

# Calidad de servicio digital y el valor público de la plataforma digital de una universidad pública de Lima, Perú, 2024

Digital service quality and the public value of the digital platform of a public university in Lima, Peru, 2024

Roberto Alfonso Franco-Ulco <sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la calidad de servicio digital se relaciona con el valor público de la plataforma digital de una universidad pública de Lima, Perú, 2024. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte temporal transversal; la muestra se conformó por 381 estudiantes, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario en escala de Likert que fue distribuido de manera virtual. A nivel descriptivo los resultados indicaron que la percepción general de la Calidad de Servicio Digital y el Valor Público de la plataforma se situó mayoritariamente en un nivel Moderado con 59.84% y 52.76% respectivamente, lo que sugirió que, si bien la plataforma funcionaba adecuadamente, existía un margen significativo para la optimización; a nivel inferencial, se determinó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.623 y p-valor de 0.000. Por lo tanto, se concluyó que la calidad de servicios en línea y el valor público se relacionan de manera positiva, con intensidad moderada y de manera significativa, ello implica que la digitalización es un elemento estratégico en la gestión pública moderna.

**Palabras clave:** calidad de servicio digital; plataforma digital; universidad; valor público

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine how the quality of digital service relates to the public value of the digital platform of a public university in Lima, Peru, 2024. The research methodology was quantitative, applied, correlational, non-experimental, and cross-sectional. The sample consisted of 381 students, the data collection technique was a survey, and the instrument was a Likert-scale questionnaire that was distributed virtually. At a descriptive level, the results indicated that the general perception of the quality of digital service and the Public Value of the platform was mostly at a Moderate level with 59.84% and 52.76% respectively, which suggested that, although the platform functioned adequately, there was significant room for optimization. At an inferential level, a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.623 and a p-value of 0.000 were determined. Therefore, it was concluded that online service quality and public value are positively related, with moderate intensity and significance, implying that digitalization is a strategic element in modern public management.

**Keywords:** digital platform; digital service quality; public value; university

**Cómo citar / Citation:** Franco-Ulco, R. A. (2025). Calidad de servicio digital y el valor público de la plataforma digital de una universidad pública de Lima, Perú, 2024. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 4 (2), e132. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v4i2.132>



## 1. INTRODUCCIÓN

En un mundo digitalizado, la calidad de los servicios digitales se ha convertido en un pilar fundamental para el desarrollo y la competitividad de las organizaciones (Organización de las Naciones Unidas, 2022), incluidas las universidades públicas (Adubaa & Mayowa Adebara, 2022). La adopción de plataformas digitales en el ámbito académico ha transformado la forma de interacción de la universidad con sus estudiantes, docentes y personal administrativo (Sumi & Kabir, 2021), ofreciendo herramientas que van desde la gestión de matrículas hasta el acceso a recursos bibliográficos (Alshammary & Alhalafawy, 2023). La calidad del servicio digital, entendida como la percepción del usuario sobre la excelencia y la utilidad del servicio (Li & Shang, 2020), es crucial para generar valor público (Chan et al., 2025). El valor público no es solo la suma de los beneficios individuales; se refiere al beneficio colectivo y social que una institución pública genera a través de sus acciones y servicios (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021).

Una plataforma digital de alta calidad no solo facilita la vida académica del estudiante, sino que también optimiza el uso de los recursos del Estado al hacer más eficiente la gestión (Zaim et al., 2024). Esto se traduce en un mejor empleo de recursos, un acceso más equitativo a la educación y la promoción de la investigación (Malacina et al., 2022). Así, la calidad del servicio digital se convierte en un indicador clave de la eficacia y la legitimidad de la gestión del valor público, demostrando que la inversión estatal en tecnología produce un retorno tangible para la sociedad (Khan et al., 2021). A pesar del esfuerzo y la inversión de las universidades públicas en plataformas digitales, existe un problema en la desconexión entre la calidad técnica de las plataformas y la percepción real de los usuarios (Cruz & Portulhak, 2025). Se requiere una plataforma funcional, confiable, con capacidad de respuesta e interactividad (Aljukhadar et al., 2022). La problemática evidencia la necesidad de mejorar la calidad de servicio digital en plataformas del gobierno a fin de cumplir con las expectativas de usuarios (Alruwaei et al., 2020), no cumplir con esta premisa se traduce en un bajo nivel de valor público que no refleja el adecuado empleo de recursos del Estado (Hemesath & Tepe, 2024).

La literatura ha explorado ampliamente la calidad del servicio en diversos sectores (Parasuraman et al., 2019), y en el ámbito de los servicios digitales, el modelo e-SERVQUAL permite medir las expectativas y percepciones de los usuarios (Kim, 2023). Se ha demostrado que factores como la capacidad del sistema, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la interacción son claves en el uso de plataformas digitales, sobre todo en economías asiáticas desarrolladas con un alto nivel de uso de tecnología (Benmohamed et al., 2024; Nookhao & Kiattisin, 2023; Xiong et al., 2022). En el contexto de las universidades públicas en el Perú, también se ha evidenciado la necesidad de mejorar la calidad de servicio digital para una mayor satisfacción de los estudiantes y fortalecer la educación a distancia (Paredes, 2022; Claros, 2024; Huapaya et al., 2023), y el análisis se centra en mejorar principalmente en la infraestructura tecnológica a fin de evidenciar el valor público que se genera al usuario final (Valverde, 2022).

En este sentido, la investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la calidad de servicio digital se relaciona con el valor público de la plataforma digital de una universidad pública de Lima, Perú, 2024. A nivel específico, se contó con los objetivos de determinar de qué manera la calidad de servicio digital se relaciona con la eficiencia, democracia e inclusividad de la

plataforma digital de una universidad pública de Lima, Perú, 2024. Este estudio resuelve un vacío científico crucial al aplicar y validar un modelo de calidad de servicio digital, adaptado al contexto de una universidad pública peruana, en tanto que analiza la relación entre la calidad del servicio digital y el valor público. Al centrarse en el contexto limeño, este trabajo proporciona evidencia empírica que puede servir como base para el diseño de políticas y estrategias de digitalización en otras instituciones públicas de la región. De este modo, se aporta a la literatura con un enfoque contextualizado y riguroso, que va más allá de la mera descripción para ofrecer una comprensión profunda de cómo la tecnología puede ser un verdadero catalizador de valor en el sector público. Además, la investigación se orienta a la toma de decisiones estratégicas, orientadas a optimizar los servicios digitales en el ámbito de la educación superior y, con ello, fortalecer el compromiso social de las universidades públicas.

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte temporal transversal en base a la clasificación realizada por Hernández y Mendoza (2018).

La población se conformó por 36,600 estudiantes matriculados durante el periodo 2024 en la universidad pública ubicada en el distrito del Cercado de Lima, luego, mediante el muestreo probabilístico se determinó una muestra de 381 estudiantes. En este sentido, los criterios de inclusión fueron tener matrícula vigente en el periodo 2024-I o 2024-II, así como ser mayores de 18 años; a partir de ello, los criterios de exclusión fueron no haberse matriculado en el periodo 2024-I y 2024-II, ser menor de 18 años.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, adaptado de Li y Shang (2020). El llenado del cuestionario se realizó de manera virtual, en tanto que se generó un enlace de Google Forms que fue compartido con los estudiantes mediante correo electrónico y también en grupos de difusión universitarios en WhatsApp y redes sociales; además el periodo de recolección de datos fue desde abril a setiembre del 2024.

**Tabla 1.**

*Confiabilidad del instrumento de medición*

Variable	Ítems	Alfa de Cronbach
Calidad de servicio digital	26	0.965
Valor Público	12	0.950

**Nota.** Desarrollado en SPSS V.26

La Tabla 1 de Confiabilidad del instrumento de medición demostró la alta consistencia interna de las variables evaluadas, un requisito fundamental en la investigación académica. La variable Calidad de servicio digital, compuesta por 26 ítems, arrojó un Alfa de Cronbach de 0.965. De manera similar, la variable Valor Público (12 ítems) obtuvo un coeficiente de 0.950. Dado que ambos valores superan ampliamente el umbral de 0.70 y se acercan a la unidad, se confirmó que el instrumento utilizado presentó una confiabilidad excelente, asegurando que las mediciones fueron consistentes y fiables para evaluar las variables de estudio.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La presente sección expone los resultados empíricos de la investigación. En primer lugar, la estadística descriptiva caracteriza las variables de estudio; posteriormente, mediante la estadística inferencial y el coeficiente Rho de Spearman, se procede a la prueba de la hipótesis general y las específicas, cuantificando la relación de la calidad de servicio digital y el valor público.

**Tabla 2.**

*Análisis descriptivo de variables y dimensiones*

Variables / Categorías	Bajo	Moderado	Alto
V1: Calidad de servicio digital	10.76%	59.84%	29.40%
V2: Valor público	8.14%	52.76%	39.11%
V2D1: Eficiencia	15.01%	49.87%	35.12%
V2D2: Democracia	10.50%	53.54%	35.96%
V2D3: Inclusividad	9.97%	45.93%	44.09%

**Nota.** Desarrollado en SPSS V.26

En la Tabla 2. se procedió a realizar el análisis descriptivo de variable y dimensiones, en donde los resultados de la investigación en la universidad pública de Lima, Perú, 2024, indicaron que la percepción general de la Calidad de servicio digital y el Valor público de la plataforma se situó mayoritariamente en un nivel Moderado con 59.84% y 52.76% respectivamente, lo que sugirió, si bien la plataforma funcionaba adecuadamente, existía un margen significativo para la optimización. Un hallazgo clave fue el alto desempeño de la dimensión Inclusividad del valor público, la cual alcanzó el nivel Alto para el 44.09% de los encuestados y el más bajo en la categoría Bajo con solo 9.97%, demostrando el éxito de la plataforma en asegurar un acceso equitativo. En contraste, la dimensión de Eficiencia fue la que presentó la mayor proporción de críticas negativas, con un 15.01% en el nivel Bajo, lo que reveló una necesidad prioritaria de mejorar la rapidez y la fluidez de los procesos digitales para elevar la percepción general del valor público que brindaba la plataforma.

Asimismo, se ha desarrollado el análisis de normalidad de datos a fin de establecer la prueba de contrastación de hipótesis adecuada. La síntesis de hallazgos se presenta en la Tabla 3.

**Tabla 3.**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Calidad de servicio digital	0.327	381	0.000	0.764	381	0.000
V2: Valor público	0.302	381	0.000	0.759	381	0.000
V2D1: Eficiencia	0.267	381	0.000	0.789	381	0.000
V2D2: Democracia	0.297	381	0.000	0.772	381	0.000
V2D3: Inclusividad	0.285	381	0.000	0.765	381	0.000

**Nota.** Desarrollado en SPSS V.26

La prueba de normalidad evidenció una significancia de  $0.000 < 0.05$ , tanto en las variables y dimensiones de interés; por lo tanto, se determinó que los datos no provienen de una distribución normal o paramétrica y la prueba adecuada en la contrastación de hipótesis es la correlación de

Spearman (Galindo, 2020). Los resultados de la hipótesis general se presentan en la Tabla 4 a continuación.

**Tabla 4.**

*Prueba de hipótesis general*

		V1: Calidad de servicio digital	V2: Valor público
Rho de Spearman	V1: Calidad de servicio digital	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	381
Rho de Spearman	V2: Valor público	Coeficiente de correlación	0.623**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	381

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Desarrollado en SPSS V.26

La Tabla 4 reveló un hallazgo crucial para la Gestión Pública. El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.623 con significancia (p-valor) de 0.000 entre la Calidad de servicio digital y el Valor público demostró una relación positiva, directa y altamente significativa. Este valor de 0.623 indicó que el rendimiento digital es un soporte y un importante factor para la misión pública. En la administración moderna, la inversión en la usabilidad y la fiabilidad de la plataforma se tradujo directamente en capital político al fortalecer la confianza institucional y la legitimidad de la universidad ante sus usuarios. La solidez estadística validó que el mejoramiento de la experiencia digital es la ruta más efectiva y eficiente para incrementar el valor público ofrecido, confirmando que la calidad de servicio digital es un elemento estratégico en contextos universitarios.

**Tabla 5.**

*Prueba de hipótesis específicas*

		V2D1: Eficiencia	V2D2: Democracia	V2D3: Inclusividad
Rho de Spearman	V1: Calidad de servicio digital	Coeficiente de correlación	0.650**	0,574**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000
		N	381	381

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** Desarrollado en SPSS V.26

La Tabla 5 de Prueba de hipótesis específicas examinó el impacto de la Calidad de servicio digital (V1) sobre cada una de las dimensiones del Valor público (V2D1: Eficiencia, V2D2: Democracia y V2D3: Inclusividad) utilizando el Rho de Spearman. Los resultados confirmaron la existencia de una relación positiva y altamente significativa en todos los casos, dado que la significancia bilateral fue de 0.000 en las tres dimensiones, superando el umbral de 0.01. El principal hallazgo radica en la intensidad diferenciada de estas relaciones. La Eficiencia (V2D1) fue la dimensión más fuertemente influenciada por la calidad del servicio digital, registrando el mayor coeficiente de correlación con 0.650. Esto implicó que cualquier mejora en la usabilidad y fiabilidad de la plataforma produce un impacto más pronunciado en la percepción de la rapidez y efectividad de los procesos. Le siguió la Democracia (V2D2) con 0.574, indicando que la calidad digital es un facilitador importante para la participación y la transparencia. Finalmente, aunque también fue significativa, la Inclusividad (V2D3) mostró la correlación más baja (0.537), sugiriendo que, si bien la calidad digital contribuye a la

equidad de acceso, otros factores podrían ser más determinantes para asegurar la inclusión total. Por lo tanto, las tres hipótesis específicas se aceptaron, pero priorizar la mejora digital resultaría más efectivo para aumentar la eficiencia.

## Discusión

De acuerdo con el análisis de los resultados, se estableció una convergencia sólida con la literatura especializada en Gestión Pública, al confirmar una relación positiva, directa y altamente significativa entre las variables. El análisis inferencial, evidenciado por un coeficiente Rho de Spearman de 0,623 ( $p=0.000$ ), converge en la literatura reciente de que la calidad del servicio digital es un pilar estratégico para la generación de valor público (Chan et al., 2025; Li & Shang, 2020). La magnitud de este coeficiente demuestra que la inversión y la gestión eficiente de la plataforma digital no son meros costos operativos, sino mecanismos estratégicos que influyen de manera tangible en la misión de la universidad, lo que es consistente con la visión de la CEPAL (2021) sobre la legitimidad de la gestión pública.

Sin embargo, los resultados descriptivos añadieron una perspectiva crítica que se alinea con la problemática de la desconexión entre la calidad técnica y la percepción del usuario (Cruz & Portulhak, 2025). La percepción general de ambas variables se situó en un nivel Moderado, con 59.84% para la Calidad de servicio digital y 52.76% para el Valor público, lo que sugirió que, si bien la plataforma funcionaba adecuadamente, existía un margen significativo para la optimización y validó la necesidad de mejorar la calidad de los servicios digitales para cumplir con las expectativas de los usuarios (Alruwaei et al., 2020). El desafío específico se centró en la dimensión de la Eficiencia, que concentró la mayor proporción de críticas negativas (15.01% en el nivel Bajo), lo que señaló una necesidad prioritaria de mejorar la rapidez y la fluidez de los procesos digitales para reflejar el adecuado empleo de recursos del Estado, tal como lo enfatizan Zaim et al. (2024) y Hemesath y Tepe (2024). En contraste, un hallazgo que divergió positivamente fue el alto desempeño de la dimensión Inclusividad, la cual alcanzó el nivel Alto para el 44.09% de los encuestados. Este resultado demostró el éxito de la plataforma en promover un acceso equitativo y un mejor empleo de recursos en favor de la sociedad (Malacina et al., 2022). En suma, mientras que la correlación confirmó el rol estratégico de la calidad digital como motor del valor público, el análisis descriptivo evidenció que el foco de la gestión debe centrarse en la Eficiencia para transformar la percepción Moderada en un nivel de Alto desempeño, lo que maximizaría el retorno de la inversión tecnológica y fortalecería la legitimidad de la universidad.

Por lo tanto, se evidenció que los hallazgos de esta investigación son convergentes con la literatura especializada en Gestión Pública, validando empíricamente que la Calidad de servicio digital es un imperativo estratégico y el principal factor de apalancamiento para la generación de Valor Público; si bien el vínculo inferencial es robusto, el análisis descriptivo reveló que el desempeño actual se encuentra en un nivel Moderado, lo que sugiere un margen de mejora; además, se identificó la eficiencia como la dimensión crítica a intervenir, lo cual es vital para transformar la inversión tecnológica en resultados tangibles que refuerzen la legitimidad y la confianza institucional ante los usuarios.

## CONCLUSIONES

Se concluyó que la calidad de servicio digital y el valor público se relacionan de manera positiva, con intensidad moderada y de manera significativa (Rho de Spearman de 0.623 y p=0.000) Este coeficiente, si bien denota una intensidad considerable, implica que la gestión universitaria debe ver la digitalización no como un gasto operativo, sino como un imperativo estratégico. Las implicancias para la Gestión Pública refieren la oportunidad de invertir en la mejora continua de la plataforma (usabilidad, confiabilidad y fluidez) es la vía más efectiva para generar un retorno tangible en términos de valor público, reforzando la confianza institucional y la legitimidad, lo cual también sugiere una nueva línea de investigación. Por otro lado, para pasar de una intensidad moderada a alta, las autoridades deben priorizar la eficiencia en los procesos digitales, asegurando que la tecnología se traduzca en servicios más rápidos y accesibles para todos los usuarios.

## FINANCIAMIENTO

El autor declara no haber recibido financiamiento para el desarrollo de la investigación.

## CONFLICTO DE INTERESES

El autor declara que no existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

## CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización; Curación de datos; Análisis formal; Investigación; Metodología; Redacción - borrador original; Redacción-revisión y edición: Franco-Ulco, R. A.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adubaa, D., & Mayowa Adebara, O. (2022). Online Platforms Used for Teaching and Learning during the COVID-19 Era: The Case of LIS Students in Delta State University, Abraka. *The International Information & Library Review* 54(1), 17-31. doi:<https://doi.org/10.1080/10572317.2020.1869903>
- Aljukhadar, M., Belisle, J., Dantas, D., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications* Vol 55, 101182. doi: <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly* 37 (3), 101485. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>
- Alshammary, F., & Alhalafawy, W. (2023). Digital Platforms and the Improvement of Learning Outcomes: Evidence Extracted from Meta-Analysis. *Sustainability* 15 (2), 1305. doi: <https://doi.org/10.3390/su15021305>
- Benmohamed, N., Shen, J., & Vlahu-Gjorgievska, E. (2024). Public value creation through the use of open government data in Australian public sector: A quantitative study from employees'

- perspective. *Government Information Quarterly* 41 (2), 101930. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101930>
- Chan, F., Thong, J., Brown, S., & Venkatesh, V. (2025). Design characteristics and service experience with e-government services: A public value perspective. *International Journal of Information Management* 80, 102834. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102834>
- Claros Vásquez, C. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Barranca, 2023 (Tesis de Doctorado)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/9388>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Enfoque de resultados y valor público*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46795/1/S2100039\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46795/1/S2100039_es.pdf)
- Cruz Dallagnol, E., & Portulhak, H. (2025). Public value disclosure by Brazilian federal universities. *The British Accounting Review*, 101587. doi: <https://doi.org/10.1016/j.bar.2025.101587>
- Galindo Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos. Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. 3 Ciencias.
- Hemesath, S., & Tepe, M. (2024). Public value positions and design preferences toward AI-based chatbots in e-government. Evidence from a conjoint experiment with citizens and municipal front desk officers. *Government Information Quarterly* 41 (4), 101985. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101985>
- Hernández , R., & Mendoza , C. (2018). *Metodología de la investigación:Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huapaya, G., Sumire, R., Jarama, R., & Sumire, E. (2023). Calidad de Servicio y Satisfacción de Estudiantes Universitarios con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia. *Encuentros: Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico* N° 17, 250-275. doi: <http://doi.org/10.5281/zenodo.7527667>
- Khan, S., Umer, R., Umer, S., & Naqvi, S. (2021). Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan. *Technology in Society* Vol 64, 101400. doi: <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>
- Kim, S. (2023). Quality of smart-work support service, perceived value and intention to continue smart-work: empirical evidence from Korea. *Information Technology & People* 36 (5), 2137-2160. doi: <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2020-0544>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management* 57 (3), 103197. doi: <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Malacina, I., Karttunen , E., Jääskeläinen, A., Lintukangas, K., Heikkilä, J., & Kähkönen, A. (2022). Capturing the value creation in public procurement: A practice-based view. *Journal of Purchasing and Supply Management* 28 (2), 100745. doi: <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2021.100745>
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Helijon* 9 (8), e18944. doi: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). *E-Government Survey 2022 The Future of Digital Government*. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2019). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Simon and Schuster Publishing.
- Paredes Romero, K. (2022). Procesos académicos virtuales en la satisfacción del servicio en estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria* 6 (4), 4989-5014. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2989](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2989)
- Sumi, R., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7 (4), 227. doi: <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>
- Valverde Iparraguirre, J. (2022). *Modelo de gobierno digital basado en Cobit 2019 y el valor público en la Universidad Nacional de San Martín (Tesis Doctoral)*. Universidad Nacional de San Martín. <http://hdl.handle.net/11458/4543>
- Xiong, L., Wang, H., & Wang, C. (2022). Predicting mobile government service continuance: A two-stage structural equation modeling-artificial neural network approach. *Government Information Quarterly* 39 (1), 101654. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101654>
- Zaim, M., Arsyad, S., Waluyo, B., Ardi, H., Al Hafizh, M., Zakiyah, M., & Nusi, A. (2024). AI-powered EFL pedagogy: Integrating generative AI into university teaching preparation through UTAUT and activity theory. *Computers and Education: Artificial Intelligence* 7, 100335. doi: <https://doi.org/10.1016/j.caeari.2024.100335>