

## Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima

### Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima

Noel Alcas Zapata 

Universidad César Vallejo, Lima, Perú  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9308-4319>

Henry Hugo Alarcón Díaz\* 

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1588-4390>

Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso 

Universidad César Vallejo, Lima, Lima, Perú  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7465-8687>

Mitchell Alberto Alarcón Díaz 

Universidad César Vallejo, Lima, Lima, Perú  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0027-5701>

Juan Antonio Fuentes Esparrell 

Universidad de Granada, Granada, España  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4821-7092>

Tatiana Isabel López Echevarría 

Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú  
ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4615-633X>

Recibido 30-05-19 Revisado 21-06-19 Aprobado 11-09-19 En línea 19-09-19

#### \*Correspondencia

Email: [uapalarcon@hotmail.com](mailto:uapalarcon@hotmail.com)

#### Citar como:

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), 231-247. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo conocer la asociación existente entre el tecnoestrés docente y la percepción de la calidad de servicio al interior de una universidad peruana. Las perturbaciones psicofisiológicas que podrían estar provocando los medios tecnológicos al entrar en contacto con los trabajadores son analizadas como parte del impacto de las nuevas tecnologías en los espacios laborales. En tal sentido, se llevó a cabo una investigación cuantitativa y no experimental en la que se recolectaron datos mediante la aplicación de dos instrumentos: el Cuestionario Red (2004) el cual contiene 16 ítems vinculado al tecnoestrés y el Modelo ServQual con 22 ítems el cual midió la percepción de la calidad de servicio. Ambos instrumentos pasaron la prueba de confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de ,891 y ,911, respectivamente. A través de un muestreo probabilístico se consideró como muestra a 154 docentes. Para el análisis estadístico descriptivo e inferencial, se generaron tablas de contingencia, utilizando el estadístico de prueba Chi-Cuadrado de Pearson, a partir del cual se concluye que existe asociación entre el Tecnoestrés docente y la percepción de la calidad de servicio ( $X^2(6) = 85,731$  y la Sig. Asintótica (bilateral) o  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ ). Asimismo, se concluye que existe asociación entre el Tecnoestrés docente y las percepciones de cada de las dimensiones teóricas de la calidad de servicio: elementos tangibles ( $X^2(6) = 112,055$  y la Sig. Asintótica (bilateral) o  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ ), fiabilidad ( $X^2(6) = 63,859$  y la Sig. Asintótica (bilateral) o  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ ), capacidad de respuesta ( $X^2(6) = 35,580$  y la Sig. Asintótica (bilateral) o  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ ), seguridad ( $X^2(6) = 42,838$  y la Sig. Asintótica (bilateral) o  $p\_valor = 0.000 < 0,05$ ) y la empatía ( $X^2(6) = 23,633$ , con seis grados de libertad (6) y la Sig. Asintótica (bilateral) o  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ ).

**Palabras clave:** Estrés tecnológico, Modelo ServQual, Tecnologías de la información, Ambiente de trabajo.

## Summary

The objective of this study is to know the association between teaching techno-stress and the perception of the quality of service within a Peruvian university. The psychophysiological disturbances that technological means could be causing when coming into contact with workers are analyzed as part of the impact of new technologies in work spaces. In this sense, a quantitative and non-experimental investigation was carried out in which data were collected through the application of two instruments: the Red Questionnaire (2004) which contains 16 items linked to techno-stress and the ServQual Model with 22 items which measured the perception of the quality of service. Both instruments passed the reliability test through the Cronbach's alpha coefficient, obtaining a value of, 891 and, 911, respectively. Through probabilistic sampling, 154 teachers were considered as samples. For the descriptive and inferential statistical analysis, contingency tables were generated, using the Pearson Chi-Square test statistic, from which it is concluded that there is an association between the teaching Techno-stress and the perception of the quality of service ( $X^2(6) = 85,731$  and the Asymptotic Sig (bilateral) or  $p\_value = 0.000 < 0.05$ ). Likewise, it is concluded that there is an association between the Teaching Techno-stress and the perceptions of each of the theoretical dimensions of service quality: tangible elements ( $X^2(6) = 112,055$  and the Asymptotic Sig (bilateral) or  $p\_value = 0.000 < 0.05$ ), reliability ( $X^2(6) = 63,859$  and the Asymptotic Sig (bilateral) or  $p\_value = 0.000 < 0.05$ ), responsiveness ( $X^2(6) = 35,580$  and the Asymptotic Sig (bilateral) or  $p\_value = 0.000 < 0.05$ ), security ( $X^2(6) = 42.838$  and the Asymptotic Sig (bilateral) or  $p\_value = 0.000 < 0.05$ ) and empathy ( $X^2(6) = 23.633$ , with six degrees of freedom (6) and the Asymptotic Sig (bilateral) or  $p\_value = 0.000 < 0.05$ ).

**Keywords:** Technological Stress, ServQual Model, Information Technologies, Work Environment.

## Introducción

La aproximación al conocimiento de las perturbaciones en las personas causadas por el empleo de las tecnologías son abordadas teóricamente por Cuervo, Orviz, Arce y Fernández (2017) quienes afirman que la European Agency for Safety and Health at Work, institución dedicada a la investigación de la seguridad y la salud en el trabajo, identificó un nuevo riesgo potencial originado por la aparición de las nuevas tecnologías que de manera desbordante han penetrado en los diversos espacios laborales en el mundo, afectando al espacio familiar, laboral y relación empresa – trabajador.

Desde la mirada de la tecnología, sociología, psicología ocupacional, es decir desde una mirada panorámica y multidisciplinaria se puede abordar los efectos de las TIC sobre los trabajadores, la necesidad de adaptarse de manera rápida a las dinámicas cambiantes al interior de las instituciones, la creciente expectativa por alcanzar los objetivos y aumentar la productividad, la presión por apropiarse de sistemas inteligentes cada vez más complejos; todo ello nos hace reflexionar acerca del tecnoestrés.

García (2018) refiere que Hooke, desde el siglo XVII, se refiere al stress como la presión ejercida y que distorsiona la forma natural de un fenómeno. Los problemas de estrés se inician con una actividad normal y que en un tiempo no causa mayor malestar, el problema surge cuando esa actividad normal pasa a tener contrastes que distorsionan la vida común de la persona.

Para Aragüez (2017), la alta exposición a la tecnología debido a labores que requieren inmediatez muchas veces supera nuestra capacidad de respuesta. La angustia que se podría generar al no poder cumplir con las exigencias laborales a causa de habilidades tecnológicas provoca desajustes a nivel psicológico y fisiológico; el no ser un nativo digital y el tener que adaptarse a nuevos contextos genera la sensación de que los medios nos podrían estar ganando una batalla.

Por otro lado, las incorporaciones de las nuevas tecnologías en el espacio universitario no necesariamente conducen a una inmediata mejora de las prácticas educativas, pero también es cierto que estas tecnologías han ido avanzando en el terreno de la educación superior.

Estudios como los de Coppari, Bagnoli, Cudas, Lopez, Martinez y Montaña (2018), Carlotto, Wendt y Jones (2017), Quintero, Munévar y Munévar (2015), Fuentes, Lorenzo y Ortega (2005), García (2018), Tapasco y Giraldo (2017) revelan la existencia de dos grupos de docentes: aquellos que se resisten al cambio mediado por la tecnología y aquellos que están abiertos a la innovación y sistematización del trabajo docente. Asimismo, se afirma que el tecnoestrés, a través de una serie de variables intervinientes tales como el escepticismo, la fatiga, la ansiedad y la ineficacia, podría provocar una fatiga continuada debido a la necesidad de promover una enseñanza universitaria mediada por recursos tecnológicos teniendo como consecuencia la necesaria formación continua por parte del docente; el ver a la tecnología como una complejidad y como una forma de incremento de la labor asignada puede ser un síntoma de ello.

Específicamente en el espacio de la educación superior, estudios muestran la mejora del aprendizaje significativo gracias al aporte de la tecnología, ello conlleva a que exista una permanente conexión entre los recursos tecnológicos y los docentes; aquellos fallos o retrasos en las tareas por cumplir puede llevar a un estrés tecnológico.

### Calidad de servicio

El contar con indicadores que muestren el nivel de la calidad de servicio ofrecida en cualquier institución es una labor trascendental ya que a través de ello se podrán evaluar los procesos de mejora continua a tomar en cuenta en el futuro.

Al respecto los estudios de autores tales como Arciniegas y Mejias (2017), Larrauri, Espinosa y Robles (2015), Cevallos y Romero (2017) y Sotelo y Leon (2017) afirman que la

creatividad e innovación son parte del quehacer diario en la universidad, pero existen otros factores los cuales determinan cuán satisfecho está el estudiante: procesos administrativos amigables, atención personalizada, asesoría docente, entre otros. La calidad de un servicio al interior de estas 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. A partir de la definición de calidad de servicio en las que se consideran las brechas entre expectativas y percepciones consideradas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) y Alvarado, Morales y Aguayo (2016), se puede considerar esta como la relación en donde se encuentran el servicio por recibir y el servicio efectivamente prestado.

Ahondando teóricamente en ello, Parra y Rodríguez (2015), Tubay, Peña, Cedeño y Chang (2016), Araya, Escobar, Bertoló, Barrientos (2016) afirman que en un mercado tan competitivo como el universitario, la calidad del servicio se constituye en un eje transversal. Los diferentes objetivos institucionales ameritan que se evalúe la calidad; los servicios que se ofrecen al interior de la universidad están en manos de diversas personas y esto hace que se eleve la posibilidad de que alguna de ellas cometa algún error, así, las conductas heterogéneas pueden traer consigo una percepción errónea por parte de los clientes. El diagnóstico del estado de esta calidad de servicio no es un proceso sencillo ya que no se está haciendo referencia a un producto estructurado. Se postula que la calidad del servicio en la universidad sea considerada a nivel estratégico y la satisfacción sea una especie de barómetro para saber cómo se está avanzando hacia la excelencia. El punto de referencia es conocer las expectativas de los usuarios ya que esto permitiría el empleo eficiente de aspectos como el tiempo y los recursos asignados. Es importante también recordar que las organizaciones educativas impactadas por las nuevas tecnologías deben adaptarse a los requerimientos de los usuarios con el propósito de mantenerse en un espacio competitivo.

En la actualidad esta coyuntura cobra una real vigencia ya que la percepción que se tiene es que los medios tecnológicos impactan sobremanera en los trabajadores. El llegar a alcanzar un equilibrio entre lo laboral y lo personal se convierte en un reto que conllevaría a una mejor performance individual. Así en la universidad donde se realizó esta investigación, hechos como el constante y variado empleo de recursos tecnológicos, el permanente envío de reportes a través de correos electrónicos, la existente comunicación tan ágil vía redes sociales, la incertidumbre de saber si los informes finales deben ser complementados o no y las consultas diversas por parte de los usuarios, motivo la puesta en marcha de este estudio.

## Método

El diseño de estudio realizado fue no experimental, transversal y correlacional. Esta investigación se llevó a cabo con el propósito de determinar la asociación entre el tecnoestrés docente y la percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. La selección de la muestra para este estudio fue aleatoria en donde participaron 154 docentes en forma voluntaria, quienes proporcionaron la información mediante la técnica de la encuesta y la aplicación de dos cuestionarios: uno con 16 ítems para medir la variable tecnoestrés y el segundo cuestionario de 22 ítems con el cual se midió la percepción de la variable calidad de servicio. La variable tecnoestrés fue medida a través de la adaptación del Cuestionario Red (2004) considerando cuatro dimensiones: escepticismo (4 ítems), fatiga (4 ítems), ansiedad (4 ítems) e ineficacia (4 ítems). Asimismo, la variable calidad de servicio fue medida con el Modelo ServQual (2009) y se tomaron en cuenta cuatro dimensiones: elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems). El resultado del análisis de la consistencia interna del primer instrumento (alfa de Cronbach= 0.891) y del segundo ((alfa de Cronbach= 0.911) demostró la confiabilidad de estos.

El análisis estadístico consideró el procesamiento de los datos, el análisis descriptivo de los resultados e interpretación. Seguidamente, en la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Chi-Cuadrado de Pearson para determinar la asociación entre las variables tecnoestrés docente y percepción de la calidad del servicio. Este proceso se realizó también, entre la variable tecnoestrés

docente y cada una de las dimensiones teóricas de la calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## Resultados

**Tabla 1.**

*Tabla de contingencia entre el tecnoestrés y la percepción de la calidad de servicio*

		Percepción de la calidad de servicio		
		Regular	Buena	Muy buena
Tecnoestrés	Bajo	18 46.2%	3 4.4%	0 0.0%
	Medio bajo	19 48.7%	16 23.5%	3 6.4%
	Medio alto	2 5.1%	37 54.4%	34 72.3%
	Alto	0 0.0%	12 17.6%	10 21.3%
Total		39 100,0%	68 100,0%	47 100,0%

La tabla 1, muestra el tecnoestrés docente en cuatro niveles, donde el 46,2% de los docentes que presentan tecnoestrés bajo, perciben que la calidad de servicio en el nivel regular, seguido del 4,4% en el nivel bueno. También, en el nivel de tecnoestrés medio bajo se encuentra 48,7% de docentes que perciben la calidad de servicio en el nivel regular, frente al 23,5% de nivel bueno y 6,4% del nivel muy bueno respectivamente. Asimismo, en el nivel de tecnoestrés medio alto, se muestra el 72,3% de docentes que perciben la calidad de servicio en el nivel muy bueno, seguido del 54,4% del nivel bueno y 5,1% en el nivel regular respectivamente. Finalmente, en el tecnoestrés alto, se tiene al 21,3% de los docentes que perciben la calidad de servicio en el nivel muy bueno frente al 17,3% en el nivel bueno. Lo observado en la tabla 1, indica la posible asociación entre el tecnoestrés y la calidad de servicio.

**Tabla 2.**

*Prueba Chi-cuadrado entre el tecnoestrés docente y la percepción de la calidad de servicio*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	85,731 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	96,428	6	.000
Asociación lineal por lineal	61,856	1	.000
N de casos válidos	154		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.32

La tabla 2, muestra el estadístico Chi-cuadrado calculado de Pearson:  $X^2 = 85,731$ , con seis grados de libertad (6) y la Sig. Asintótica (bilateral) o  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ , lo cual indica que las variables: Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio no son independientes. Asimismo, se concluye que el tecnoestrés docente está asociado a la percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima.

**Tabla 3.***Pruebas de Chi-cuadrado entre el tecnoestrés docente y la percepción de los elementos tangibles*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	112,055 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	129,045	6	.000
Asociación lineal por lineal	86,093	1	.000
N de casos válidos	154		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,00.

La tabla 3, muestra el estadístico Chi-cuadrado calculado de Pearson:  $X^2 = 112,055$ , con seis grados de libertad (6) y la Sig. Asintótica (bilateral) o  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ , lo cual indica que el Tecnoestrés docente y la percepción de los elementos tangibles, no son independientes. Asimismo, se concluye que el tecnoestrés docente está asociado a la percepción de los elementos tangibles en una universidad privada de Lima.

**Tabla 4.***Prueba Chi-cuadrado entre el tecnoestrés y la percepción de la fiabilidad*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63.859 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	72.195	6	.000
Asociación lineal por lineal	39.400	1	.000
N de casos válidos	154		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.41

En la tabla 4, se observa el estadístico Chi-cuadrado calculado de Pearson:  $X^2 = 63,859$ , con seis grados de libertad (6) y la Sig. Asintótica (bilateral) o  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ , lo cual indica que el Tecnoestrés docente y la percepción de la fiabilidad, no son independientes. También, se concluye que el tecnoestrés docente está asociado a la percepción de la fiabilidad en una universidad privada de Lima.

**Tabla 5.***Prueba Chi-cuadrado entre el tecnoestrés y la percepción de la capacidad de respuesta*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34.580 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	37.703	6	.000
Asociación lineal por lineal	25.487	1	.000
N de casos válidos	154		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.55

La tabla 5, muestra el estadístico Chi-cuadrado calculado de Pearson:  $X^2 = 35,580$ , con seis grados de libertad (6) y la Sig. Asintótica (bilateral) o  $p\_valor = 0,000 < 0,05$ , lo cual indica que el Tecnoestrés docente y la percepción de la capacidad de respuesta, no son independientes. Además, se concluye que el tecnoestrés docente está asociado a la percepción de la capacidad de respuesta en una universidad privada de Lima.



**Tabla 6.***Prueba Chi-cuadrado entre el tecnoestrés y la percepción de la seguridad*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42.838 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	41.423	6	.000
Asociación lineal por lineal	18.617	1	.000
N de casos válidos	154		

a. 2 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.68

En la tabla 6, se muestra el estadístico Chi-cuadrado calculado de Pearson:  $X^2 = 42,838$ , con seis grados de libertad (6) y la Sig. Asintótica (bilateral) o  $p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$ , lo cual indica que el Tecnoestrés docente y la percepción de la seguridad, no son independientes. Asimismo, se concluye que el tecnoestrés docente está asociado a la percepción de la seguridad en una universidad privada de Lima.

**Tabla 7.***Prueba Chi-cuadrado entre el tecnoestrés y la percepción de la empatía*

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26.633 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	27.464	6	.000
Asociación lineal por lineal	12.661	1	.000
N de casos válidos	154		

a. 1 casillas (8.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.77

En la tabla 7, se observa el estadístico Chi-cuadrado calculado de Pearson:  $X^2 = 23,633$ , con seis grados de libertad (6) y la Sig. Asintótica (bilateral) o  $p_{\text{valor}} = 0,000 < 0,05$ , lo cual indica que el Tecnoestrés docente y la percepción de la empatía, no son independientes. También, se concluye que el tecnoestrés docente está asociado a la percepción de la empatía en una universidad privada de Lima.

## Discusión

Los resultados obtenidos muestran la asociación del tecnoestrés docente con la percepción de la calidad del servicio y con las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Al respecto, Tapasco y Giraldo (2017) y Palacios, Felix y Ormazá (2016) comentan que la revolución tecnológica ha producido cambios a nivel mundial; las empresas necesitan que los recursos humanos adopten cambios rápidamente, el personal debe estar capacitado para estos nuevos sistemas de enseñanza y aprendizaje lo cual conlleva una mayor eficiencia, por ello las organizaciones presentan una dinámica cambiante de manera continua. Es una nueva forma de revolución industrial expresada en el manejo de correos electrónicos, redes sociales vinculadas al entorno laboral, softwares especializados, plataformas especializadas institucionales, etc. En ese contexto, el tecnoestrés se ha popularizado entre las patologías vinculadas al trabajo cotidiano bajo la forma de una adaptación tecnológica negativa generada en la persona. Por su parte, Sotelo y Leon (2017) reconocen la existencia de múltiples dimensiones e indicadores para diagnosticar la calidad del servicio ofrecido. Actualmente en la universidad el cómo se aprende, el cómo se investiga, el cómo se organiza, el cómo se evalúa, etc. está influenciado en parte por la intervención de las nuevas tecnologías.

Quintero, Munévar y Munévar (2015), Prieto y Hernandez (2014) y Correia y Miranda (2012) reflexionan acerca del tecnoestrés cuando afirman que el hecho de brindar una respuesta a tiempo implica que la persona esté en un estado de hiper alerta es decir hiperconectado en todo momento; este estado genera en el sujeto la capacidad de recibir una enorme cantidad de estímulos

simultáneamente. Esto nos lleva a reforzar la idea de la precaución del permanente vínculo entre los sujetos y los medios digitales.

## Referencias

- Alaña, J., Rosales, C., & Romero, F. (2018). Calidad de servicio en los consejos de desarrollo científicos y humanísticos de las universidades públicas. *In Crescendo*, 9(3), 435-456. Recuperado de: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1959>
- Alvarado, E., Morales, D., & Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, 45, 55-74. doi: <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- Aragüez, L. (2017). El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en la salud de los trabajadores: el tecnoestrés. *E-revista Internacional de la Protección Social*, 2(2). 169-190. doi: <http://dx.doi.org/10.12795/e-rips.2017.i02.12>
- Araya, L., Escobar, M., Bertoló, E., & Barrientos, N. (2016). Propuesta de modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile. *Pensamiento y Gestión*, 41, 91-115. doi: <http://dx.doi.org/10.14482/pege.41.9702>
- Arciniegas, J., & Mejías, 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@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8 (1), 26-36. Recuperado de: <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/150>
- Carlotto, M., Wendt, G., & Jones, A. (2017). Technostress, Career Commitment, Satisfaction with Life, and Work-Family Interaction Among Workers in Information and Communication Technologies. *Actualidades en Psicología*, 31(122), 91-102. doi: <https://doi.org/10.15517/ap.v31i122.22729>
- Cevallos, N., & Romero, A. (2017). Mejoramiento de la calidad de la educación superior desde la comparación de estándares. *Innova Research Journal*, 2(7), 13-33. doi: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.223>
- Coppari, N., Bagnoli, L., Codas, G., Lopez, H., Martinez, L., & Montaña, M. (2018). Validez y confiabilidad del cuestionario de tecnoestrés en estudiantes paraguayos. *Perspectivas en Psicología*, 15(2). 40-55. Recuperado de: <http://www.seadpsi.com.ar/revistas/index.php/pep/article/view/412>
- Correia, S., & Miranda, F. (2012). Duaqual: calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. *Cuadernos de Gestión*, 12 (1), 107-122. Recuperado de <https://addi.ehu.es/handle/10810/7959>
- Cuervo, T., Orviz, N., Arce, S., & Fernández, I. (2017). Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: Revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(1), 18-25. doi: <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2018.21.01.4>
- Fuentes, J. A., Lorenzo, M., & Ortega, J. A. (2005). Tecnofobia como déficit formativo: Investigando la integración curricular de las TIC en centros públicos de ámbito rural y urbano. *Educación*, 36(1), 169-180. doi: <https://doi.org/10.5565/rev/educar.203>
- García, F. (2018). Los sesgos cognitivos limitantes del desarrollo de competencias TIC. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 10(3), 114-120. Doi: <http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v10i3.536>
- Larrauri, J., Espinosa, E., & Robles, M. (2015). La diversidad semántica y el carácter político de las nociones de calidad en la Educación Superior de México. *Revista de La Educación Superior*, 173(44), 85-102. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.resu.2015.04.003>
- Palacios, W., Felix, M., & Ormazá, M. (2016). Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal. *Revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas*, 8(1), 24-32. doi: [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v7i1.225](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v7i1.225)



- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, LL. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50. doi: <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*. 6(2), 131-143. doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Prieto, A., & Hernández, C. (2014). Calidad de servicio como factor de competitividad en los postgrados de las instituciones universitarias públicas. *Cicag*, 12 (1), 77-99. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5028152>
- Quintero, J., Munévar, R. y Munévar, F. (2015). Nuevas tecnologías, nuevas enfermedades en los entornos educativos. *Hacia la Promoción de la Salud*, 20(2), 13-26. doi: <http://dx.doi.org/10.17151/hpsal.2015.20.2.2>
- Rodríguez, A., Caurcel, M.J., & Ramos, A.M. (Dir.) (2008). *Didáctica en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Madrid: EOS.
- Rodríguez, A. (2018). Editorial. Expansión postmoderna tecnológica, escuela inclusiva tecnológica. *Revista Educativa de Trabajos Orientados al Siglo XXI (RETOS XXI)*, 2, 6-12. doi: <https://doi.org/10.33412/retoxxi.v2.1.2055>
- Sotelo, J., & Leon, L. (2017). Evaluación de la calidad en el servicio en Centro de Enseñanza de Idiomas del campus Caborca de Universidad de Sonora mediante Servqual. *INVURNUS*, 12(2), 18-24. Recuperado de <http://www.invurnus.uson.mx/articulo.php?art=134&rev=25>
- Tapasco, O., & Giraldo, J. (2017). Estudio Comparativo sobre Percepción y uso de las TIC entre Profesores de Universidades Públicas y Privadas. *Formación universitaria*, 10 (2), 03-12. doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000200002>
- Tobias-Martinez, M. A., Fuentes, J. A., & Biagiotti, B. (2017). Tecnología de video: un modelo de acceso abierto basado en la calidad y colaboración Instituido en MOOC. *ReiDoCrea*, 6, 287-299. Recuperado de <https://www.ugr.es/~reidocrea/6-23.pdf>
- Tubay, M., Peña, M., Cedeño, E., & Chang, W. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia E Investigación*, 1(4), 36-41. doi: <https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol1iss4.2016pp36-41>