

## Análisis de la intención de retorno del estudiante universitario: Desafíos de la gestión educativa a través de la comparación antes y durante la pandemia

Dany Yudet Millones Liza\*, Elizabeth García Salirrosas

### I. INTRODUCCIÓN

La pandemia por el COVID-19 ha ocasionado el abandono de los estudiantes de las instituciones universitarias privadas, esto ha perjudicado económicamente a las instituciones al no percibir los ingresos proyectados, generando inseguridad laboral en el personal universitario; de esta manera, la pandemia cambió de manera drástica las labores en todos los sectores económicos (Fay & Ghadimi, 2020). De ahí la necesidad de las organizaciones de prepararse para actuar eficazmente ante la crisis, tomando responsabilidad en la toma de decisiones e invirtiendo en la autoconciencia organizativa que lo conduzcan a superar los diversos desafíos que se le presentan (Schomaker & Bauer, 2020). El Banco Mundial (2020) afirma que la educación superior fue cerrada en 175 países y más de 220 millones de alumnos vieron interrumpidos sus clases a causa del COVID-19. Frente a este fenómeno mundial, las instituciones educativas aplican un modelo de educación a distancia haciendo uso de los recursos informáticos disponibles, coincidiendo con ello, Herrera-Pavo (2020) afirma que existe poca probabilidad de usar una sola plataforma para satisfacer las necesidades de interacción académica, por ello recomienda la incorporación de otras herramientas que apoyen los entornos educativos virtuales. En este sentido, se afirma que durante la pandemia las herramientas tecnológicas incrementaron su grado de significancia, ingresando además en las organizaciones a fin de dar soporte a la mejora de sus servicios.

Precisamente la transformación digital ha permitido la continuidad del derecho a la educación aún en época de pandemia; parafraseando a Cotino (2020), la transformación digital ha sido un salvavidas en esta época, pese a ello, hay estudiantes que no pueden usar ese salvavidas debido a las limitaciones de conectividad. En América Latina, durante el primer trimestre del año 2020, la brecha digital era alarmante, solo el 45% de hogares contaba con internet; es decir, de cada dos hogares, solo uno contaba con conectividad a internet, y considerando esta una herramienta importante para la continuidad de aprendizaje, permitió que el abandono sea muy sensible, proyectándose que el retorno del estudiante tarde a medida que la economía vuelva a crecer. Específicamente en Perú, Bocanegra (2020) añade que aún hay estudiantes que se resisten al cambio en la educación debido al serio cuestionamiento que tienen hacia las TIC y su uso. Este comportamiento ha generado deserción universitaria y permitió encontrar un vacío de investigación respecto a las medidas que pueden tomar las instituciones educativas para promover la retención y el retorno de los estudiantes; por lo tanto, se planteó como objetivo conocer cuál es la intención de retorno del estudiante hacia su casa de estudios, para lo cual se empleó la métrica Net Promoter Score (NPS), dando respuesta a las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es la intención de retorno de los estudiantes que abandonaron sus estudios? ¿Qué acciones puede realizar la universidad con la finalidad de lograr el retorno de los estudiantes? ¿Cuál es el nivel de lealtad de los estudiantes hacia la universidad?, de esta manera, se pretende mostrar a la universidad privada los resultados a fin de que se anticipen a las necesidades de sus estudiantes.

### II. MÉTODO

La investigación consistió en un estudio de caso, el cual permite comprender una realidad de un evento ocurrido en una organización y es idóneo para investigar en las ciencias administrativas (Villareal y Landeta, 2010). De comparación de grupos, se analizó a una universidad privada ubicada en la ciudad de Lima Perú. La investigación se realizó durante el año 2020 y constó de dos fases. La primera consistió en una revisión documental y la segunda en la aplicación de un cuestionario. Para el presente estudio se recurrió a base de datos de registro de los estudiantes que se retiraron de la institución durante los años 2013-2020, lo cual consistió en una revisión documental (Romero, 2011). Se abordó la intención de retorno de los estudiantes, extrayendo las causas de su abandono y el tiempo estimado de su retorno, la cual consiste en una investigación exploratoria (García, 2005). Además, el estudio es de diseño longitudinal de evolución de grupo (Díaz Narváez, 2006) afirma que el diseño en mención se da con el pasar del tiempo a grupos de individuos con vínculos identificados o características comunes; para este caso, a todos los estudiantes desertores antes de la pandemia y durante el primer año de pandemia.

Se invitó vía correo electrónico a 831 estudiantes, que conformaban el total de los que abandonaron la universitaria durante los años 2013 al 2020. Estos estudiantes corresponden al nivel de pregrado en la modalidad presencial. Se les aclaró que la participación era voluntaria, de los cuales solo 649 aceptaron el consentimiento informado y realizaron el cuestionario.

El instrumento utilizado para la recopilación y análisis de los datos fue el Net Promoter Score (NPS) fundamentada en las investigaciones realizadas por González y Garza (2014), Elbert (2014) y Lee (2018), todos ellos siguiendo las recomendaciones plasmadas por Reichheld y Markey (2011) quienes afirman que la métrica permite rastrear la satisfacción del quien recibe los servicios, en adelante estudiante y conocer su percepción hacia el servicio recibido a través de una sola pregunta.

González y Garza (2014) señalan que el Net Promoter Score permite clasificar a los estudiantes en tres niveles: los que marquen del 0 al 6 corresponden a los estudiantes detractor, del 7-8 conforman los pasivos y la escala del 9-10 los estudiantes promotores.

Para esta investigación la pregunta fue: En una escala del 0-10, ¿Cuál es su intención de retorno a la institución universitaria privada?, adicionalmente bajo la teoría de Player y Hope (2012) se agregaron preguntas abiertas con el fin de conocer el motivo de la respuesta brindada. Las cuales fueron:

- ✓ Para los detractores (intención de retorno entre 0-6 puntos): ¿Cuál es el factor que determina la baja probabilidad de intención de retorno? ¿qué cree que debería implementar la institución universitaria para que usted decida retornar?
- ✓ Para los pasivos o vulnerables a la competencia (intención de retorno 7-8 puntos): ¿Qué cree que debería implementar la universidad para incrementar su intención de retorno? y ¿en cuánto tiempo retornaría usted a la institución?
- ✓ Para los promotores (intención de retorno 9-10 puntos) se les pidió indicar el tiempo de retorno y el factor que impulsó a su decisión de retorno.

TABLA 1  
Distribución de estudiantes por grupo

Grupo	Característica	Cantidad	Total
Grupo 1 (2013-2019)	Abandonaron la institución y no retornaron	301	551
	Abandonaron la institución y retornaron, reincidiendo posteriormente en el abandono	55	
	Abandonaron y retornaron a la institución	195	
Grupo 2 (2020)	Abandonaron la institución en época de la COVID-19	98	98
<b>Total de participantes</b>		<b>649</b>	

TABLA 2  
NPS por grupos de estudiante

Grupo y periodo	Cantidad (N°)	0-6 Detractores		7-8 Pasivos		9-10 Promotores		NPS
		N°	%	N°	%	N°	%	
Grupo 1 2013-2019	301	125	41,5	105	34,9	71	23,6	-54
Grupo 2 2020-I	98	22	22,4	26	26,5	50	51,0	28

Tabla 4. Escala de retorno, implementación para incrementar intención de retorno y tiempo de retorno de neutros (7-8)

	Grupo 1		Grupo 2	
	N	%	N	%
<b>Implementación</b>				
Becas educativas	25	23,8%	2	7,7%
Bolsa de trabajo	14	13,3%	2	7,7%
Convenios laborales	23	21,9%	4	15,4%
Flexibilidad de pagos	25	23,8%	4	15,4%
Mejor plataforma de estudios	11	10,5%	7	23,1%
Menores costos	7	6,7%	7	26,9%
<b>Tiempo de retorno</b>				
1 año	32	30,5%	18	69,2%
2 años	29	27,6%	3	11,5%
Medio año	0	0%	5	19,2%
Depende de la situación económica	44	41,9%	0	0%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Escala 0-6 de intención de retorno, factor de abandono y retorno de los estudiantes.

	Grupo 1		Grupo 2	
	N	%	N	%
<b>Factor de abandono</b>				
Económico	71	56,8%	12	54,5%
Laboral	13	10,4%	2	9,1%
Organización Académica	25	20,0%	4	18,2%
Problemas familiares	9	7,2%	1	4,5%
Salud	7	5,6%	3	13,6%
<b>Factor de retorno</b>				
Ayudas económicas	17	13,6%	0	0%
Bolsa de trabajo	18	14,4%	6	27,3%
Facilidades de pago	13	10,4%	3	13,6%
Flexibilidad de horarios para llevar más cursos	10	8,0%	0	0%
Implementación de una mejor plataforma para mejor enseñanza	34	27,2%	2	9,1%
Incremento de clases prácticas	12	9,6%	4	18,2%
Reducción porcentual de costos de enseñanza y matrícula	21	16,8%	7	31,8%
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

### III. RESULTADO

### IV. RESULTADOS

Tabla 5. Escala y tiempo de retorno de promotores (9-10)

Tiempo de retorno	Grupo 1		Grupo 2	
	N	%	N	%
1 año	16	22,5%	24	48,0%
2 años	10	14,1%	0	0%
Depende de la situación económica	20	28,2%	8	16,0%
Medio año	25	35,2%	18	36,0%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Tabla 6. Motivo de retorno, escala y efecto de COVID-19 general

Motivo de retorno	N	%
Crecimiento profesional	192	76,8%
Lealtad a la UPeU	12	4,8%
Motivo Económico	1	0,4%
Necesidad de terminar la carrera	1	0,4%
Posibilidades de recursos económicos para continuar estudiando	38	15,2%
Recuperación de salud	4	1,6%
Reducción de gastos académicos	2	0,8%
<b>Escala</b>		
0-6	24	9,6%
7-8	21	8,4%
9-10	10	4,0%
Estudiantes que no reincidieron en el abandono	195	78%
<b>Efecto covid-19</b>		
Cambio de carrera a una de menor costo	3	1,2%
cambio de sede de estudios	3	1,2%
Hice un préstamo para estudiar	1	0,4%
Inexistencia de matrícula 2020-1	39	15,6%
No me afectó	142	56,8%
Préstamo para estudios	2	0,8%
Proceso de retiro del presente semestre 2020-I	16	6,4%
Proceso de retiro de algunas asignaturas para reducir los costos de pago	44	17,6%
<b>Tiempo de retorno</b>		
Medio año	195	78,0%
1 año	24	9,6%
2 años	4	1,6%
Depende de la situación económica en la que me encuentre	9	3,6%
Medio año	14	5,6%
Ya no tengo planes de retornar para estudiar	4	1,6%
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

La tabla 1 muestra la distribución de participantes seleccionados en dos grupos, los desertores antes de la pandemia y el grupo 2 que refiere a los desertores durante la pandemia. De la tabla 2, se denota que del grupo 1 fueron extraídos los 301 estudiantes que no retornaron a la universidad, encontrando que el 41,5% de ellos son estudiantes detractores y del grupo 2 se encontró que el 51% de ellos son estudiantes promotores; asimismo, la misma tabla muestra que para el grupo 1 el NPS tiene un resultado negativo, siendo superior el porcentaje de detractores a comparación de los promotores; por otro lado, respecto al grupo 2, el NPS muestra un indicador positivo lo que demuestra la lealtad del estudiante hacia la institución al recomendarla.

En la tabla 3 se muestra que el factor determinante para la baja intención de retorno en ambos grupos corresponde al factor económico representado por el 50%. Asimismo, el factor de organización académica ocupa el segundo lugar como factor determinante para la baja intención de retorno. Finalmente, de los detractores que se detallan en la tabla se refleja la sugerencia que los estudiantes indican a fin de incrementar su intención de retorno, donde el primer grupo considera que la implementación de una mejor plataforma para mejorar la enseñanza juega un papel muy importante y el grupo 2 se inclina a la reducción porcentual de costos de matrícula y enseñanza.

En la tabla 4 se muestra que los estudiantes vulnerables a la competencia, incrementarían su intención de retorno, en el caso del primer grupo si existiese flexibilidad de pagos; en tanto el grupo 2 indica que, si los costos del servicio fueran menores. Además, se muestra el tiempo de retorno que presenta el grupo de estudiantes pasivos, quienes en el primer grupo el 41,9% dependen de la situación económica para poder retornar a la institución universitaria y del grupo 2, el 69,2% manifiestan que volverán en 1 año.

En la tabla 5 se muestra que en ambos grupos existen estudiantes promotores. De la misma manera se muestra que el tiempo de retorno a los que se proyectan los estudiantes del grupo 1, el 35,2% de ellos indica que volverá en a la institución universitaria en medio año, en tanto los del grupo 2 se proyectan a retornar en 1 año.

Finalmente, en la tabla 6 se evidencia que el 76,8% de los estudiantes retornaron a la institución universitaria con la finalidad de poder crecer profesionalmente a continuación el 15,2% refiere que logró conseguir los recursos económicos para continuar sus estudios; por lo tanto, ese fue un factor que impulsó su retorno. Asimismo, realizando el análisis de datos, se encontró que, de los 250 estudiantes, 55 de ellos reincidieron en el abandono de la institución universitaria privada, de los cuales 24 son estudiantes detractores, 21 son estudiantes pasivos y solo 10 son promotores. Por otro lado, los estudiantes manifiestan, según se muestra en la tabla 6 que la enfermedad COVID-19 ha ocasionado efectos negativos en el ámbito académico, tales como cambio de carrera, retiro de semestre, reducción de asignaturas para reducir costos; sin embargo, el 56,8% mencionan que no tuvieron inconveniente alguno y que continuaron con sus planes de estudios. Finalmente, se muestra en la tabla el tiempo de retorno que estiman aquellos que se retiraron, donde la mayoría de estos, representada por el 78%, afirma su retorno en medio año y solo 4 de los 250 estudiantes han decidido no retornar a la institución universitaria privada.

### CONCLUSIONES

El impacto negativo que ha generado la pandemia a consecuencia de la COVID-19 hacia la institución universitaria privada ha provocado el abandono de sus estudiantes. Al aplicar la métrica NPS a estos estudiantes se encontró que el 36,84% son detractores que se encuentran insatisfechos y podrían estar dañando la imagen de la institución universitaria privada y solo el 30,33% son estudiantes promotores; es decir, de todos los estudiantes que abandonaron la institución, 121 se han fidelizado con la universidad y estos son capaces de recomendar a la institución. Aplicar la métrica NPS permitió identificar los tipos de estudiantes a fin de retenerlos, mitigar el abandono y permitir la reincorporación de los que abandonaron la institución. Se encontró que el abandono y la intención de retorno depende del tipo de estudiante, así tenemos: i) para los detractores los factores determinantes para el abandono son el factor económico, laboral, de organización académica, problemas familiares y de salud; en tanto, los factores intervinientes en la intención de retorno son ayudas económicas, implementación de bolsa de trabajo, facilidades de pago, flexibilidad de

<p>horarios, implementación de una mejor plataforma tecnológica, incremento de clases práctica y reducción porcentual de costos de enseñanza y matrícula; ii) para los neutros, su intención de retorno está relacionado con la implementación de becas educativas, bolsa de trabajo, convenios laborales, flexibilidad de pagos, mejor plataforma de estudios y menores costos; asimismo, el mayor porcentaje requiere que su tiempo de retorno es de un año, este mismo plazo coincide con los estudiantes promotores.</p> <p>Finalmente, al reflexionar y analizar las estadísticas de deserción se denota que a comparación de otras instituciones, la universidad en estudio no ha presentado alta tasa de deserción, por lo que se asume que los jóvenes universitarios tienen en claro sus metas propuestas y sobre todo al estudiar en una universidad adventista están dispuestos a anunciar la buena noticia de paz por lo que la institución deberá pasar de una etapa discursiva a la acción a fin de que sean estos jóvenes universitarios los lleven la verdad como cinturón guiados siempre por el espíritu de Dios.</p> <p>A fin de asegurar el retorno de los estudiantes y reducir el abandono de los mismos, se sugiere poner en acción las siguientes recomendaciones:</p> <p>Mantener sus ofertas educativas y otras estrategias de apoyo financiero como pensiones escalares; es decir, el costo de enseñanza de acuerdo con el rendimiento académico, además de descuentos por recomendación de nuevos ingresantes y bono de descuento por pago puntual, incentivando de esta manera la lealtad del estudiante. Asimismo, se sugiere implementar una etapa de prematrícula con descuentos especiales a fin de reforzar la decisión de retorno del mismo.</p> <p>Implementar una plataforma más amigable que permita una mayor interacción con el material educativo de manera práctica, asegurando así una mejor experiencia de aprendizaje capaz de afrontar el gran desafío tecnológico que ha dejado la época de pandemia.</p> <p>Otorgar mayores opciones de horarios a los estudiantes de manera que estos tengan más posibilidad de elegir sus horarios de acuerdo con su disponibilidad de tiempo, evitando de esta manera el abandono por sus compromisos laborales.</p> <p>Enfatizar en el seguimiento de la salud de los estudiantes con el fin de brindar información y capacitación en este aspecto, evitando de esta manera que este se convierta en un factor de abandono.</p> <p>Crear un departamento de seguimiento para los estudiantes que abandonen la institución a fin de conseguir su reingreso.</p> <p>De aplicar los puntos sugeridos se recomienda realizar posteriores investigaciones para conocer la aceptación y su efecto respecto a la tasa de retorno.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Implicancias</b></p> <p>Este estudio sirve de base para futuras investigaciones relacionadas con los motivos de abandono e intención de retorno de los estudiantes en época de crisis económica tanto en el caso peruano como en otras naciones similares.</p> <p>Los resultados pueden servir al gobierno para la toma de decisiones e implementación de las políticas públicas que contribuyan con el fortalecimiento a este tipo de instituciones.</p> <p>Esta investigación puede servir a los CEO que conducen este tipo de organizaciones para que dentro de sus estrategias puedan considerar implementar acciones como las planteadas en este artículo a fin de conseguir la satisfacción y lealtad de sus estudiantes.</p> <p>Respecto a las plataformas digitales para la educación virtual, se ha evidenciado que es un aspecto importante que valoran los estudiantes para incrementar su intención de retorno.</p> <p>Este punto es relevante para la universidad en estudio ya que le permite evaluar a profundidad las características técnicas de usabilidad que serían de mayor aceptación por parte de los estudiantes. Es probable que lo que está sucediendo es que al tratarse de un software creado por la propia universidad, sea necesario que esta pase por una evaluación de usabilidad ISO y permita una mejor interacción tal como lo hacen las plataformas Meet, LMS, MS-Teams, Webex, entre otros.</p> <p>Se recomienda continuar con esta línea de investigación tomando en cuenta las mejoras en las plataformas y adopción de nuevas tecnologías. Se recomienda también realizar otras investigaciones similares en otras organizaciones en el Perú y otras regiones con la finalidad de contrastar los resultados encontrados en este estudio que por su naturaleza es una de las primeras evidencias de identificación de factores que involucran la intención de retorno en el campo educativo.</p>
--	---

## REFERENCIAS

Banco Mundial. 2020. "La Educación En América Latina Enfrenta Una Crisis Silenciosa, Que Con El Tiempo Se Volverá Estridente." *Banco Mundial*.

Bocanegra, V. B. 2020. "La Conectividad: Necesidades y Políticas Educativas." *Revista de Investigación en Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo-GISST* 2(2): 61–75.

Cotino, H. L. 2020. "La Enseñanza Digital En Serio y El Derecho a La Educación En Tiempos Del Coronavirus." *Revista de Educación y Derecho*. (21): 18–24.

Díaz Narváez, V. P. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago de Chile: Universidad Finis Terrae.

Elbert, Matías. 2014. "Desarrollo de Un Programa de Gerenciamiento Basado En El Sistema NPS (Net Promoter System) En Un Retail de Electrodomésticos." Universidad Torcuato Di Tella. [https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/1684/MBA\\_2014\\_Elbert.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/1684/MBA_2014_Elbert.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Fay, Daniel L., and Adela Ghadimi. 2020. "Collective Bargaining during Times of Crisis: Recommendations from the COVID-19 Pandemic." *Public Administration Review* 80(5): 815–19.

García Ferrer, Gemma. 2005. *Investigación Comercial*. Universida. ed. ESIC. Madrid. [https://books.google.com.pe/books?id=FoYdeWv2nAEC&pg=PA42&dq=investigación+exploratoria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwitr7K\\_3NbtAhWslLkGHRq\\_DnUQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=investigación+exploratoria&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FoYdeWv2nAEC&pg=PA42&dq=investigación+exploratoria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwitr7K_3NbtAhWslLkGHRq_DnUQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=investigación+exploratoria&f=false).

González, Eric, and Juan Garza. 2014. "Índice de Promotor Neto y Su Relación Con La Satisfacción Del Cliente y La Lealtad." *Nova Scientia* 7: 411–37. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203332667021>.

González Rodríguez, Eric, and Juan B. Garza. 2014. "Índice de Promotor Neto y Su Relación Con La Satisfacción Del Cliente y La Lealtad." *Nova Scientia* 7(13): 411–37.

Herrera-Pavo, Miguel Ángel. 2020. "Collaborative Learning for Virtual Higher Education." *Learning, Culture and Social Interaction* 28(2021): 100437. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210656120301082?via%3Dihub>.

Lee, Shawn. 2018. "Net Promoter Score: Using NPS to Measure IT Customer Support Satisfaction." *Proceedings ACM SIGUCCS User Services Conference*: 63–64.

Player, Steve, and Jeremy Hope. 2012. *Mejores Prácticas de Gestion Empresarial. Cómo Optimizar El Control de La Gestión, El Rendimiento y Los Costes*. Profit. Barcelona. <https://books.google.com.pe/books?id=PIWylKaKcc&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

Reichheld, Fred, and Rob Markey. 2011. *The Ultimate Question 2.0*. Bain&compa. United States. <https://books.google.com.pe/books?id=e8jhiYjQrUoC&printsec=frontcover&dq=reichheld+Net+promoter+score&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixqIWAwqbuAhUXJrkGHbKGCBBQ6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=reichheld+Net+promoter+score&f=false>.

Avila, H. 2006. *Metodología de La Investigación*. <https://books.google.com.pe/books?id=r93TK4EykfUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

Banco Mundial. 2020. "La Educación En América Latina Enfrenta Una Crisis Silenciosa, Que Con El Tiempo Se Volverá Estridente." *Banco Mundial*.

Bocanegra, V. B. 2020. "La Conectividad: Necesidades y Políticas Educativas." *Revista de Investigación en Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo-GISST* 2(2): 61–75.

Cotino, H. L. 2020. "La Enseñanza Digital En Serio y El Derecho a La Educación En Tiempos Del Coronavirus." *Revista de Educación y Derecho*. (21): 18–24.

Elbert, Matías. 2014. "Desarrollo de Un Programa de Gerenciamiento Basado En El Sistema NPS (Net Promoter System) En Un Retail de Electrodomésticos." Universidad Torcuato Di Tella. [https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/1684/MBA\\_2014\\_Elbert.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/1684/MBA_2014_Elbert.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Fay, Daniel L., and Adela Ghadimi. 2020. "Collective Bargaining during Times of Crisis: Recommendations from the COVID-19 Pandemic." *Public Administration Review* 80(5): 815–19.

García Ferrer, Gemma. 2005. *Investigación Comercial*. Universida. ed. ESIC. Madrid. [https://books.google.com.pe/books?id=FoYdeWv2nAEC&pg=PA42&dq=investigación+exploratoria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwitr7K\\_3NbtAhWslLkGHRq\\_DnUQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=investigación+exploratoria&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FoYdeWv2nAEC&pg=PA42&dq=investigación+exploratoria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwitr7K_3NbtAhWslLkGHRq_DnUQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=investigación+exploratoria&f=false).

González, Eric, and Juan Garza. 2014. "Índice de Promotor Neto y Su Relación Con La Satisfacción Del Cliente y La Lealtad." *Nova Scientia* 7: 411–37. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203332667021>.

González Rodríguez, Eric, and Juan B. Garza. 2014. "Índice de Promotor Neto y Su Relación Con La Satisfacción Del Cliente y La Lealtad." *Nova Scientia* 7(13): 411–37.

Herrera-Pavo, Miguel Ángel. 2020. "Collaborative Learning for Virtual Higher Education." *Learning, Culture and Social Interaction* 28(2021): 100437. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210656120301082?via%3Dihub>.

Lee, Shawn. 2018. "Net Promoter Score: Using NPS to Measure IT Customer Support Satisfaction." *Proceedings ACM SIGUCCS User Services Conference*: 63–64.

Player, Steve, and Jeremy Hope. 2012. *Mejores Prácticas de Gestion Empresarial. Cómo Optimizar El Control de La Gestión, El Rendimiento y Los Costes*. Profit. Barcelona. <https://books.google.com.pe/books?id=PIWylKaKcc&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

Reichheld, Fred, and Rob Markey. 2011. *The Ultimate Question 2.0*. Bain&compa. United States. <https://books.google.com.pe/books?id=e8jhiYjQrUoC&printsec=frontcover&dq=reichheld+Net+promoter+score&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixqIWAwqbuAhUXJrkGHbKGCBBQ6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=reichheld+Net+promoter+score&f=false>.

Schomaker, Rahel M., and Michael W. Bauer. 2020. "What Drives Successful Administrative Performance during Crises? Lessons from Refugee Migration and the Covid-19 Pandemic." *Public Administration Review* 80(5): 845–50.