

## La calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021

**Nahum Teófilo Terán Ayay.**<sup>1</sup>

[nahumteran@yahoo.com](mailto:nahumteran@yahoo.com)

<https://orcid.org/0000-0001-7221-2991>

Graduado en Gestión Pública de la Universidad  
César Vallejo, Tarapoto, Perú

**Franz Jhonn Vargas Guzmán**

[fvarguz@gmail.com](mailto:fvarguz@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-1396-5229>

Docente en la Universidad Nacional Autónoma de  
Alto Amazonas

### RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar los puntos críticos que impiden una buena calidad de servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021. El tipo de estudio fue no experimental, diseño descriptivo, la población y muestra lo conformaron 60 usuarios, la técnica fue la encuesta, el instrumento el cuestionario. Los resultados según la percepción de los usuarios muestran que, los puntos críticos que impiden una adecuada Calidad del servicio la mayor frecuencia de respuesta se ubicó dentro de la escala valorativa “Deficiente”: Con el 28.3 % “equipos actualizados”, “instalaciones modernas” 38.3 % “amabilidad con los usuarios” 28.3 % y “mantenimiento y reparación” 28.3 %. Concluyendo, que, la calidad de servicio en la entidad en estudio necesita ser mejorada, los usuarios indicaron que han perdido la confianza porque los trámites son demasiados burocráticos y engorrosos; la infraestructura no reúne las condiciones para una atención presencial, los servicios virtuales son deficientes ocasionando malestar en los usuarios.

**Palabras clave:** Confiabilidad; elementos tangibles; seguridad; empatía; capacidad de respuesta

---

<sup>1</sup> Autor Principal

## **The quality of the service in the Subregional Management of Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021**

### **ABSTRACT**

The objective of this research was to identify the critical points that prevent a good quality of service in the Subregional Management of Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021. The type of study was non-experimental, descriptive design, the population and sample consisted of 60 users, the technique was the survey, the instrument the questionnaire. The results according to the perception of the users show that, the critical points that prevent an adequate Quality of the service, the highest frequency of response was located within the "Deficient" rating scale: With 28.3% "updated equipment", "modern facilities" 38.3% "kindness to users" 28.3% and "maintenance and repair" 28.3%. Concluding that the quality of service in the entity under study needs to be improved, users indicated that they have lost confidence because the procedures are too bureaucratic and cumbersome; the infrastructure does not meet the conditions for face-to-face care, virtual services are deficient, causing discomfort to users.

**Keywords:** Reliability; tangible items; security; empathy; answer's capacity

*Artículo recibido 25 febrero 2023*

*Aceptado para publicación: 25 marzo 2023*

## INTRODUCCIÓN

La relación entre el Estado y el ciudadano se materializa en las interacciones que se realizan como de la provisión de servicios públicos. La calidad de estas interacciones es importante porque terminan siendo el resultado de todo el proceso de gestión dentro de las entidades públicas. La insatisfacción por el servicio recibido por los usuarios se da en la mayoría de los casos el tiempo de espera en la cola dentro del local, la demora en la atención, el número de veces que tiene que regresar el usuario para un mismo trámite, entre otros. Sumado a ello, la aparición del COVID-19 viene generando un impacto negativo en la calidad de servicio que brindan las organizaciones por el tema de aislamiento social y cuarentenas para mitigar las consecuencias (Álvarez & Harris, 2020), provocando cambios significativos en la vida humana y en las actividades económicas (Wang et al., 2020), y una acelerada transición entre modelos de organización socioeconómica y cultural (Martí Noguera, 2020); a modo de ejemplo, una gran parte de la población ha incursionado en el teletrabajo, debido a medidas de distanciamiento y al uso de medios digitales para evitar el riesgo al contagio; lo que ha incrementado la digitalización de la oferta y demanda de servicios. Según, Tapasco-Alzate & Giraldo-García (2020), la práctica del trabajo a distancia incide de forma positiva en el desempeño de una organización.

De tal manera, que la cuarentena obligatoria trae consigo la paralización de las actividades económicas que no se han priorizado dentro de la emergencia sanitaria, es decir, actividades diferentes a la salud, provisión de alimentos, seguridad, telecomunicaciones y otros en dependencia de cada territorio (Galarza-Villalva et al., 2020). Ante esta esperada situación la sociedad necesita más que nunca un comportamiento por parte de las instituciones totalmente ético, transparente y responsable (Santos-Jaén et al., 2020). Uno de los ámbitos de preocupación de la gestión se enfoca en el estudio y la promoción de los procesos colectivos que permitan innovaciones y que posibiliten el desarrollo humano a través de la participación civil (Aguilar & Pacheco, 2020). La situación de confinamiento por la pandemia ha acelerado el uso inmersivo de Tecnologías ya existentes, pero que aún generaban resistencia en su formalización o no estaban cubiertas por un marco legal que las reglamentara (Martí, 2020).

En Yurimaguas, el órgano desconcentrado del Gobierno Regional de Loreto como es la Gerencia Sub regional de Alto Amazonas, se evidencia un insuficiente sistema de planeamiento participativo porque el gobierno regional, no recoge las necesidades de la población y realiza planes que no están articulados con las necesidades que debe atender. Tampoco se garantiza un ordenamiento entre las políticas gubernamentales de ámbito nacional y sectorial, de obligación de los gobiernos subnacionales como son el regional y local; se delegan facultades, pero no se asignan el presupuesto respectivo, por lo tanto, el planeamiento no se alinea con el presupuesto público. La infraestructura, equipamiento y mobiliario de las entidades, en la provincia de Alto Amazonas es precaria y obsoleta, limita la capacidad de gestión; algunas tienen varias sedes administrativas, como es el caso del sector salud, y el personal se encuentra disperso y dividido entre ellas, lo que ocasiona mayores gastos administrativos en los procedimientos y organización, que trae como consecuencia el retraso de las actividades en un período presupuestal.

La articulación de las entidades públicas de la provincia con el Pliego presupuestal Gobierno Regional de Loreto es deficiente para la atención de sus necesidades, su ámbito geográfico en la Amazonía no permite tener una coordinación permanente, es costosa y poca efectiva, por lo que se considera necesario se desarrolle un modelo de gestión que facilite optimizar la ejecución de las políticas de gobierno en el contexto del planeamiento participativo para mejorar la calidad de servicio en las entidades estatales. El presupuesto asignado a cada entidad en la provincia fue insuficiente para el desarrollo de las actividades operativas, no permite tener un manejo adecuado de los proyectos ejecutados o las actividades permanentes. Se puede mencionar que, cuando se construye o edifica un local para la atención de la salud, necesita recursos para su funcionamiento y mantenimiento.

Entre los antecedentes encontrados a nivel internacional, tenemos a: Sharifi et al. (2021), expresó que, existe una brecha negativa entre las expectativas y percepciones de los usuarios del servicio. Por lo que, urge la necesidad de plantearse políticas de planificar intervenciones efectivas para mejorar los servicios prestados enfatizando las dimensiones con las brechas más amplias. En cambio, Aydogan & Bulut (2021), concluyó que, los efectos de todas las dimensiones sobre la satisfacción de los estudiantes presentan que los servicios básicos, las instalaciones de empatía y apoyo tienen efectos estadísticamente significativos y

conjuntos sobre la satisfacción de los usuarios, los efectos de las otras dos dimensiones siguieron siendo poco significantes.

Los antecedentes a nivel nacional, Alcas et al. (2019), Concluyó que, existe asociación entre las variables tecnoestrés docente y percepción de la calidad del servicio. Este proceso se realizó también, entre la variable tecnoestrés colaboradores y cada una de las dimensiones teóricas de la calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Sin embargo, López (2019), puntualizó que, las variaciones en la calidad de los servicios de las tecnologías de información en las entidades públicas del distrito de Tarapoto, son explicadas en un 98.69% por la gestión administrativa.

En cuanto a las teorías relacionadas a la **calidad de servicio**, según Ganga et al. (2019), es un término relativo multidimensional que supone acepciones diferentes, tanto en el tiempo como en función de quien lo utilice, pues implica el necesario juicio de valor individual y colectivo. Por su parte, Nicoleta et al. (2018), la calidad es un lema para todas las organizaciones prestadoras de servicios en la actualidad, ya que decide la competitividad durante la edad de globalización. Además, Pavliuk et al. (2020), la calidad se puede medir a través de dos componentes: indicadores / criterios de medición de la calidad que deben cumplir con las especificidades de una institución en particular y ser adecuados para los clientes / solicitantes.

Para, Arciniegas & Mejías (2017) el término servicio, es un tipo de bien en el que predominan los componentes intangibles, frente al producto que sería aquel bien en el que predominan los componentes tangibles. Por su parte Parasuraman et al. (1985), plantean que la **calidad en el servicio** es “una sentencia o actitud en relación con la excelencia en general o la superioridad del servicio global”. De igual manera para Pavliuk et al. (2020), los servicios individuales son acciones y servicios únicos para clientes específicos (generalmente externo); los servicios se realizan una sola vez para los clientes, en algunos casos, cuando un servicio es más complejo, las actividades podrían interpretarse como un trabajo en el proyecto de un cliente externo.

También, Alcas et al. (2019), la **calidad de un servicio** al interior de las instituciones considera aspectos objetivos y subjetivos, es una mirada multidimensional que se traduce en un juicio global tomando como base las expectativas de lo que se espera recibir y la percepción de lo que se recibe, y que puede ser

mejorada. Según Febres-Ramos & Mercado-Rey (2020), la satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere. Así mismo, Hidayat et al. (2020), el servicio se convierte en una herramienta de medición para que los usuarios comparen el servicio que recibieron con los de otras instituciones. Para Chen (2021), la satisfacción es el resultado de las expectativas personales y la cognición, es decir, la comparación entre la psicología personal esperada y la experiencia real.

Para, Cabello et al. (2021), la medición de la **calidad del servicio** se utiliza a la encuesta SERVQUAL como una herramienta ampliamente utilizada para medir la satisfacción de los clientes en empresas de servicios de salud y educación, por su alto nivel de fiabilidad y validez. Además Vera & Trujillo (2018), se ha planteado como un constructo multidimensional, es decir, los clientes no sólo evalúan el resultado que obtienen de una empresa, sino que integran en su evaluación una serie de dimensiones que perciben durante todo el proceso de la entrega del servicio. Asimismo, Chui et al. (2016), **la calidad del servicio** se define en función de la brecha entre los clientes referente a las expectativas de un servicio y sus percepciones de la prestación real del servicio por la organización. También Long-Yuan & Chien-Ting (2021), han sugerido que existe una relación positiva entre la satisfacción del consumidor y las intenciones de comportamiento hacia los atributos de la **calidad del servicio**. Por su parte Burgos & Morocho (2020) señala que, la calidad de servicio se define, como el conjunto de aspectos que una empresa busca integrar de forma constante en sus productos o servicios para satisfacer al cliente mediante el entendimiento y comprensión de sus necesidades y expectativas.

El modelo SERVQUAL, diseñado por Parasuraman et al. (1985), **lo integra 5 dimensiones:** i) **Elementos físicos**, representa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, ii) **Fiabilidad**, definida como la prestación del servicio prometido de modo adecuado y estable en el tiempo, iii) **Capacidad de respuesta**, disposición del personal para prestar ayuda y servicio rápido a los usuarios, iv) **Seguridad**, atención y habilidades expuestas por los empleados para inspirar confianza y credibilidad y v) **Empatía**, capacidad para entender la perspectiva del usuario.

## **METODOLOGÍA**

### **Diseño de estudio**

El estudio fue de tipo aplicada, por cuanto tuvo como propósito resolver problemas prácticos (CONCYTEC, 2018). Se denomina aplicadas; porque en base a investigación básica, pura o fundamental en las ciencias fácticas o formales se formulan problemas o hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad (Esteban, 2018). El tipo de investigación fue no experimental, la misma que se basa en la observación de los fenómenos en su entorno natural y es analizado para obtener información y llegar a una conclusión. Según su diseño fue descriptivo. Debido a que el experto o investigador diagnosticó el problema a través de la indagación y descripción de las variables, así como las causas que lo originan y permitió el desarrollo de una propuesta basada en tal información (Hernández-Sampieri et al., 2018). De alcance temporal y transversal y orientada a la aplicación, ya que se centró en obtener datos sobre lo que sucede en un momento único (Gallardo, 2017). Asimismo, Muñoz (2016) indicó que, los estudios descriptivos suponen una mayor precisión del problema a investigar, por lo que son más formales que los exploratorios y, generalmente, se apoyan en hipótesis, que pueden ser tentativas o especulativas.

### **Población objetivo de estudio**

Conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes, Sánchez et al. (2018). Sus características estarán determinadas por el problema a investigar y los objetivos de la investigación. De tal manera, que, la población lo conformaron las personas que requieren la atención de un bien o servicio para satisfacer sus necesidades, que aproximadamente 60 usuarios de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, 2021. La muestra fue la misma que la población por ser pequeño. De tal manera, que no se aplicó el muestreo, si se tiene en cuenta que, es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinadas características en la totalidad de una población denominada muestra, Sánchez et al. (2018)

### **Técnicas**

Las técnicas son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos (Abanto, 2014). La técnica utilizada fue la encuesta. La información fue recogida usando procedimientos estandarizados para que a cada persona se le hagan las mismas preguntas.

### **Instrumentos**

Son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnica (Abanto, 2014). Se elaboró como instrumentos un cuestionario, para ello, se tuvo en cuenta las dimensiones establecidas con la finalidad de conocer la percepción de los usuarios sobre la el servicio que brinda la Gerencia Subregional de Alto Amazonas.

De igual manera, para esta variable, se aplicó el modelo SERVQUAL que fuer diseñado por Parasuraman et al. (1985), que está integrado por 5 dimensiones: elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; cuyo cuestionario es de mi autoría. Asimismo, lo integran 5 dimensiones y 21 ítems cuyas alternativas de respuestas y el valor dado a cada una de ellas, son: “totalmente en desacuerdo” 01 punto, “en desacuerdo” 02 puntos, “ni en desacuerdo, no de acuerdo” 03 puntos, “de acuerdo” 04puntos y “totalmente de acuerdo” 05 puntos.

	Bajo	Medio	Alto
Usuarios	[34 - 65]	[66 - 88]	[89 - 96]

### **Validez y Confiabilidad**

La validación de los instrumentos fue realizada en base a la metodología de Juicio de Expertos, donde profesionales con conocimiento de metodología de investigación científica y gestión pública brindaron su opinión del contenido de forma y fondo de las herramientas de recolección de información. Para determinar la confiabilidad del trabajo de investigación se aplicó una prueba piloto, e indicó el valor del Alfa de Cronbach de 0.8 a más, caso contrario se rechazaba la investigación por no ser confiable.

## RESULTADOS

**Tabla 1.** Calidad de servicio según la percepción de los usuarios

Dimensiones	Escala valorativa					
	Malo		Regular		Bueno	
	< 33.3		[33.3 – 66.7>		≥ 66.7	
	f	%	f	%	f	%
Elementos físicos	14	23.3 %	32	53.3 %	14	23.3 %
Fiabilidad	9	15.0 %	43	71.7 %	8	13.3 %
Capacidad de respuesta	10	16.7%	39	65.0 %	11	18.3 %
Seguridad	8	13.3 %	38	63.3 %	14	23.3 %
Empatía	12	20.0 %	41	68.3 %	7	11.7 %
Calidad de servicio	8	13.3 %	42	70.0 %	10	16.7 %

**Fuente.** Cuestionario aplicado a los usuarios en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021.

Los valores obtenidos de la encuesta dirigida a 60 usuarios de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, durante el periodo 2021; donde los resultados estadísticos muestran que en promedio la calidad de servicio que brinda la Gerencia Sub Regional el 70 % mencionaron que es “regular”, el 13.3 % expresaron que el servicio que se brindan en esa institución es “malo”, el 16.7 %, expresó que el servicio es “bueno”. En cuanto al comportamiento de las dimensiones estudiadas de la variable, para los usuarios, todas las dimensiones y según la mayoría de respuestas se ubicaron en “regular”, como: “Elementos físicos” (53.3 %), “fiabilidad” (71.7 %), “capacidad de respuesta” (65 %), “seguridad” (63.3 %) y empatía (68.3 %).

**Tabla 2.** Puntos críticos que impiden un adecuado servicio de calidad

<b>Indicador/punto crítico</b>	<b>Deficiente fi (%)</b>
Equipos actualizados	17 (28.3 %)
Instalaciones modernas	23 (38.3 %)
Amabilidad con los usuarios	17 (28.3 %)
Mantenimiento y reparación	17 (28.3 %)

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021.

Se muestran los valores obtenidos de la encuesta aplicada según la percepción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas durante el periodo 2021, donde los puntos críticos que impiden una adecuada Calidad del servicio fueron considerados por la mayor frecuencia de respuesta porcentual que se ubicaron dentro de la escala valorativa “Deficiente”: Con el 28.3 % “equipos actualizados”, “instalaciones modernas” 38.3 % “amabilidad con los usuarios” 28.3 % y “mantenimiento y reparación” 28.3 %.

## **DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos en el objetivo específico 1, se encontró coincidencia en las respuestas de los trabajadores y funcionarios con respecto a la calidad de servicio que brindan en la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, indicando que el 56.9 % mencionaron que es “regular”. Sin embargo, para el 23.1 % de los usuarios la calidad de servicio que brinda la Gerencia Sub regional es “malo” y el 20 % lo considera “bueno”. Por lo que, es oportuno señalar que toda institución pública está al servicio de sus usuarios y debe garantizar una buena atención y, sobre todo, brindar calidad en el servicio, en la solución de las necesidades. En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio, indicaron que es “Bueno” según la respuesta de los trabajadores, en cambio los funcionarios y usuarios coinciden en afirmar que las dimensiones “elementos físicos y capacidad de respuesta” es “malo”. Por consiguiente, se deduce que el servicio que brinda esta institución es aceptable; sin embargo, urge la necesidad de buscar estrategias de solución. Con estos resultados obtenidos, se puede decir, que hay concordancia con el trabajo de, Cho et al. (2021), donde el 82

% de los usuarios mostraron su satisfacción con el servicio recibido especialmente en las dimensiones de accesibilidad y la confiabilidad. Además nuestros hallazgos son similares a lo vertido por Marwari & Kaur (2020) que las expectativas de los usuarios se incrementan y el nivel de satisfacción es mayor; cuando las instituciones públicas, para satisfacer a los usuarios, el propósito debe centrarse en mejorar el servicio en términos de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Por otro lado, encontramos los resultados de Ganga et al. (2019) que explica, en entidades públicas de Chile, se encuentran constantemente con problemas en la administración para la atención de sus usuarios debido a la burocracia y el servicio al cliente, se relaciona con los resultados de la tabla 5, que el 70 % (42 usuarios) indicaron que es “regular” con propensión a deficiente. Por consiguiente, se buscarán alternativas para resolver los problemas y hacer que nuestros usuarios tengan la confianza en que recibirán un servicio de alta calidad. Por tal motivo, mejorar la calidad del servicio en un organismo público es de mucha importancia para tener la confianza de los usuarios, sin embargo, hoy nos encontramos con muchas dificultades para la atención de las necesidades, mayormente por falta de recursos presupuestales.

## **CONCLUSIONES**

La calidad de servicio en la entidad en estudio necesita ser mejorada, los usuarios indicaron que han perdido la confianza porque los trámites son demasiados burocráticos y engorrosos; la infraestructura no reúne las condiciones para una atención presencial, los servicios virtuales son deficientes ocasionando malestar en los usuarios.

La entidad carece de equipo de cómputo moderno, las que tienen son lentas y obsoletas, el sistema se cuelga, sus versiones y/o velocidad están desfazadas, dificultando que la información se procese con rapidez, más en estos tiempos de trabajo remoto urge que se actualicen los equipos.

La infraestructura no reúne las condiciones para atender a un público con amplio aforo; es decir, falta ventilación, espacios muy reducido, en el contexto de pandemia, si se diera una atención presencial la entidad no reúne las condiciones establecidas.

El servicio que brindan los colaboradores es deficiente, no disponen de tiempo ni tolerancia para dar una adecuada atención al usuario, les falta practicar la empatía y atender de manera rápida.

## REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación-Guía de aprendizaje*.
- Aguilar, A., & Pacheco, A. (2020). Organizaciones Culturales de la Sociedad Civil: Modelos de gestión cultural y administrativa Cultural. *Estudios Sobre Las Culturas Contemporáneas*, XXV(50), 47–72.
- Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, J., & López, T. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231–239.
- Alvarez, R. P., & Harris, P. R. (2020). Covid-19 in latin america: Challenges and opportunities. *Revista Chilena de Pediatría*, 91(2), 179–182. <https://doi.org/10.32641/rchped.vi91i2.2157>
- Arciniegas, J. A., & Mejías, A. A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26–36. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Aydogan, S., & Bulut, C. (2021). Service Quality in Private Secondary Schools: Extension to EduQUAL with a case from Turkey. *Business and Economics Research Journal*, 12(1), 145–155. <https://doi.org/10.20409/berj.2021.315>
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revolledo, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22–39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Cabello, E., Cabello, A., & Martínez, M. (2021). Validación de una encuesta para medir la satisfacción de los médicos residentes sobre el programa de especialización en Lima, Perú. *Revista Medica Herediana*, 32(1), 12–19. <https://doi.org/10.20453/rmh.v32i1.3943>
- Chen, C.-M. (2021). Using pzb to explore the impact of leisure farm service quality on the willingness to revisit: using satisfaction as an intermediary variable. *International Journal of Organizational Innovation*, 13(3), 250–273. <https://cutt.ly/LmhSAYw>

- Chui, T. B., Ahmad, M. S. bin, Bassim, F. binti A., & Zaimi, N. binti A. (2016). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education Using Service Improvement Matrix. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 132–140. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.417>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. 1–4.
- Galarza-Villalva, M., Cruz-Piza, I., Castro-Pataron, E., & Marcial-Coello, C. (2020). La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post la emergencia por covid-19. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 43(1), 7728.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual Autoformativo Interactivo*. Universidad Continental.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa*.
- Long-Yuan, L., & Chien-Ting, C. (2021). Predicting and Examining Customers' Perception of Service Quality Attributes of Budget Hotels: an Empirical Investigation .... *Journal of Organizational Innovation*, 13(4). [https://ijoi-online.org/attachments/article/319/1145 Final.pdf](https://ijoi-online.org/attachments/article/319/1145%20Final.pdf)
- Lopez, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. Tesis doctoral, Universidad Nacional De San Martín.
- Martí Noguera, J. J. (2020). Sociedad digital: Gestión organizacional tras el covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 394–401. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32383>
- Nicoleta, U. E.-, Gențiana, P., & Ana, I. (2018). Assessment of the impact of educational services quality on consumer satisfaction and loyalty. *Bulletin of the Transilvania University of Brasov. Series V : Economic Sciences*, 10(2), 87–106.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research ( SERVQUAL ). *Journal of Marketing*, 49, 41–50.

<https://doi.org/10.2307/1251430>

- Pavliuk, R. O., Muzychenko, I. V, Kohut, I. V, & Sulaieva, N. V. (2020). The quality of providing educational services in the higher education system in Ukraine: Students' opinion. *Agathos: An International Review of the Humanities and Social Sciences*, 2(11), 207–219.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.
- Santos-Jaén, J. M., Tornel-Marín, M. T., & Garcia-Ortiz, M. D. (2020). Repercusiones sobre las empresas de sus actuaciones socialmente responsables ante la pandemia generada por el COVID-19 . *La Razon Historica*, 46, 1–11.
- Sharifi, T., Hosseini, S. E., Mohammadpour, S., Javan-Noughabi, J., Ebrahimipour, H., & Hooshmand, E. (2021). Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>
- Tapasco-Alzate, O. A., & Giraldo-García, J. A. (2020). Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo. *Información Tecnológica*, 31(1), 149–160. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000100149>
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Wang, Z., Liu, Z., & Liu, J. (2020). Risk identification and responses of tunnel construction management during the COVID-19 pandemic. *Advances in Civil Engineering*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/6620539>.