las instalaciones físicas de la universidad y la fácil accesibilidad de los servicios tendrán efectos sobre la satisfacción (Yilmaz y Temizkan, 2022).

La capacidad de respuesta se refiere a la voluntad corporativa y personal de ayudar a los clientes, la entrega oportuna de servicios y la respuesta rápida a las solicitudes de los clientes (Arambewela y Hall, 2006; Haming et al., 2019). Especialmente para los estudiantes

internacionales, los servicios de asesoramiento efectivos y los canales de comunicación abiertos y accesibles para la resolución de problemas les permiten tener una experiencia personal positiva (DeShields et al., 2005).

La dimensión de seguridad está relacionada con el hecho de que la persona que presta el servicio sea conocedora y respetuosa y que brinde confianza al cliente al tener la capacidad de hacer bien su trabajo. No es fácil cumplir con las expectativas de confianza y empatía en el sector educativo, especialmente en el campo de la salud (Arambewela y Hall, 2006; Zun et al., 2018).

La empatía se trata de la atención y el cuidado personal que los proveedores de servicios muestran a los clientes (Arambewela y Hall, 2006). Se ha determinado que es un desafío cumplir con las expectativas de los clientes con respecto a la empatía, especialmente en el sector bancario (Kumar et al., 2018). La empatía no es fácil en lugares con grandes grupos de clientes. Apoyar a los estudiantes internacionales para que resuelvan sus problemas, organizar actividades sociales para ellos y brindarles un entorno en el que no se les moleste por ser extranjeros afectará su percepción de la calidad del servicio (Yilmaz y Temizkan, 2022)

El presente artículo tuvo como propósito analizar la calidad de servicio educativo durante la pandemia de COVID-19 en todos los niveles. El estudio se consideró importante porque permitió la satisfacción de los estudiantes está relacionado con la calidad de servicio que brindan las organizaciones educativas.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada, corresponde a una revisión sistemática cuya obtención de la literatura intenta cotejar toda la evidencia relevante que se ajusta a los criterios de elegibilidad preestablecidos para responder a una pregunta de investigación específica (Shamsee et al., 2015), el cual tuvo como base la revisión sistemática de trabajos de índole científica en revistas académicas; lo que permitió establecer los conceptos sobre calidad de servicio educativo; además, para asegurar la recopilación de organización de la producción científica fueron consultados artículos de revistas publicadas en la base de datos Scopus.

Del análisis efectuado a los documentos seleccionados se evidenció que dentro de los participantes se incluyeron a estudiantes mujeres y hombres de educación superior y técnica con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción con la calidad de servicio de las actividades educativas.

Proceso de organización

Al realizar la búsqueda de artículos se consideró la selección y organización de las fuentes, a través de la base de datos Scopus ingresando los descriptores de la variable Educational service quality y la búsqueda se realizó por título del artículo, obteniéndose ciento dieciocho (118) resultados de documentos. De los cuales se filtraron los de acceso abierto. Asimismo, se ha seleccionado de los años 2020, 2021 y 2022. De igual modo, se ha filtrado los estudios dentro del área temática de ciencias

sociales y tipo de documento artículos. Después de este filtrado se obtuvo once (11) resultados de documentos. Los criterios de inclusión: artículos de revisión, revisiones sistemáticas y estudio de caso, que tratan de la calidad de servicio en el contexto educativo. Criterio de exclusión; se excluyó cinco (5) artículos que no guardaban relación con el tema a tratar; siendo el resultado final seis (6) artículos científicos.

Para la selección de las producciones del presente artículo, los criterios para su pertinencia se basaron en los siguientes aspectos: Primero, calidad de servicio educativo. Segundo, se consideró publicaciones en el idioma inglés y en acceso abierto. Tercero, publicaciones en revistas indexadas. Cuarto fecha de búsqueda de los años 2020, 2021 y 2022. Quinto, las palabras

o descriptores tanto en español como en inglés están incluidos en título del artículo.

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

Los diversos estudios que se han realizado sobre la variable de calidad de servicio educativo han permitido conocer la importancia que tienen la calidad de servicio en la educación de los estudiantes a nivel global, ya que permite a futuro su desarrollo y crecimiento económico de los mismos. Para lo cual se buscaron en la base de Scopus seis (6) resultados de documentos. De los cuales se filtraron los de todo acceso abierto durante los años 2020, 2021 y 2022, de cuyo resultado se obtuvieron seis (6) artículos científicos, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 1. Características principales de estudios de revisión analizados.

Nº	Autor(es). año	Base de datos	Revista	Nombre de la publicación
1	Maltsev, Dmitry V y Repetskiy, Dmitry S. (2020)	Scopus	Perspectivas de la ciencia y la educación	Satisfacción de los estudiantes con la calidad de los servicios educativos de la universidad técnica.
2	Hong Van, T., Quynh Anh, T., Mai Huong, T., Kien, e., Tham, N., y Hung Thanh, N. (2021)	Scopus	Europea de Investigación Educativa.	Satisfacción de los estudiantes vietnamitas con el servicio de educación superior: La relación entre la calidad del servicio educativo y los resultados educativos
3	Dijla Mahdi, M.-N. (2021)	Scopus	Anales Económicos-XXI.	El efecto de la estrategia de aprendizaje electrónico en la calidad del servicio educativo desde el punto de vista económico: El caso de Irak
4	Yilmaz, k., y Temizkan, V. (2022).	Scopus	Education Satisfaction. SAGE Open.	Los efectos de la calidad del servicio educativo y las dificultades de adaptación sociocultural en la satisfacción de los estudiantes internacionales en la educación superior.

Nº	Autor(es). año	Base de datos	Revista	Nombre de la publicación
5	Volha Paulava, Alla Nerubasska, Inna Kuzmenko, Tetiana Yamilova, Liudmila Zahorodnia (2020).	Scopus	Universal de Investigación Educativa	Investigación sobre la satisfacción de la calidad de los resultados educativos desde el punto de vista de los consumidores de servicios educativos
6	Hassan Ali Al-Ababneh, Salem A.S. Alrhaimi, (2020)	Scopus	TEM	Enfoques modernos de la gestión educativa para garantizar la calidad de los servicios educativos Evaluación del resultado empírico de la investigación realizada

Tabla 2. Características principales de resumen de los artículos.

Nº	Autor(es). año	Título	Método	Resultado	Conclusión
1	Maltsev, Dmitry V y Repetskiy, Dmitry S. (2020)	Satisfacción de los estudiantes con la calidad de los servicios educativos de la universidad técnica.	La evaluación de la satisfacción de los estudiantes se llevó a cabo mediante un cuestionario.	El estudio mostró que uno de cada dos encuestados está satisfecho con el proceso educativo, tanto con la calidad de las actividades educativas (55%) como con la calidad del entorno sociocultural (53%).	La organización y condiciones para asegurar el proceso educativo, el contenido de las disciplinas académicas en todos los ciclos, la calidad de la enseñanza, el volumen y calidad del fondo bibliotecario merecen una valoración positiva. Evaluación.
2	Hong Van, T., Quynh Anh, T., Mai Huong, T., Kien, e., Tham, N., y Hung Thanh, N. (2021)	Satisfacción de los estudiantes vietnamitas con el servicio de educación superior: La relación entre la calidad del servicio educativo y los resultados educativos.	La evaluación de la satisfacción de los estudiantes se llevó a cabo mediante un cuestionario en la Universidad de Hue, ubicada en el centro de Vietnam.	Los resultados de la investigación mostraron que el modelo de satisfacción de los estudiantes con el servicio educativo en la Universidad de Hue era consistente con el modelo teórico propuesto, que comprende cinco dimensiones que incluyen el acceso al servicio educativo, las instalaciones y el equipo de enseñanza, el entorno educativo, las actividades educativas y los resultados educativos. Además, la satisfacción de todas las dimensiones de la calidad del servicio educativo desde la dimensión 1 a la 4 afecta la satisfacción de los resultados educativos, de los cuales las actividades educativas tienen el impacto más significativo.	La investigación muestra que Nguyen et al. (2014) modelo de medición de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos proporcionados por la Universidad de Hue encaja bien con el modelo teórico propuesto, que incluye cinco elementos: (1) acceso al servicio educativo; (2) instalaciones y equipo de enseñanza; (3) entorno educativo; (4) actividades educativas; y (5) resultados educativos.

N°	Autor(es). año	Título	Método	Resultado	Conclusión
3	Dijla Mahdi, M.N. (2021)	El efecto de la estrategia de aprendizaje electrónico en la calidad del servicio educativo desde el punto de vista económico: El caso de Irak.	Para llevar a cabo la investigación, el autor aplicó el método analítico descriptivo.	Prueba de Estabilidad. el valor del coeficiente Alfa de Cronbach osciló entre (0,845-0,913), el Alfa de Cronbach en el nivel de búsqueda fue de 0,904, lo que refleja la alta estabilidad de la herramienta de medición de búsqueda.	El e-learning hoy en día se ha convertido en una realidad impuesta por las circunstancias actuales, y es una tendencia mundial que se ha visto acelerada por la crisis del COVID-19. Por lo tanto, el aprendizaje electrónico debe verse como un cambio importante en las herramientas de enseñanza de estudiantes y profesores.
4	Yilmaz, k., y Temizkan, V. (2022).	Los efectos de la calidad del servicio educativo y las dificultades de adaptación sociocultural en la satisfacción de los estudiantes internacionales en la educación superior.	Los datos obtenidos a través de un cuestionario en línea utilizando el método de muestreo por conveniencia de 413 estudiantes internacionales se analizaron con el "Modelo de ecuaciones estructurales".	Las dimensiones seguridad y empatía de la calidad del servicio, y las variables diferencias culturales y creencias religiosas de las dificultades de adaptación sociocultural inciden positivamente en la satisfacción general de los estudiantes.	Las variables seguridad y empatía de las dimensiones calidad de servicio y diferencia cultural y las variables creencias religiosas pertenecientes a las dificultades de ajuste sociocultural tienen un efecto positivo y significativo.
5	Volha Paulava, Alla Nerubasska, Inna Kuzmenko, Tetiana Yamilova, Liudmila Zahorodnia (2020).	Investigación sobre la satisfacción de la calidad de los resultados educativos desde el punto de vista de los consumidores de servicios educativos.	La base metodológica de la investigación son los métodos científicos generales y los principios de la cognición, el análisis histórico cultural y comparativo de los servicios educativos utilizados en la investigación del fenómeno de la satisfacción con los resultados educativos en filosofía desde la perspectiva de los estudiantes de instituciones de educación superior no humanísticas.	En consecuencia, el resultado educativo final es un parámetro integrado de calidad del desarrollo de la personalidad en la profesión.	Las actividades de investigación previstas para el futuro inmediato es estudiar los fenómenos de satisfacción e insatisfacción (tanto en su componente cuantitativo como cualitativo) con los servicios educativos en línea y fuera de línea.

N°	Autor(es). año	Título	Método	Resultado	Conclusión
6	Hassan Ali Al-Ababneh, Salem A.S. Alrhaimi, (2020)	Enfoques modernos de la gestión educativa para garantizar la calidad de los servicios educativos Evaluación del resultado empírico de la investigación realizada.	La base teórica de este trabajo estuvo conformada por estudios clave en el campo de la gestión y las características de su aplicación en la gestión de servicios educativos. Durante el estudio, se utilizaron métodos científicos generales y específicos de cognición y generalización.	En el contexto de la globalización, las instituciones educativas también se ven afectadas por los procesos de internacionalización, lo que conlleva cambios estructurales a nivel gerencial y la necesidad de desarrollar nuevas estrategias para un desarrollo efectivo.	La gestión educativa moderna debe centrarse en la constante adaptación de la institución educativa a las condiciones de un entorno económico y social en constante cambio. La gestión eficaz de una institución educativa debe estar encaminada a garantizar la calidad del proceso educativo y el resultado que satisfaga las necesidades de los participantes en el proceso educativo y de la sociedad.

De acuerdo a lo estudiado por Maltsev (2020) de cada dos estudiantes encuestados se encuentran satisfechos con la calidad de las actividades educativas el 55% y en cuanto a la calidad del entorno sociocultural el 53%; sin embargo, los que no se encuentran satisfechos de los servicios educativos ascendieron a 10% y 13% respectivamente. A su vez, de cada tres estudiantes solo el 35% y 44% están parcialmente satisfechos en la calidad y entorno sociocultural.

Sobre las dimensiones de satisfacción respecto al servicio educativo, Hong et al. (2021), consideró el acceso al servicio educativo; instalaciones y equipo de enseñanza; entorno educativo; actividades educacionales y resultados educativos cuyo resultados de la investigación son válidas para examinar la calidad percibida del servicio educativo.

De acuerdo al estudio realizado por Dijla (2021) señala que la investigación se obtuvo con la prueba de estabilidad métrica, el análisis factorial exploratorio, el análisis factorial confirmatorio y

la prueba de hipótesis (correlación, regresión) del reloj de 60 (single)

Según Yilmaz y Temizkan (2022), precisan que la calidad de servicio inciden en la satisfacción de los estudiantes sobre todo en la seguridad y la empatía, dicho resultado es parcialmente compatible con Arambewela y Hall (2006) y totalmente con los resultados de la investigación de (Ngamkamollert y Ruangkanjanases, 2015) que considera la imagen y prestigio de la casa de estudio superior un factor interno en la satisfacción de los estudiantes. Asimismo, el estudio realizado por Arambewela y Hall (2006), refieren que en la calidad de servicio los elementos más críticos son los físicos. Y la satisfacción educativa aumenta con el desempeño de los profesores y educadores (DeShields et al., 2005).

Es necesario precisar que la empatía consiste en comprender la situación de los estudiantes de manera personal o institucional y hacer esfuerzos significativos y efectivos para resolver sus problemas o motivarlos. El apoyo institucional

aumenta la satisfacción de los estudiantes y reduce significativamente la intención de abandono (Gopalan et al., 2019).

De otro lado, la confiabilidad, los intangibles y la capacidad de respuesta se encuentran dentro de las dimensiones de la calidad de servicio que no afectan la satisfacción de los estudiantes lo cual no es compatible con algunos estudios realizados (Halai, 2013); asimismo, algunos estudios señalan que las instalaciones físicas de las universidades pueden tener diferentes grados de importancia en diferentes culturas (Arambewela y Hall, 2006). Sin embargo, existen estudios en los que se encontró una relación muy débil entre la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes (Mavondo et al., 2004). Por otro lado, revelaron que las dificultades socioculturales, las dificultades académicas y las dificultades de comunicación social no afectan la satisfacción de los estudiantes y no son compatibles con algunos hallazgos de investigación en la literatura (Yates y Wahid, 2013).

De otro lado, Volha et al., (2020) señalan que durante la última década la calidad de los servicios educativos y la calidad de los resultados está enfocado en el análisis científico, filosófico y pedagógico. El enfoque basado en competencias por parte del sistema ucraniano de educación superior está asociada con cambios en las interpretaciones relacionadas con el contenido del concepto de resultado educativo. Entonces, el enfoque cambia de la componente de la educación basada en el conocimiento para el desarrollo de las competencias resultantes: un conjunto de habilidades duras y blandas. En consecuencia, el resultado educativo final es un

parámetro integrado de calidad del desarrollo de la personalidad en la profesión. Asimismo, la valoración del logro de los resultados educativos en términos del modelo basado en competencias, tanto la cuantitativa (basada en el conocimiento) como la cualitativa (incluyendo principalmente, el grado de satisfacción con el resultado educativo alcanzando desde la perspectiva de los consumidores de servicios educativos, es decir los estudiantes) parámetros que son de gran importancia.

Según Hassan y Salem (2020) señala que el índice de efectividad de los sistemas educativos nacionales (Índice Global de Habilidades Cognitivas y Logros educativos) es un estudio global y la calificación que lo acompaña, el cual mide los logros de los países del mundo en el campo de la educación, es producido por la compañía internacional británica Pearson, que se especializa en actividades educativas y editoriales. La calificación se calcula según la metodología de la empresa The Economist Intelligence Unit y estima el nivel de efectividad de los sistemas educativos en los países del mundo.

CONCLUSIÓN

La calidad de servicio educativo se encuentra asociada significativamente con la satisfacción de los estudiantes, siendo las organizaciones que brindan dicho servicio asegurar el proceso educativo en la calidad de enseñanza. Los cuales permiten el desarrollo y crecimiento intelectual de los estudiantes en la sociedad de las tecnologías de la información y comunicación.

Algunos resultados mostraron que la calidad de servicio educativo comprende cinco

dimensiones que incluyen el acceso al servicio educativo, las instalaciones y el equipo de enseñanza, el entorno educativo, las actividades educativas y los resultados educativos.

En el contexto de la globalización, las instituciones educativas se ven afectadas por los procesos de internacionalización lo que conlleva a cambios estructurales a nivel gerencial y la necesidad de desarrollar nuevas estrategias para un desarrollo efectivo.

La percepción de los estudiantes respecto a la calidad de servicio, se basa en las dimensiones de confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía; sobre todo en la seguridad y empatía que brindan las organizaciones educativas.

REFERENCIAS

- Arambewela, R., y Hall, J. (2006). Un análisis comparativo de la satisfacción con la educación internacional utilizando SERVQUAL. *Revista de investigación de servicios*.
- DeShields, OW, Kara, A, y Kaynak, E. (2005). Determinantes de la satisfacción y retención de los estudiantes de negocios en la educación superior: aplicación de la teoría de los dos factores de Herzberg. *Revista Internacional de Gestión Educativa*.
- Dijla Mahdi, M.-N. (2021). El efecto de la estrategia de aprendizaje electrónico en la calidad del servicio educativo desde el punto de vista económico: el caso de Irak. *Anales Económicos-XXI*.
- Gopalan, N., Beutell, N., y Middlemiss, W. (2019). Satisfacción académica de estudiantes internacionales e intenciones de rotación: Probando un modelo de variables de llegada, ajuste y adaptación. *Garantía de calidad en la educación*.
- Halai, N. (2013). Calidad de las universidades privadas en Pakistán: un análisis de las clasificaciones de la comisión de educación superior de 2012. *The International Journal of Educational Management*.
- Haming, M., Murdifi, I., Syaiful, AZ, y Putra, A. (2019). La aplicación de la distribución SERVQUAL en la medición de la satisfacción del cliente de empresa minorista. *Revista de ciencia de la distribución*.
- Hassan, A.-A., y Salem, A. (2020). Enfoque modernos de la Educación. *Revista TEM*.
- Hong Van, T., Quynh Anh, T., Mai Huong, T., Kien, e., Tham, N., y Hung Thanh, N. (2021). Satisfacción de los estudiantes vietnamitas con el servicio de educación superior: la Relación entre la Calidad del Servicio Educativo y la Educación Resultados. *Revista Europea de Investigación Educativa*.
- Kumar, M., Sujit, K., y Charles, V. (2018). Derivación de implicaciones gerenciales a través de la elasticidad de la brecha SERVQUAL en la banca de los EAU. *Revista Internacional de gestión de calidad y confiabilidad*.
- Latif, K., Latif, I., Farooq Sahibzada, U., y Ullah, M. (2019). En busca de la calidad: midiendo la Calidad del servicio de Educación Superior (HiEduQual). *Gestión de calidad total y excelencia empresarial*.
- Maltsev, D. (2020). Influencia de la calidad de los servicios educativos de una universidad técnica en el empleo de los graduados. *Perspectivas de la ciencia y la educación*.
- Mavondo, F., Tsarenko, Y., y Gabbott, M. (2004). Satisfacción de estudiantes internacionales y locales: perspectiva de recursos y capacidades. *Revista de Marketing para la Educación Superior*
- Ngamkamollert, T., y Ruangkanjanases, A. (2015). Factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes extranjeros hacia el programa internacional en universidades tailandesas. *Revista internacional de tecnología de la información y la educación*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA, B., y LL. (1994). Reevaluación de las expectativas como estándar de comparación en la medición de la calidad del servicio: Implicaciones para futuras

- investigaciones. *Revista de Marketing*.
- Pekkaya, M., İmamöylü, Pulat, y Koca, H. (2019). Evaluación de la calidad del servicio de salud a través de la escala servqual: una aplicación en un hospital . *Revista internacional de gestión sanitaria*.
- Shamsee, L., Mohe, D., Clarke, M., Ghersi, D., Liberati, A., Petticrew, M., y A Stewart, L. (2015). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN E INFORMES*.
- Volha, P., Alla, N., Inna, K., Tetiana, Y., y Liudmila, Z. (2020). Investigación de Satisfacción de calidad de la Educación Resultados desde el punto de vista de la Educación Sevicios Consumidores. *Revista Universal de Investigación Educativa*.
- Yates, L., y Wahid, R. (2013). Desafíos para la marca Australia: estudiantes internacionales y el problema de hablar. *Investigación y desarrollo de educación superior* .
- Yilmaz, k., y Temizkan, V. (2022). The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International Students' Higher Education Satisfaction. *SAGE Open*.
- Zun, AB, Ibrahim, MI, y Hamid, A. (2018). Nivel de satisfacción sobre las dimensiones de la calidad del servicio basado en el modelo SERVQUAL entre los pacientes que asisten a 1 clínica de Malasia en Kota Bharu. Malasia . *Revista médica de Omán*

Conflicto de Intereses. Los autores para el presente artículo declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.