

Satisfacción estudiantil durante la formación en investigación educativa
/
Student satisfaction during educational research training

Mtra. Delfín Chavez Sosa

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

delfin.chavez@upch.pe

<https://orcid.org/0000-0002-9091-1443>

Fecha de Recepción: 10 de diciembre de 2025

Fecha de Aceptación: 14 de febrero de 2026

Fecha de Publicación: 30 de marzo de 2026

Financiamiento:

La realización de esta investigación y la elaboración del artículo fueron completamente autofinanciadas, es decir, no se contó con apoyo económico externo ni subvenciones de instituciones o programas de investigación. Todos los recursos utilizados fueron propios.

Conflictos de interés:

El autor también declara no tener ningún conflicto de intereses.

Correspondencia:

Nombres y Apellidos: Mtra. Delfín Chavez Sosa

Correo electrónico: delfin.chavez@upch.pe

Dirección postal: Av. Carlos Germán Amezaga #375 - Cercado de Lima, Perú

Los autores retienen los derechos de autor de este artículo. Revista Inclusiones publica esta obra bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0), que permite su uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que se cite apropiadamente a los autores originales.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Resumen

La investigación tuvo como objetivo analizar la satisfacción estudiantil durante su formación en investigación educativa, enmarcado por la naturaleza cualitativa, descriptiva, y un diseño fenomenológico, orientando a investigar el aspecto inmaterial del acontecimiento como evidencia. El estudio contó con la participación de ocho estudiantes de posgrado a quienes se les aplicó una guía de entrevista de 18 preguntas. Los entrevistados identificaron como una debilidad significativa la falta de articulación pedagógica y la escasa implementación de metodologías que integren de manera equilibrada los componentes teóricos y prácticos. Se concluye que existen áreas susceptibles de mejora, especialmente en la organización de los recursos didácticos y en la ejecución de tutorías y talleres complementarios, siendo indispensable fortalecer el diseño curricular con el propósito de garantizar una educación que cumpla con estándares de calidad.

Palabras clave: Competencias investigativas; investigación educativa; metodología de investigación, retroalimentación; Satisfacción estudiantil.

Abstract

The objective of this research was to analyze student satisfaction during their training in educational research, framed by a qualitative, descriptive, and phenomenological design, focusing on investigating the intangible aspect of the event as evidence. The study involved eight graduate students who were administered an 18-question interview guide. Interviewees identified the lack of pedagogical coordination and the limited implementation of methodologies that balanced theoretical and practical components as significant weaknesses. It is concluded that there are areas for improvement, especially in the organization of teaching resources and the implementation of complementary tutorials and workshops. It is essential to strengthen the curriculum design to ensure an education that meets quality standards.

Keywords: *Research skills; educational research; research methodology; feedback; student satisfaction.*

Introducción

En la coyuntura actual, la decisión de optar por una formación académica continua tras haber finalizado la primera etapa de vida universitaria resulta importante para los estudiantes que buscan una especialización en un campo determinado, o desean obtener mayores recursos académicos que contribuyan con nuevos conocimientos e ideales. Este objetivo se presenta con la finalidad de establecer un camino que proyecte mayores oportunidades laborales y el incremento de alcance de éxito durante su progreso profesional.

Los estudiantes pertenecientes a un programa de formación de investigación educativa constituyen parte del grupo de profesionales responsables de proyectar

una transformación innovadora y moderna en el campo de la enseñanza y educación. La importancia de consolidarse como un agente clave en la difusión de conocimiento y expansor de ideales entre los estudiantes a cargo, resulta significativo en la globalización de dimensiones culturales, pedagógicas, sociales y de pensamiento crítico. Se le atribuye la relevancia requerida al estudiante de posgrado adjuntado a un programa de investigación educacional, dado a que su profesionalismo y dinamismo en las competencias científicas promoverán información ontológica y compartirán datos teóricos y empíricos en base de argumentos epistémicos y analíticos. La adherencia de habilidades, expectativas sociales y las actitudes individuales, se entrelazan para la representación ideal de un educador que brinde aportes revolucionarios a la sociedad.¹

Por otro lado, la formación de un pedagogo se focaliza en la autopercepción, autocrítica, autonomía y carácter reflexivo, siendo estos cuatro pilares los potenciadores principales para reforzar las habilidades blandas y comunicativas con los sujetos que comparten el mismo espacio colaborativo, siendo los estudiantes a su cargo, así como profesionales del mismo campo educativo que ejercen actividades similares en contribución a la comunidad científica e instructiva. La decisión de convertirse en un docente de educación superior se basa en la oportunidad de poder compartir experiencias, conocimiento, capacidades y habilidades excepcionales mediante un modelo educativo integrado en enfoques revolucionarios, ahondando en la calidad de estrategias de enseñanza que se extiendan y desliguen de los métodos tradicionales de instrucción.²

El objetivo de ejercer en investigación es solucionar los inconvenientes en el proceso de enseñanza para la producción científica e innovación en proyectos educativos, así como evaluar los constantes retos que enfrentan los estudiantes al momento de desarrollar su pensamiento crítico, para poder erradicar aquellos factores delimitantes que contrarrestan el avance académico.³ Es necesario focalizar las prioridades pedagógicas y empíricas de los estudiantes, dado a que el desarrollo del proceso de aprendizaje requiere del constante soporte del pedagogo, permitiendo que este sea representado como un agente de referencia

¹ Hasan Hamadat, M., Ayed Murtada, M., Karim Al-Momani, M., & Alabd Alazeez, A. *Training Courses and Their Role in The Professional Development of Teachers. International Journal of Religion*, 5, no. 11 (2024). <https://doi.org/10.61707/b2004423>

² Tafahomi, R. *Insight into the postgraduate certificate in teaching and learning in higher education, challenges, and opportunities. International Journal of Social Sciences and Education Research*, 10, no. 3 (2024). <https://doi.org/10.24289/ijsser.1466943>

³ Andrade, R., & Prata, M. Being a professor in higher education: the beginning of the teaching career at a Brazilian public university. *Revista de docencia de ensino superior*, 13 (2023). <https://doi.org/10.35699/2237-5864.2023.45637>

ante la influencia de decisiones y acciones que envuelven la excelencia y calidad informativa de los trabajos asignados.⁴

De esta forma, tras haber considerado una contextualización concisa en relación al desarrollo del programa de formación en investigación educativa dirigida a estudiantes que desean abordar con mayor detalle este campo profesional; se toma en cuenta las actividades didácticas llevadas a cabo los participantes para concretar esta etapa académica, centrándose en la satisfacción percibida durante todo el proceso en aprendizaje, el cual comprende componentes relevantes como la calidad de enseñanza, la evaluación del aprendizaje y la autorrealización.

La satisfacción estudiantil engloba la totalidad de aspectos que otorga una institución educativa para proveer una experiencia de calidad al alumnado. De modo que, la organización requiere de la maximización de expectativas y percepciones positivas frente al modelo de enseñanza implementado en los programas educativos, dónde los estudiantes se integrarán a un ecosistema formativo excepcional, democrático, retroalimentativo y desarrollador. La medición de la satisfacción estudiantil puede verse influenciado por demás características subjetivas perceptibles a la vivencia individual de cada estudiante; a pesar de ello, es posible la recolección de información por parte de la institución educativa, con la finalidad de codificar aquellos patrones que necesitan una mejora o reestructuración completa, a modo que se prioriza la sostenibilidad por un periodo a largo plazo.⁵

La satisfacción del estudiante puede ser evaluado desde diversos puntos metodológicos, considerando el modelo de enseñanza brindado por la institución. En ambientes de educación virtual, dónde se emplean recursos tecnológicos y herramientas didácticas que logren el impacto deseado en el avance académico del estudiante, es necesario considerar los factores que interrumpen el proceso de concentración y aprendizaje, con el objetivo de erradicarlos previo a una expansión completa entre los estudiantes. Se crean tácticas de flexibilidad y adaptabilidad que posibiliten la enseñanza virtual formada por un plan de estudios interactivo, sincrónico, asincrónico y metódico. Aquello logrará influenciar la perspectiva inicial del estudiante, moldeando su visión frente al empleo de tecnologías educativas que conducirán a la mejora de la comprensión de contenido.⁶

⁴ Mujtaba Asad, M., Erum, D., Churi, P., y Moreno Guerrero, A. *Effect of technostress on Psychological well-being of post-graduate students: A perspective and correlational study of Higher Education Management. International Journal of Information Management Data Insights*, 3, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.1016/j.jjimei.2022.100149>

⁵ Alvarez Tay, R. *Evaluation of the Student Satisfaction Level Regarding the Educational Service Under the Approach of the HEdPERF Model at Public Universities that Belong to the Strategic Alliance of Peruvian Universities and that Implemented the Licensing Mechanism. Revista industrial Data*, 24, no. 1 (2020). <https://doi.org/10.15381/ldata.v24i1.17749>

⁶ Encarnación Berroca, L., Castillo Vento, L., Jalixto Erazo, H., Ascarza Hinojosa, K., y López Torres, M. *Online learning and student's satisfaction at a postgraduate school of a public university in Lima. Horizontes*.

El desarrollo de habilidades blandas entornos presenciales se encuentra incorporado en la percepción de agradabilidad y positivismo que otorga el estudiante al entorno educativo, dado a que demás aspectos ajenos a la información teórica o práctica de un tema, se ven involucrados para favorecer el comportamiento, las maneras de interacción colectiva, la creación de relaciones interpersonales y la efectividad en la adaptabilidad de múltiples espacios públicos. El fortalecer estos aspectos generan un aporte significativo al desenvolvimiento del estudiante en actividades transversales y funcionales dentro del ámbito profesional y laboral.⁷

No obstante, en planos educativos donde la satisfacción estudiantil se ve perjudicada por diversos factores institucionales que impactan negativamente en la experiencia de aprendizaje del estudiante, se visualiza una notable necesidad de mejorar la totalidad de aspectos que amalgamen el desarrollo formativo individual y colectivo del alumnado. Frente a ello, la problemática de investigación formula la siguiente pregunta ¿Cuáles son las dificultades en la satisfacción de los estudiantes durante su formación en investigación educativa?; con esto se llevará a cabo un proceso de análisis de información en base a un enfoque cualitativo que permita la recopilación fenomenológica y holística de las conductas asociadas a la satisfacción estudiantil y demás componentes que experimenten una influencia significativa en el proceso pedagógico.

1. Estudios previos

En cuanto a los antecedentes de investigación, se evidencia a Barrutia y colegas⁸, plantearon como objetivo de investigación detallar el grado de satisfacción del alumnado universitario en medios de enseñanza virtuales durante la pandemia Covid-19. Su estructura metodológica constituyó una perspectiva cualitativa, no experimental y fenomenológica, considerando a un grupo de diez colaboradores que participaron de una entrevista virtual. Los resultados detallaron que el grado de satisfacción se encontraba moderadamente conveniente, dado a la escasa experiencia de empleo de tecnologías y recursos educativos no tradicionales por parte de algunos docentes. Del mismo modo, se detalló que la conjunción de trabajos estudiantiles presentaba una sobrecarga, afectando al rendimiento y cumplimiento de actividades en la totalidad de cursos. Se concluyó que la capacidad de adaptabilidad de los estudiantes se ve afectada por el factor

Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 9, no. 38 (2025).

<https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/2024/3255>

⁷ Flores Quispe, A. (2022). Impact of postgraduate studies on the professional skills of graduates. *MENDIVE*, 20(1). http://scielo.sld.cu/pdf/men/v20n1/en_1815-7696-men-20-01-93.pdf

⁸ Barrutia Barreto, I., Danielli Rocca, J., Seminario Córdova, R., & Monzón Narciso, P. *Análisis cualitativo del nivel de satisfacción de la educación virtual en estudiantes universitarios en tiempos de pandemia*.

Investigación Cualitativa en Educación: Avances y Desafíos, 7 (2021).

<https://doi.org/10.36367/ntqr.7.2021.220-228>

novedad de las actividades de enseñanza, requiriendo de una mayor interacción con el esquema de aprendizaje virtual.

García y Sciolli⁹ formularon como objetivo de investigación, el detallar el impacto de la retroalimentación en las evaluaciones sobre la satisfacción estudiantil a partir de la apreciación de estudiantes de posgrado. La construcción metodológica estuvo conformada por un enfoque cualitativo, descriptivo y carácter fenomenológico, así como la participación de diez estudiantes para llevar a cabo una entrevista estructurada. Posterior al procesamiento de información recolectado, los hallazgos obtenidos destacaron al proceso de retroalimentación como un modelo ineficaz e incierto, dado a que se desarrolla con irregularidad y de manera tardía, generando insatisfacción en el alumnado. En conclusión, se evidenció que el esquema de retroalimentación ejecutado carece de características constructivas que contribuyan a la mejora constante del rendimiento estudiantil, así como detalles descriptivos que permitan la correcta identificación de sus errores, a fin de poder experimentar un aprendizaje satisfactorio e idóneo.

Campira y colegas¹⁰ establecieron como propósito de investigación analizar la satisfacción estudiantil de estudiantes universitarios de Mozambique. Se llevó a cabo una metodología cualitativa, de tipo fenomenológica, y agrupando un grupo de treinta estudiantes como agentes participativos para la obtención de información a partir de una entrevista semiestructurada. Los resultados mostraron que los estudiantes perciben con mayor importancia a la calidad de enseñanza, proceso de aprendizaje, condiciones de las instalaciones y los vínculos interpersonales, como aspectos fundamentales que integran la satisfacción estudiantil. Se concluyó que las condiciones de las instalaciones y el proceso de aprendizaje no cumplen con las expectativas del alumnado, dado a que las experiencias asociadas a estas dimensiones han sido insatisfactorias, por ello se requiere de una mayor integración en las decisiones institucionales para fomentar a la mejoría de enseñanza y establecer un direccionamiento profesional exitoso en los estudiantes.

Como último antecedente, se destaca el estudio de Altinay y colegas¹¹, quienes plantearon como objetivo, el examinar el desarrollo de la gestión de información y

⁹ García, M., & Sciolli, E. *La retroalimentación de la evaluación y su contribución con la satisfacción estudiantil universitaria desde la percepción de los estudiantes de la escuela de posgrado de una universidad privada de Lima, 2020-II*. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú, 2022. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5383>

¹⁰ Campira, F., Silva Almeida, L., & Araújo, A. *Academic satisfaction: a qualitative study with university students from Mozambique*. *REDUFOR Revista Educação & Formação*, 6, no. 3 (2021). <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i2.4913>

¹¹ Altinay, Z., Uğur Arslan, R., & Chander Sharma, R. *Assessing Student Satisfaction and Institutional Efficiency in Dormitory Management: A Qualitative Analysis Based on Student Perspectives*. *Sustainability*, 16, no. 20 (2024). <https://doi.org/10.3390/su16208823>

la mejora de eficiencia institucional a partir de la satisfacción estudiantil. La investigación contó con una metodología cualitativa holística que permitió la comprensión total de la problemática, además se consideró a ciento cincuenta estudiantes que residen en los dormitorios estudiantiles entre dos universidades para la participación de entrevistas semiestructuradas. Los resultados revelaron que la adopción plataformas digitales de comunicación, elaboración de horarios organizados, y la transparencia financiera contribuyen al progreso académico y profesional de los estudiantes. Se concluyó que la integración de recursos tecnológicos y estrategias contemporáneas por parte de las instituciones resalta la eficiencia y preocupación por los estudiantes, generando un impacto positivo en la satisfacción estudiantil.

2. Aspectos teóricos

En consecuencia, las teorías que abordan la satisfacción estudiantil se extienden en la comprensión holística de la variable. En primer lugar, se evidencia la teoría de Maslow; la cual es representada en una pirámide con cinco principios que impactan en el comportamiento individual mediante aspectos humanistas; sin embargo, esta presenta un vínculo significativo en la formación educativa de un estudiante. Los principios son la autorrealización, reconocimiento, necesidades sociales, necesidades de seguridad y necesidades fisiológicas. El enfoque de esta teoría percibe el anhelo del estudiante por comprender el panorama académico al que pertenece, obtener logros consecutivos que destaquen su conocimiento y habilidades, así como acentuar su desempeño mediante procesos de aprendizajes funcionales que cooperen a la construcción de una imagen profesional integra.¹²

Por otro lado, se observa la teoría de alineación constructiva se basa en la interconexión de tres aspectos fundamentales para el sistema educativo, siendo los resultados de aprendizaje, actividades de enseñanza y aprendizaje, así como los métodos de evaluación.¹³ La formación y cíclica de estos tres componentes contribuye intrínsecamente al proceso de aprendizaje de un estudiante, dado a que se encuentra en constante interacción con el valor percibido de la información, la calidad de enseñanza y la retroalimentación certera. Su proceso de implementación se efectúa cuando se busca completar un objetivo educativo específico, asumiendo que la enseñanza proveerá recursos educativos innovadores y una evaluación persistente que fomente la mejorar del desempeño académico.¹⁴

¹² Cafiel Cuello, Y., y Martínez Trujillo, N.. *La pirámide de Maslow y el proceso educativo contemporáneo: revisión literaria. Revista Electrónica en Educación y Pedagogía*, 8, no. 14 (2024). <https://doi.org/10.15658/rev.electron.educ.pedagog24.02081402>

¹³ Biggs, J. *Aligning teaching for constructing learning*. The Higher Education Academy, September, 2003. <https://www.advance-he.ac.uk/knowledge-hub/aligning-teaching-constructing-learning>

¹⁴ Abdelhamid Hamdoun, W. *Constructive Alignment Approach: Enhancing Learning and Teaching. British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies*, 4, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.37745/bjmas.2022.0173>

La satisfacción del estudiante es un factor predominante en la creación de la imagen organizacional de una institución educativa, dado a que se refleja el nivel de calidad de la enseñanza, la integración de políticas internas que regulen el sistema educativo, y la identificación de tendencias contemporáneas que posibiliten la comprensión y experiencia del estudiante en relación a los propósitos académicos y gestión pedagógica-administrativa. Por otro lado, desde un marco teórico práctico centrado en el comportamiento del estudiante, la satisfacción compila la percepción de atributos, expectativas, sentido de pertenencia y sentimientos asociados al proceso de aprendizaje y enseñanza estandarizada por la institución educativa.¹⁵

En la educación superior la satisfacción del estudiante es un fenómeno observado a partir del bienestar individual y colectivo, evaluando aspectos como la motivación, participación en ámbitos sociales, intenciones de finalizar su etapa académica eficazmente, y mantener un balance entre las características físicas y psicológicas que pueden verse influenciadas por el entorno universitario.¹⁶ Para alcanzar altos niveles de competitividad académica, el estudiante otorga una relevancia absoluta a la capacidad de desenvolvimiento natural, permitiendo la adquisición de nuevas habilidades y conocimiento especializado; a ello, se integra la velocidad de respuesta por parte de la institución educativa ante las adversidades durante el proceso de aprendizaje, las cuales deben ser solucionadas eficazmente para potenciar con la lealtad y satisfacción del estudiante en cuanto al escenario de enseñanza.¹⁷

Existen tres dimensiones que componen la satisfacción del estudiante, los cuales son: personal, institucional y psicosocial. En primer lugar, la dimensión personal hace hincapié a las expectativas que posee el estudiante al explorar un nuevo modelo de enseñanza, el cual promete generar resultados académicos notables que posibiliten la evolución en el pensamiento crítico, enfocar sus esfuerzos en lograr concretar sus estudios y establecer una posición moral asociada a la ética y principios.¹⁸

La formación de un estudiante inicia a partir de la construcción de argumentos que defiendan sus ideales, así como la centralización de valores y razonamiento inalienable. Igualmente, se resalta la motivación y las habilidades de autorregulación, las cuales proveen una mejora a los niveles de autoestima y

¹⁵ M. Cheng. *Quality in Higher Education: Developing a Virtue of Professional Practice*. Vol. 21. 2016. https://www.google.com.pe/books/edition/Quality_in_Higher_Education/KPQmDQAAQBAJ?hl=en&gbpv=0

¹⁶ Esteban, M., Bernardo, A., Blanco, E., y Oserin, P. *An Analysis of Student Satisfaction and its Relationship with Academic and Social Factors in University Dropout*. *International Journal Educational Psychology* (2024): 219 - 239.

¹⁷ De Juan Vigaray, M., Ledesma Chavez, P., González Gascón, E., y Gil Cordero, E. *Student satisfaction: Examining capacity development and environmental factors in higher education institutions*. *Heliyon*, 10, no. 17, (2024). 10.1016/j.heliyon.2024.e36699.

¹⁸ Cheng, M. *Quality in Higher Education: Developing a Virtue of Professional Practice*. Vol. 21. 2016. https://www.google.com.pe/books/edition/Quality_in_Higher_Education/KPQmDQAAQBAJ?hl=en&gbpv=0

cumplimiento de logros personales.¹⁹ La segunda dimensión es institucional, y esta contempla características organizacionales, pedagógicas y administrativas de la institución educativa que impactan directamente con la experiencia del estudiante. En esta, se aprecia factores relevantes como la calidad de enseñanza del docente, la variedad de programas extracurriculares para la formación multidisciplinaria, y el proceso administrativo que influya en el mecanismo de gestión de la información accionada por el alumnado.²⁰ La propuesta educativa de una institución debe ser ejecutada a partir de la simplificación de proceso de enseñanza, la disponibilidad de recursos tecnológicos, y la accesibilidad a una malla curricular que agrupe la totalidad de información ideológica y empírica para la correcta alimentación de un profesional.²¹

En cuanto a la tercera dimensión, el apartado psicosocial, este se basa en las constantes interacciones con los sujetos que rodean su ambiente, generando un sentido de pertinencia al formar parte de un grupo de personas que poseen perspectivas convergentes y crean conexiones genuinas; por ende, la satisfacción personal sufre un incremento positivo a raíz de los vínculos sociales que aportan ideas novedosas ante la expansión del criterio individual.²² Los aspectos psicológicos se encuentran altamente relacionados con los temas emergentes dentro del clima institucional, dado a que se aprecia el desarrollo de una sociedad educativa que fomenta a la experimentación de nuevas emociones e impresiones, las cuales impactan en el bienestar emocional y el desarrollo de la satisfacción correspondiente a la vida académica.²³

Referente al planteamiento del objetivo de investigación, el estudio pretende analizar la satisfacción estudiantil durante su formación en investigación educativa. Los objetivos específicos fueron: a) Conocer las dificultades determinantes en la satisfacción de los estudiantes en el proceso formativo de la metodología de la investigación; b) Identificar si existen estrategias para el logro de las competencias investigativas en el desarrollo del proyecto de investigación.

Por último, la justificación de la investigación aborda tres aspectos importantes que posibilita la comprensión general del estudio. En primer lugar, desde una perspectiva teórica, se busca aportar información relevante y novedosa en el desarrollo de una percepción satisfactoria en el campo de formación continua en

¹⁹ Ongis, M., & Kidd, D. *The importance of moral fit to expectations of academic and professional wellbeing*. *Frontiers*, 16 (2025). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1433194>

²⁰ Cheng. *Quality in Higher Education: Developing a Virtue of Professional Practice*. Vol. 21. 2016. https://www.google.com.pe/books/edition/Quality_in_Higher_Education/KPQmDQAAQBAJ?hl=en&gbpv=0

²¹ Viet Nguyen, H., Duong Vu, T., Saleem, M., & Yaseen, A. *The influence of service quality on student satisfaction and student loyalty in Vietnam: the moderating role of the university image*. *Journal of Trade Science*, 12, no. 1 (2024). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/jts-12-2023-0032/full/html>

²² Cheng. *Quality in Higher Education: Developing a Virtue of Professional Practice*. Vol. 21. 2016. https://www.google.com.pe/books/edition/Quality_in_Higher_Education/KPQmDQAAQBAJ?hl=en&gbpv=0

²³ Tindle, R., Hamza, E., Helal, A., Ayoub, A., y Moustafa, A. *A scoping review of the psychosocial correlates of academic performance*. *Review of Education*, 10, no. 3 (2022). <https://doi.org/10.1002/rev3.3371>

estudiantes pertenecientes a programas de investigación educativa. En segundo lugar, desde una perspectiva metodológica, la construcción de un instrumento recolector de información cualitativo y un análisis fenomenológico permitirá abordar la problemática directamente con los sujetos de estudio que interactúan inherentemente con la variable satisfacción estudiantil. Finalmente, desde una perspectiva práctica, los resultados obtenidos constatarán de una funcionalidad efectiva para la correcta instrucción y formación de los participantes de programas educativos, logrando persuadir objetivamente en la satisfacción estudiantil, a modo de cumplir con las necesidades y expectativas del estudiante.

3. Metodología

La investigación es de naturaleza cualitativa, concentra en la consecución de los datos que no puedan ser apropiadamente expresados bajo el formato numérico con la intención de profundizar la comprensión del fenómeno objeto de estudio. Se recolectan datos a partir de información cargada de descripciones y narrativas que da continuidad a profundizar, basadas en experiencias y percepciones.²⁴

Es importante señalar que una de las grandes perspectivas del enfoque cualitativo es el alcance descriptivo, que explica las características y dimensiones del objeto de investigación sin pretender elaborar relaciones causa-efecto o generales.²⁵ Mediante esta se tuvo la intención de proporcionar una representación exhaustiva y detallada del objeto de investigación.

En este contexto, la propuesta del diseño fue el fenomenológico, orientando a investigar el aspecto inmaterial del acontecimiento como evidencia; averiguar si las expectativas de logros de aprendizaje por parte de los alumnos logran enriquecer la formación interdisciplinaria específica sobre el fenómeno investigado. Este diseño indaga y comprender las vivencias de las personas relacionadas con un fenómeno determinado. Es a través de la realización de la presente investigación que se ha privilegiado la esencia subjetiva de dichas vivencias.²⁶

El estudio contó con la participación de ocho estudiantes de posgrado que cumplieron con los criterios de experiencia en el proceso formativo de la metodología de la investigación. Se trabajó con un muestreo por conveniencia, siendo una técnica de uso frecuente para los estudios cualitativos. Los participantes fueron elegidos dado el papel activo que mantienen en el paradigma

²⁴ Palacios Rodríguez, O. A. La teoría fundamentada: origen, supuestos y perspectivas. *Reflexión teórica* 22 (2020): 47-69. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n22/2007-4964-ins-22-47.pdf>

²⁵ Deroncele, A. Competencia epistémica: rutas para investigar. *Universidad y Sociedad*, 14, no. (2022): 102-118. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2540>

²⁶ Espinoza Freire, E. E. La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Conrado*, 16, no. 75 (2020): 103-110. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n75/1990-8644-rc-16-75-103.pdf>

educativo, que es considerado el espacio para la producción significativa de las dificultades y de los factores relacionados con la satisfacción académica.

Se empleó la técnica de la entrevista semiestructurada, apoyada en una guía de entrevista previamente diseñada. Se formularon 18 preguntas dirigidas a ocho entrevistados, lo que permitió obtener perspectivas valiosas y detalladas acerca de la satisfacción estudiantil durante su formación en investigación educativa. Las entrevistas se realizaron de forma individual y confidencial, propiciando un ambiente de confianza que favoreció la expresión libre de opiniones y experiencias. Las respuestas recogidas constituyeron un insumo fundamental para enriquecer el análisis cualitativo de los datos.

4. Resultados y Discusión

Para garantizar el anonimato, la confidencialidad, datos personales, opiniones, puntos de vista y percepciones de los participantes, a cada uno le fue asignado un código en función a su profesión y grado académico, conforme se detalla en la tabla 1, teniendo en consideración sus características específicas como factor relevante para el estudio.

Tabla 1
Criterio para codificar a los estudiantes

N°	Profesión		Grado Académico			Códigos
	Actividad	Letra identificadora	Licenciado	Maestro	Área de trabajo	
1	Licenciado en educación primaria / Magister en gestión curricular	E		M	Universidad César Vallejo	1EM
2	Licenciado en educación inicial	E	L		I.E.P. "Niño Jesús de Praga"	2EL
3	Licenciado en ingeniería industrial	I	L		Agencia acreditadora ICACIT	3IL
4	Licenciado en computación / Maestría en sistemas / Bachiller en educación	I		M	Empresa Productos Químicos	4IM

5	Ingeniero en industrias alimentarias / Magíster en gestión pública / Egresado de educación	I		M	Capricorni o SAC	5IM
6	Licenciado en educación primaria	E	L		I.E.P. "El Nazareno"	6EL
7	Licenciado en ciencias sociales, nivel secundario	E	L		Colegio SS.CC. Recoleta	7EL
8	Licenciado en Educación Secundaria (Lengua y Literatura)	E	L		I.E.P. "Aprendamos de Jesús"	8EL
Leyenda:	E: Educador					
	I: Ingeniero					
	L: Licenciado					
	M: Maestro					

Nota: Los códigos asignados a los participantes en la investigación está en función a su profesión y grado académico alcanzado. (Elaboración propia)

El total de participantes tiene una formación universitaria en pregrado de cinco años de carrera y un desarrollo profesional mayor a los ocho años. La combinación académica-profesional valida su participación dentro del presente estudio.

Satisfacción estudiantil durante su formación en investigación educativa

Los entrevistados revelan una preocupación generalizada respecto a la calidad y el apoyo docente recibido durante el primer ciclo de su formación en investigación. La mayoría coincidió en que el diseño del sílabo era excesivamente ambicioso al exigir un borrador de tesis completo sin contar con la orientación necesaria por parte de los docentes.

Por otra parte, indicaron haber tenido una experiencia de insatisfacción respecto a los fundamentos de la investigación, debido a la falta de preparación previa y el limitado apoyo del docente. Señalan los entrevistados que adoptaron un enfoque autodidacta recurriendo a recursos externos para suplir la formación que debió haberse brindado en las aulas.

Al respecto Parodi²⁷ argumenta que el desempeño docente debe estar directamente relacionado con el aprendizaje estudiantil, enfatizando que un enfoque pedagógico centrado únicamente en la transmisión de contenidos tiende a fomentar aprendizajes memorísticos, mientras que una atención integral a la enseñanza contribuye a mejorar los resultados académicos. Por lo expuesto en la entrevista, la descoordinación entre docentes y la ausencia de retroalimentación continua afecta el progreso académico y la confianza en el proceso formativo.

Desde una perspectiva teórica, Sandoval y colegas²⁸ resaltan que para lograr la satisfacción estudiantil académica se requiere de un desempeño docente eficaz que implique una planificación adecuada, el uso de metodologías activas, la provisión de retroalimentación constructiva y elementos esenciales para el desarrollo académico de los estudiantes. Mientras que para, Ramírez²⁹ y colegas el impacto del desempeño docente influye también en el crecimiento profesional y fortalecimiento de la calidad institucional. Por lo tanto, las experiencias que se obtuvo de los entrevistados reflejan la necesidad de implementar estrategias de apoyo docente que garanticen un acompañamiento constante y efectivo.

Los resultados relacionados con el objetivo general indican que el éxito del proceso formativo está estrechamente ligado a un enfoque colaborativo y comprometido con las necesidades de los estudiantes. La ausencia de retroalimentación oportuna y de un apoyo estructurado ha llevado a los estudiantes a asumir un rol autodidacta lo que subraya la importancia de fortalecer las prácticas docentes.

Dificultades en el proceso formativo de la metodología de la investigación

Los participantes subrayan la necesidad de fortalecer sus habilidades, argumentando haber adquirido un conocimiento básico sobre el abordaje de proyectos de investigación. Las opiniones revelan que la formación recibida carece de la profundidad necesaria para consolidar plenamente estas competencias, lo que sugiere revisar y mejorar los contenidos y estrategias pedagógicas empleadas en la enseñanza de la investigación.

²⁷ Parodi, S. P. *Enfoque prospectivo del desempeño docente en la zona urbana: un análisis desde los logros de aprendizaje de los estudiantes*. 2020.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64527/Parodi_CSP-SD.pdf?sequence=1

²⁸ Sandoval, Surdez, E., y Izquierdo, J. *Satisfacción estudiantil universitaria: una evaluación de la calidad educativa en estudiantes de pre- grado*. *Revista Inclusiones*, 7 (2020): 223-239.

<https://revistainclusiones.org/pdf24/14%20VOL%207%20NUM%20ESPECIAL1%20ENEMAR2020NCL.pdf>

²⁹ Ramírez, Y. A., Bautista, R. A., y Bazó Pirela, C. R. *Estándares De Calidad Para El Desempeño Del Docente Universitario*. (2020). <https://www.formacionestrategica.com/index.php/foes/article/view/7/3>

Respecto a la efectividad de los fundamentos y metodología de la investigación, afirmaron que carecen de profundidad en la aplicación práctica, evidenciando la necesidad de complementar la enseñanza teórica con oportunidades concretas para la aplicación real. La retroalimentación y el apoyo docente emergen como elementos clave en la experiencia educativa, muchos estudiantes mencionaron la falta de comentarios constructivos sobre sus entregables y la inconsistencia en la orientación recibida por parte de los docentes.

Señalaron que, a pesar de la existencia de un compromiso razonable por parte de los alumnos, la participación en actividades académicas y la organización de los recursos didácticos requieren atención urgente. Además, la implementación de estrategias de apoyo, como tutorías y talleres, así como una mejor disposición de los materiales, es fundamental para maximizar el aprendizaje.

Conforme a estas observaciones García y Sciolli³⁰ sostienen que los estudiantes frecuentemente expresan insatisfacción debido a la demora en la retroalimentación de las evaluaciones, lo cual genera incertidumbre y obstaculiza su progreso académico. En consonancia, los entrevistados de este estudio también destacan la importancia de recibir comentarios constructivos de manera oportuna, que permitan clarificar expectativas, orientar el aprendizaje y fortalecer la confianza de los estudiantes en su desempeño académico.

Desde una óptica teórica, Malpica y colegas³¹ señalan que para una enseñanza efectiva es fundamental crear un ambiente seguro y de apoyo donde los estudiantes puedan aprender de manera colaborativa y participativa. Los entrevistados comentaron que dentro del proceso de aprendizaje no siempre se dan espacios colaborativos. En concordancia, Tacca y colegas³² afirman que los estudiantes que se sienten satisfechos con su experiencia educativa tienden a mostrar mayores niveles de motivación y compromiso; esta idea refuerza la necesidad de mejorar el diseño e implementación de estrategias de apoyo docente.

Los hallazgos relacionados con el primer objetivo específico indican que el desarrollo exitoso de competencias investigativas está estrechamente vinculado al rol del docente. Elementos como la retroalimentación oportuna, la adecuada organización de los recursos y la implementación de estrategias pedagógicas

³⁰ García, M., & Sciolli, E. *La retroalimentación de la evaluación y su contribución con la satisfacción estudiantil universitaria desde la percepción de los estudiantes de la escuela de postgrado de una universidad privada de Lima, 2020-II*. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú, 2022. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5383>

³¹ Malpica, L. N., Cruz Morales, T., y Gálvez Suárez, E. *Calidad educativa en educación superior en tiempo de pandemia por el COVID –19*. *Revista Horizontes*, 6, no. 22 (2022). <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/406/826>

³² Tacca, D., Tacca, A., y Cuarez, R. *Emotional intelligence of the teacher and academic satisfaction of the university student*. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14, no. 1 (2020). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2020.887>

complementarias resultan fundamentales. Abordar estas dimensiones resulta clave para facilitar un progreso efectivo y satisfactorio en el proceso formativo del estudiante.

Estrategias para el logro de las competencias investigativas

Los estudiantes evidencian los progresos como aspectos críticos que inciden en el desarrollo de competencias investigativas, no obstante, a pesar de que reconocen ciertos esfuerzos docentes para fomentar el aprendizaje, se identifican limitaciones derivadas de la falta de coherencia en la estructuración de los contenidos.

Las entrevistas revelan limitaciones en la aplicación efectiva de prácticas de la autorregulación y la autoevaluación, estas dificultades se atribuyen, principalmente, a la carencia de una orientación metodológica sólida y puntual por parte del cuerpo docente, por lo que algunos entrevistados manifestaron haber adquirido herramientas para reajustar sus enfoques y supervisar su progreso.

Respecto a esta problemática, Huertas advierte que la percepción de improvisación en la enseñanza, así como la escasa preparación en el desarrollo de clases, incide negativamente en la satisfacción del estudiante. Los niveles de satisfacción se mantuvieron por debajo de los estándares previstos, especialmente en lo concerniente a la interacción con el docente y la metodología empleada.

Por otro lado, sobre la estructura y el nivel de exigencia de los contenidos, los entrevistados señalan que, si bien algunos cursos presentan esquemas modulares que favorecen la exploración de temas de interés, persiste una falta de coherencia atribuida a la organización individualizada de los docentes, siendo que esta situación es percibida como un obstáculo relevante, ya que varios estudiantes consideran que los profesores emplean criterios propios no uniformes al estructurar los contenidos, generando así disparidades en la calidad de la enseñanza y en la claridad de los propósitos formativos.

Esta perspectiva guarda coherencia con lo planteado en la literatura especializada, la cual sostiene que una docencia efectiva requiere una planificación pedagógica rigurosa y una presentación accesible y comprensible del material para todos los estudiantes.³³ Por lo tanto, la falta de alineación en la planificación académica puede derivar en una experiencia de aprendizaje fragmentada, dificultando el desarrollo integral de competencias investigativas.

Si bien algunos estudiantes consideran que el nivel de exigencia académica es adecuado en determinados aspectos, identifican como una debilidad significativa la falta de articulación pedagógica y la escasa implementación de metodologías que integren de manera equilibrada los componentes teóricos y prácticos, siendo

³³ Fuentes, A., Pastora Alejo, B., Granados Campo, A., y Puerto Menéndez, O. *El proceso de evaluación del aprendizaje desde el Entorno Virtual de Aprendizaje en el nivel universitario*. *Revista científica*, 8, no. 3 (2021). <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/345/404>

que esta deficiencia afecta directamente la eficacia del proceso de formación. Este resultado es congruente con los planteamientos teóricos que resaltan la necesidad de que el personal docente participe en procesos de capacitación continua y reciba retroalimentación sistemática, con el fin de optimizar su labor educativa.³⁴

Conclusiones

El análisis respecto a la satisfacción estudiantil en relación con la metodología de investigación muestra una valoración positiva hacia el compromiso del cuerpo docente y el contenido del programa académico, evidenciando áreas susceptibles de mejora, especialmente en la organización de los recursos didácticos y en la ejecución de tutorías y talleres complementarios, siendo indispensable fortalecer el diseño curricular con el propósito de garantizar una educación que cumpla con estándares de calidad.

Las principales dificultades que impactan en la satisfacción estudiantil están relacionadas con la carencia de recursos didácticos, la limitada retroalimentación en los procesos evaluativos y la débil integración entre los contenidos teóricos y su aplicación práctica. Así como se valora positivamente el nivel académico del cuerpo docente, se identifica la necesidad de que los profesores promuevan un ambiente de aprendizaje inclusivo y participativo, por lo tanto, el programa académico debe implementar mecanismos de mejora orientados a la actualización docente, el fortalecimiento de los recursos educativos y la optimización de los criterios y procedimientos de evaluación.

Las estrategias para el fortalecimiento de las competencias investigativas requieren la incorporación de talleres temáticos, la asignación de tutorías especializadas y la implementación de un sistema permanente de retroalimentación formativa, así como el uso de tecnologías complementarias y la mejora en el acceso a fuentes bibliográficas especializadas, con la finalidad de incentivar la elaboración de proyectos con rigurosidad metodológica y valor académico, de modo que estas medidas busquen garantizar una formación integral y actualizada.

Bibliografía

Abdelhamid Hamdoun, W. "Constructive Alignment Approach: Enhancing Learning and Teaching." *British Journal of Multidisciplinary and Advanced Studies* 4, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.37745/bjmas.2022.0173>

³⁴ Lec de León, M. Evaluación del Aprendizaje autónomo. *Revista Científica Internacional*, 3 (2020). <https://revista-cientifica-internacional.org/index.php/revista/article/view/25/71>

- Altinay, Z., Uğur Arslan, R., y Chander Sharma, R. "Assessing Student Satisfaction and Institutional Efficiency in Dormitory Management: A Qualitative Analysis Based on Student Perspectives." *Sustainability* 16, no. 20 (2024): 8823. <https://doi.org/10.3390/su16208823>
- Alvarez Tay, R. "Evaluation of the Student Satisfaction Level Regarding the Educational Service Under the Approach of the HEdPERF Model at Public Universities that Belong to the Strategic Alliance of Peruvian Universities and that Implemented the Licensing Mechanism." *Revista Industrial Data* 24, no. 1 (2020): <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.17749>
- Andrade, R., y Prata, M. "Being a professor in higher education: the beginning of the teaching career at a Brazilian public university." *Revista de Docencia de Ensino Superior* 13 (2023): <https://doi.org/10.35699/2237-5864.2023.45637>
- Barrutia Barreto, I., Danielli Rocca, J., Seminario Córdova, R., y Monzón Narciso, P. "Análisis cualitativo del nivel de satisfacción de la educación virtual en estudiantes universitarios en tiempos de pandemia." *Investigación Cualitativa en Educación: Avances y Desafíos* 7 (2021): 220-228. <https://doi.org/10.36367/ntqr.7.2021.220-228>
- Biggs, J. "Aligning Teaching for Constructing Learning." *The Higher Education Academy*, septiembre, 2003. <https://www.advance-he.ac.uk/knowledge-hub/aligning-teaching-constructing-learning>
- Cafiel Cuello, Y., y Martínez Trujillo, N. "La pirámide de Maslow y el proceso educativo contemporáneo: revisión literaria." *Revista Electrónica en Educación y Pedagogía* 8, no. 14 (2024): <https://doi.org/10.15658/rev.electron.educ.pedagog24.02081402>
- Campira, F., Silva Almeida, L., y Araújo, A. "Academic satisfaction: a qualitative study with university students from Mozambique." *REDUFOR Revista Educação & Formação* 6, no. 3 (2021): <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i2.4913>
- Cheng, M. *Quality in Higher Education: Developing a Virtue of Professional Practice*. Vol. 21. Rotterdam: Sense Publishers, 2016.
- De Juan Vigaray, M., Ledesma Chavez, P., González Gascón, E., y Gil Cordero, E. "Student satisfaction: Examining capacity development and environmental factors in higher education institutions." *Heliyon* 10, no. 17 (2024): e36699. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e36699>
- Deroncele, A. "Competencia epistémica: rutas para investigar." *Universidad y Sociedad* 14, no. (2022): 102-118. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2540>
- Encarnación Berroca, L., Castillo Vento, L., Jalixto Erazo, H., Ascarza Hinostrroza, K., y López Torres, M. "Online learning and student's satisfaction at a postgraduate school of a public university in Lima." *Horizontes. Revista de Investigación en*

- Ciencias de la Educación* 9, no. 38 (2025):
<https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/2024/3255>
- Espinoza Freire, E. E. "La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico." *Conrado* 16, no. 75 (2020): 103-110.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n75/1990-8644-rc-16-75-103.pdf>
- Esteban, M., Bernardo, A., Blanco, E., y Oserin, P. "An Analysis of Student Satisfaction and its Relationship with Academic and Social Factors in University Dropout." *International Journal of Educational Psychology* (2024): 219-239.
- Flores Quispe, A. "Impact of postgraduate studies on the professional skills of graduates." *MENDIVE* 20, no. 1 (2022):
http://scielo.sld.cu/pdf/men/v20n1/en_1815-7696-men-20-01-93.pdf
- Fuentes, A., Pastora Alejo, B., Granados Campo, A., y Puerto Menéndez, O. "El proceso de evaluación del aprendizaje desde el Entorno Virtual de Aprendizaje en el nivel universitario." *Revista Científica* 8, no. 3 (2021): **[VERIFICAR páginas]**.
<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/345/404>
- García, M., y Sciolli, E. "La retroalimentación de la evaluación y su contribución con la satisfacción estudiantil universitaria desde la percepción de los estudiantes de la escuela de postgrado de una universidad privada de Lima, 2020-II." Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú, 2022.
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5383>
- Hasan Hamadat, M., Ayed Murtada, M., Karim Al-Momani, M., y Alabd Alazeez, A. "Training Courses and Their Role in The Professional Development of Teachers." *International Journal of Religion* 5, no. 11 (2024):
<https://doi.org/10.61707/b2004423>
- Huertas, S. "Plan de mejora para elevar la satisfacción del servicio educativo de los cursos del departamento de ciencias de una universidad privada de Lima Norte." Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte, 2019.
<https://web.archive.org/web/20240605081705/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23739/Huertas%20Lopez%20Sonia-total.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Lec de León, M. "Evaluación del Aprendizaje autónomo." *Revista Científica Internacional* 3 (2020):
<https://revista-cientifica-internacional.org/index.php/revista/article/view/25/71>
- Malpica, L. N., Cruz Morales, T., y Gálvez Suárez, E. "Calidad educativa en educación superior en tiempo de pandemia por el COVID-19." *Revista Horizontes* 6, no. 22 (2022)
<https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/406/826>
- Mujtaba Asad, M., Erum, D., Churi, P., y Moreno Guerrero, A. "Effect of technostress on Psychological well-being of post-graduate students: A perspective and correlational

- study of Higher Education Management." *International Journal of Information Management Data Insights* 3, no. 1 (2023): 100149. <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2022.100149>
- Ongis, M., y Kidd, D. "The importance of moral fit to expectations of academic and professional wellbeing." *Frontiers in Psychology* 16 (2025): 1433194. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1433194>
- Palacios Rodríguez, O. A. "La teoría fundamentada: origen, supuestos y perspectivas." *Intersticios Sociales*, no. 22 (2020): 47-69. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n22/2007-4964-ins-22-47.pdf>
- Parodi, S. P. "Enfoque prospectivo del desempeño docente en la zona urbana: un análisis desde los logros de aprendizaje de los estudiantes." Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64527/Parodi_CSP-S_D.pdf?sequence=1
- Ramírez, Y. A., Bautista, R. A., y Bazó Pirela, C. R. "Estándares De Calidad Para El Desempeño Del Docente Universitario." *Formación Estratégica* (2020): <https://www.formacionestrategica.com/index.php/foes/article/view/7/3>
- Caraveo, María, Edith Pérez, y Jesús Izquierdo. "Satisfacción estudiantil universitaria: una evaluación de la calidad educativa en estudiantes de pre-grado." *Revista Inclusiones* 7, no. especial (2020): 223-239. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1724>
- Tacca, D., Tacca, A., y Cuarez, R. "Emotional intelligence of the teacher and academic satisfaction of the university student." *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria* 14, no. 1 (2020): <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Tafahomi, R. "Insight into the postgraduate certificate in teaching and learning in higher education, challenges, and opportunities." *International Journal of Social Sciences and Education Research* 10, no. 3 (2024): <https://doi.org/10.24289/ijsser.1466943>
- Tindle, R., Hamza, E., Helal, A., Ayoub, A., y Moustafa, A. "A scoping review of the psychosocial correlates of academic performance." *Review of Education* 10, no. 3 (2022): <https://doi.org/10.1002/rev3.3371>
- Viet Nguyen, H., Duong Vu, T., Saleem, M., y Yaseen, A. "The influence of service quality on student satisfaction and student loyalty in Vietnam: the moderating role of the university image." *Journal of Trade Science* 12, no. 1 (2024): <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/jts-12-2023-0032/full/html>

**REVISTA
INCLUSIONES**
M.R.

**CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL**

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de Revista Inclusiones.