

RELIGACIÓN

R E V I S T A

Satisfacción de estudiantes con respecto a la calidad de su formación académica en las áreas de las ciencias administrativas

College students' satisfaction with the quality of their academic training in the Field of administrative sciences

Lucila Patricia Cruz Covarrubias, Natalia Aguilar Rosado, Pedro Aguilar Pérez, Pedro Daniel Aguilar Cruz

Resumen

Evaluar la calidad de la educación en el nivel superior constituye un argumento imprescindible, dado que es esencial que los estudiantes universitarios obtenga una formación académica de primer nivel que les permita adquirir competencias que favorezcan un desempeño profesional sobresaliente. Este trabajo de investigación tiene como objetivo analizar cómo la satisfacción, en la formación, de los estudiantes se relaciona con la calidad de la educación que reciben en el Centro Universitario de Ciencias Económicas Administrativas de la Universidad de Guadalajara. Se utilizó un diseño descriptivo, no experimental y transversal, aplicándose un cuestionario con una escala Likert, a una muestra aleatoria de 380 estudiantes. Los hallazgos muestran que la universidad enfrenta retos en cuanto a los recursos pedagógicos para lograr la satisfacción de sus estudiantes. Se observa que el desempeño de los docentes, el currículo de la carrera y los servicios ofrecidos por la institución impactan la calidad de la enseñanza. Además, se percibe que más del 72% de los participantes expresan estar satisfechos con su formación profesional. En conclusión, la calidad en la educación universitaria puede mejorar al incrementar la satisfacción de los estudiantes con relación a los servicios académicos ofrecidos por la universidad.

Palabras clave: Formación profesional; satisfacción del servicio; calidad educativa; estudiantes universitarios.

Lucila Patricia Cruz Covarrubias

Universidad de Guadalajara | Guadalajara | México | lucilapcc@cucea.udg.mx
<https://orcid.org/0000-0001-9168-285X>

Natalia Aguilar Rosado

Universidad de Guadalajara | Guadalajara | México | natalia@academicos.udg.mx
<https://orcid.org/0009-0004-9459-8011>

Pedro Aguilar Pérez

Universidad de Guadalajara | Guadalajara | México | app017@cucea.udg.mx
<https://orcid.org/0000-0001-8071-6671>

Pedro Daniel Aguilar Cruz

Universidad de Guadalajara | Guadalajara | México
<http://orcid.org/0000-0002-1396-2482>

<http://doi.org/10.46652/rgn.v11i52.1730>

ISSN 2477-9083

Vol. 11 No. 52, octubre-diciembre, 2026, e2601730

Quito, Ecuador

Enviado: abril 30, 2026

Aceptado: junio 16, 2026

Publicado: septiembre 25, 2026

Publicación Continua



Abstract

Evaluating the quality of higher education is a crucial issue, given the necessity for university students to receive top-tier academic training that enables them to acquire the competencies required for outstanding professional performance. This research aims to analyze the relationship between student satisfaction and the quality of education received at the University Center for Economic and Administrative Sciences of the Universidad de Guadalajara. A descriptive, non-experimental, cross-sectional design was employed, utilizing a Likert-scale questionnaire administered to a random sample of 380 students. The findings indicate that the university faces challenges regarding pedagogical resources in its efforts to achieve student satisfaction. It is evident that faculty performance, the academic curriculum, and institutional services impact the quality of instruction. Furthermore, over 72% of the participants express satisfaction with their professional training. In conclusion, the quality of university education can be enhanced by increasing student satisfaction regarding the academic services provided by the university.

Keywords: Professional training; service satisfaction; educational quality; university students.

Introducción

El progreso de los países depende en gran medida de la calidad académica proporcionada por las instituciones de nivel superior, siendo esta fundamental para el desarrollo sostenible, ya que forma a profesionistas y empresarios para el futuro (García Reyes et al., 2026). En este sentido, Surdez Pérez et al. (2018), aluden que entidades como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) así como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), establecen que para alcanzar una educación de calidad es esencial preparar a los estudiantes con competencias que les permitan, en su futura profesión, fomentar la innovación, desarrollar un pensamiento crítico y tener la capacidad de enfrentar y resolver los desafíos que presenta la sociedad actual (Quiroz y Sigich, 2023). De igual manera, a partir de investigaciones de varios autores se puede señalar que una institución educativa de calidad es aquella que brindar un servicio excelente y satisfactorio en todos sus servicios, enfocándose en formar ciudadanos capaces de enfrentar y resolver las problemáticas que la comunidad enfrenta en sus variadas dinámicas y actividades (Díaz y Salazar, 2021; Montenegro Ordoñez, 2020; Álvarez de Zayas, 2005).

Autores como Carpio et al. (2021), señalan que la calidad de la educación superior se encuentra en duda, especialmente debido a resultados no tan satisfactorios en evaluaciones estandarizadas, a la insuficiente mejora de los programas educativos en relación con las exigencias del siglo XXI, a la falta de desarrollo de competencias en los docentes, a un sistema administrativo y académico ineficiente, entre otros factores. Por lo tanto, es fundamental emprender un sistema educativo de alta calidad, donde el principal beneficiario (estudiante) no solo reciba una educación adecuada, sino que también se le satisfaga para alcanzar una formación de excelencia en su proceso de aprendizaje (Dioses Lescano et al., 2021). Esto significa aplicar herramientas y técnicas educativas que promuevan un aprendizaje significativo y sólido. Algunos estudios, como el de Zambrano et al. (2022), han demostrado que métodos de enseñanza participativa, tales como el aprendizaje centrado en proyectos y el trabajo en equipo, pueden tener un impacto positivo en el rendimiento y satisfacción de los estudiantes.

Bajo este contexto, universidades latinoamericanas han tenido que modificar sus políticas de dirección, enfocadas en optimizar la planeación, organización, implementación y supervisión de nuevos métodos y acciones de mejora en el proceso enseñanza-aprendizaje, respondiendo a los requerimientos de los diversos actores de la sociedad que demandan una educación de alta calidad. Al respecto, Valles Baca (s. f.) anuncia que la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) ha asumido el compromiso de mejorar el Sistema de Educación Superior (SES) mexicano. La meta es que las instituciones educativas logren y mantengan niveles de calidad, tanto en la formación de personal como en su contribución a la sociedad. Este desafío se refleja en las iniciativas y acciones que se están implementando, enfocadas en mejorar la calidad de la educación, aumentar la equidad y el acceso a la educación universitaria, y garantizar que las instituciones educativas aborden los nuevos desafíos globales sin perder de vista su misión intelectual y social. Sin embargo, esto se ve afectado por varios factores internos como externos (Hincapié et al., 2025). La adopción de principios dirigidos a mejorar la calidad en la educación puede afectar considerablemente los intereses de los líderes políticos y sindicales de los académicos, junto con ciertos profesores que se han beneficiado por relaciones familiares o amistosas para obtener plazas permanentes sin evaluar sus habilidades o formación pedagógica, así como, para personal administrativo o directivo, el *Statu quo* (negativa al cambio, por conveniencia). Por otro lado, la calidad educativa se ve afectada por el elevado número de alumnos en las aulas y la carga excesiva de tareas académicas y administrativas que deben enfrentar los docentes que se encuentran frente a grupo (Aguilar Palacios et al., 2023; Aguirre Gómez et al., 2015; Arjona Granados et al., 2022).

Ahora bien, un estudio descriptivo y transversal realizado por Mejía et al. (2017), que examina la satisfacción de los estudiantes de medicina en siete universidades de Perú, enfatiza la importancia de una educación de primera calidad en la formación como un aspecto fundamental para el desarrollo profesional de los futuros médicos. La investigación determina que la satisfacción de los estudiantes respecto a la instrucción de los cursos de ciencias básicas fue notablemente favorable. A pesar de no especificar los elementos concretos que inciden en la satisfacción, indican que esta puede ser influenciada por varios factores como el tiempo, capacidades de estudio, metas bien establecidas, motivación, perspectiva, colaboración entre profesor y alumno, técnicas pedagógicas, entornos de estudio y las características de las escuelas de nivel superior para el rendimiento de la enseñanza.

Otros estudios han detectado aspectos importantes y áreas de mejora en cuanto a la satisfacción de los estudiantes en centros educativos de nivel superior. Podemos citar el estudio elaborado por De la Fuente et al. (2010), quienes, en una escala de evaluación de satisfacción educativa, en una escuela de ingeniería, indican que los aspectos más insatisfactorios fueron los vinculados a la infraestructura, particularmente con los recursos bibliográficos, el equipo de laboratorios y aulas de informática. No obstante, los autores señalan que hay una satisfacción favorable con el mantenimiento y limpieza de las instalaciones, así como con el conocimiento y actualización de los docentes, además de que estos cumplan con el programa y plan académico.

Por su parte, Álvarez et al. (2015), en un estudio descriptivo en el que participaron estudiantes de instituciones de educación superior tanto públicas como privadas, mencionan que predominan varios aspectos que reflejan mayor satisfacción, entre ellos: las habilidades pedagógicas de los profesores y el nivel de autorrealización de los estudiantes. Reconocieron que la infraestructura y los servicios administrativos presentan niveles bajos de satisfacción. Por otro lado, Palominos Belmar et al. (2016), en una investigación descriptiva correlacional con estudiantes de pregrado, identifican desafíos que necesita enfrentar la universidad para aumentar la satisfacción de los alumnos, como la formación del profesorado en la implementación de prácticas educativas innovadoras para evitar que las clases sean poco atractivas y también para elevar la calidad de los servicios complementarios, incluyendo los administrativos, de equipamiento y de infraestructuras.

Finalmente, autores como Salinas et al. (2008), llevaron a cabo una investigación en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, con la finalidad de evaluar la satisfacción del alumno y la calidad académica a través de un análisis exploratorio. Usaron el análisis de componentes principales para detectar las variables más determinantes en la satisfacción del alumno. En la investigación se involucraron 245 alumnos, quienes respondieron al instrumento de manera anónima y electrónica. Las dimensiones a examinar fueron: 1) gusto con el trabajo del docente, 2) satisfacción con la programación de la materia, 3) satisfacción con la sección formativa (campus) y 4) reconocimiento hacia la universidad. Sus descubrimientos evidencian un elevado grado de satisfacción, especialmente con el trabajo del docente, donde se obtuvieron niveles inferiores, pero todavía en el grado de satisfacción fue con la distribución académica (infraestructura del centro educativo o centro universitario). Sin embargo, a pesar de estos estudios publicados y de otros afines, es aconsejable seguir examinando los instrumentos existentes para evaluar la satisfacción de los estudiantes y continuar llevando a cabo exploraciones que ayuden a corroborar factores que inciden en la calidad académica desde el punto de vista de los participantes clave, o sea, los estudiantes.

En este marco, se resalta la importancia de esta investigación, cuyo objetivo es medir la satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa de su formación profesional que reciben de la Universidad de Guadalajara, México. La razón para investigar las condiciones que afectan la satisfacción educativa de los universitarios surge del interés por comprender la situación actual de la satisfacción educativa, desde la perspectiva del estudiante, ya que es el que experimenta la calidad educativa y sus efectos en su formación profesional.

Metodología

Este análisis empírico utiliza un método cuantitativo, llevando a cabo un estudio descriptivo de naturaleza transversal. Se distingue como descriptivo, ya que intenta reflejar la visión de los alumnos respecto a la calidad educativa y la formación que obtienen de la universidad, con la finalidad de que las instituciones de educación superior mejoren la calidad y la percepción de los estudiantes acerca de lo que reciben de la institución para su educación. Es transversal, ya que la información se recopila en un único período y en un lugar específico (Hernández Sampieri y

Mendoza, 2018). Este análisis proporciona evidencia de estudiantes de pregrado en relación con la calidad de la educación durante su periodo de estudio dentro de un centro universitario.

El estudio se clasifica como no experimental, dado que no se alteran las variables, su objetivo es solamente describir los elementos observados. Es de enfoque cuantitativo, porque “se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población)” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 6). Esto permite que la investigación sea reproducible.

El instrumento se aplicó a los alumnos del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara. La muestra está compuesta por 380 estudiantes inscritos en diversas disciplinas del campo económico-administrativo. El estudio se realizó en marzo-abril de 2025 (ciclo escolar 2025-A). La selección de los participantes fue mediante una muestra no probabilística por conveniencia, tomando como criterios el semestre y la carrera: se incluyó a alumnos que ya han estudiado o están actualmente cursando la materia de Gestión de la Calidad (a partir del cuarto semestre), exclusivamente de las carreras de Administración (LIAD), Turismo (TURI), Administración Financiera y Sistemas (LAFI), Recursos Humanos (LIRH) y Relaciones Públicas y Comunicación (LRPC). De la muestra, 77 participantes (55%) son de género femenino, 60 (43%) son masculinos y 2 participantes señalaron otro género.

El instrumento utilizado consistió en una encuesta compuesta por un total de 40 preguntas, de las cuales 5 se enfocan en características demográficas de los participantes y las 35 restantes corresponden a la escala Likert. Esta encuesta fue diseñada para evaluar la satisfacción de estudiantes universitarios con la calidad de su formación, herramienta planteada por Dioses Lescano et al. (2021), la cual se adaptó específicamente para los estudiantes de la Universidad de Guadalajara. Se llevó a cabo una prueba piloto con 30 estudiantes que no estaban incluidos en la muestra final para comprobar su validez y la fiabilidad del instrumento, evaluando la claridad y comprensión de los ítems y la efectividad en la obtención de datos. La consistencia del contenido del cuestionario fue determinada mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo resultados satisfactorios.

El instrumento utilizado está conformado por dos partes: la primera abarca variables demográficas y reúne cinco aspectos sobre la situación académica y personal de los participantes: la carrera que cursan, semestre de avance, su edad y su género. La segunda parte evalúa seis dimensiones relacionadas con los escenarios: pedagógicos, institucionales, de estándares educativos, de disposición hacia las clases, de interacción entre estudiante y el docente, así como de capacidades. Estos componentes son fundamentales para valorar el grado de satisfacción y, por ende, analizar la calidad de la educación en la Universidad de Guadalajara.

Respecto al instrumento para la obtención de información de las seis dimensiones, se usó un formulario con 35 reactivos. Se aplica una escala de tipo Likert, donde 1 representa el nivel mínimo de satisfacción y 5, nivel máximo de satisfacción. La fiabilidad de esta escala, según el coeficiente alfa de Cronbach, arroja un valor de 0,872, lo que indica una buena consistencia

interna (Hernández Sampieri et al., 2014). La evaluación estadística de la información se llevó a cabo utilizando el software Microsoft Excel 18. 0, el cual facilitó los cálculos necesarios para la estadística descriptiva (Posada Hernández, 2016).

Resultados y discusión

Los hallazgos que se presentan continuación son el resultado de implementar la herramienta diseñada para recolectar información, en la cual se puede apreciar el impacto del grado de satisfacción del estudiante con respecto a la educación de calidad profesional que recibe en el entorno universitario. El análisis descriptivo indicó que la media más elevada se registró en la dimensión “disposiciones de aptitudes” y la más baja en la dimensión “medios didácticos”, como se refleja en la tabla 1.

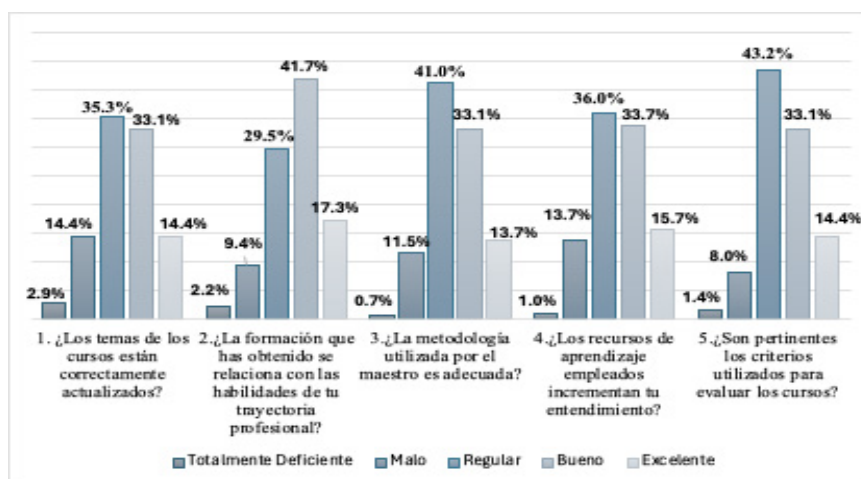
Tabla 1. Satisfacción por dimensión

Dimensión de satisfacción estudiantil	Media	Desviación estándar
Medios pedagógicos	3.5	0,94
Contextos Institucionales	3.6	1,09
Condiciones de calidad universitaria	3.7	0,99
Escenarios de asistencia a clases	3.7	1,11
Ambiente de interacción estudiante-docente	3.9	1,21
Disposiciones de aptitudes	4.3	0,94

Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, la figura 1 presenta los resultados obtenidos en cuanto a la dimensión de los medios pedagógicos, se puede observar que el 59% de los encuestados considera que la formación recibida en relación con las competencias de su carrera se encuentra entre buena y excelente. Por otro lado, el 53% de los participantes opina que la metodología utilizada por los profesores es de mediocre a mala. Asimismo, el 52% de los estudiantes califican la actualización de los contenidos de las materias de regular a mala. En cuanto a la variable “los recursos educativos enriquecen el conocimiento de los estudiantes”, el 50% los evalúa de regular a malo, mientras que el otro 50% los considera de buenos a excelentes. Asimismo, los resultados indican que las circunstancias educativas en el CUCEA, son tolerablemente satisfactorias, con una calidad de formación que varía entre regular a buena en la institución. Esto se alinea con lo mencionado por Brewa y Saunders (2020), acerca del reto que enfrentan los catedráticos al reflexionar sus métodos de enseñanza en una era digital, para satisfacer las demandas de la sociedad. Además, Dioses Lescano et al. (2021), señalan que es necesario elevar la calidad de la formación profesional, capacitando a docentes más competentes, lo que resalta la importancia de evaluar cómo perciben los estudiantes su experiencia educativa para lograr las mejoras deseadas en la calidad de la enseñanza.

Figura 1. Condiciones Pedagógicas



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 se presentan los resultados referentes a la dimensión “condiciones sistémicas”, donde se observa que más del 65% de los estudiantes que participaron evaluaron el servicio de la biblioteca como bueno o excelente; también valoraron positivamente la disponibilidad de información académica en la página web y el cumplimiento al horario de clases. No obstante, solo el 47% consideró que las instalaciones y los recursos que apoyan la enseñanza (como talleres, aulas de informática, proyectores, entre otros) eran buenos o excelentes. Además, solo un pequeño porcentaje de los encuestados (17%) opinó que la exigencia académica era adecuada al ritmo de su aprendizaje. Resultados que muestran una calidad, de regular a excelente, en relación con los recursos empleados en la formación académica, lo que se alinea con lo mencionado por Teo (2019), quien convoca a los educadores a preparar a los estudiantes para enfrentar los retos del nuevo siglo y ayudarles a moverse en un mundo cada vez más interconectado y globalizado. Resultados que no coinciden adecuadamente con lo indicado por la UNESCO (2019), que sostiene que la administración educativa debería basarse en la combinación de la gestión del conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación dentro del ámbito educativo.

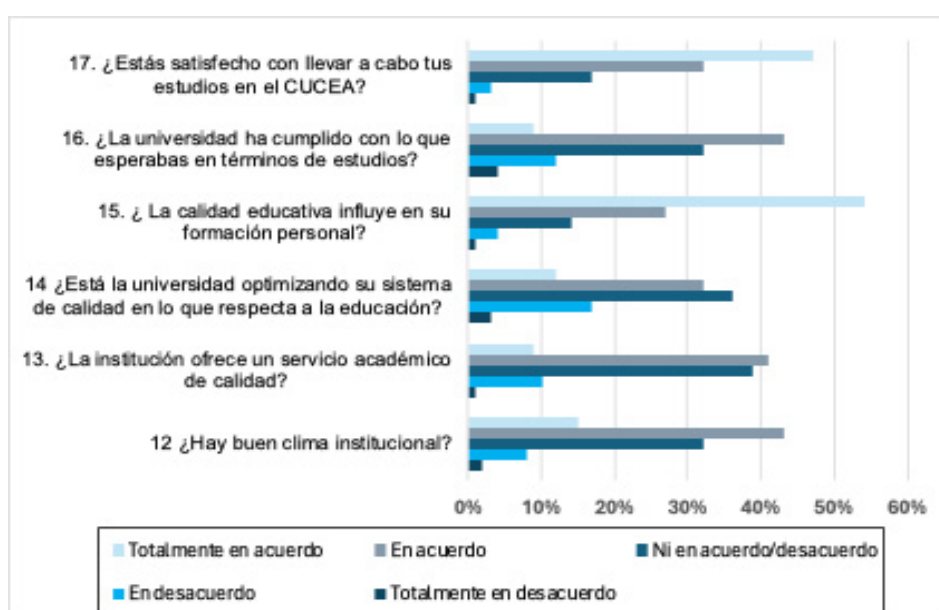
Tabla 2. Condiciones Sistemáticas

	6. ¿La exigencia académica está de acuerdo a tu ritmo de aprendizaje?	7. ¿Se cumple con el horario de las clases diarias?	8. ¿El servicio de la biblioteca física y virtual es el adecuado?	9. ¿La información académica está disponible en la Web del CUCEA?	10. ¿Las instalaciones y recursos de apoyo a la docencia funcionan correctamente?	11. ¿Percibes una buena atención en los servicios administrativos?
Totalmente Deficiente	3%	3%	4%	3%	6%	6%
Malo	11%	15%	7%	11%	15%	15%
Regular	32%	20%	19%	22%	32%	32%
Bueno	37%	30%	36%	36%	32%	32%
Excelente	17%	32%	34%	28%	15%	15%

Fuente: elaboración propia.

En la figura 2, se presentan los hallazgos sobre las condiciones de la calidad universitaria. En cuanto a la educación de calidad ofrecida por el Centro Universitario (CUCEA), el 58% de los encuestados opina que existe un ambiente institucional positivo. No obstante, solamente el 9% de los participantes califican de excelente su formación que han tenido dentro del CUCEA y que esto responde a sus expectativas académicas. De la misma manera (el 9%) de los participantes señala que la escuela proporciona una educación de calidad. Por otro lado, el 81% de los encuestados cree que la calidad de la educación impacta en su desarrollo personal. En lo que respecta a que, si la Universidad está mejorando su gestión en calidad educativa, apenas el 44% de los alumnos está de acuerdo o totalmente de acuerdo. Es importante señalar que esta apreciación de los encuestados, sobre la satisfacción en la calidad educativa no siempre apoya plenamente el proceso formativo. Estos resultados son disonantes con los encontrados en el estudio de Toledo Quiñones *et al.* (2024), quienes afirman que es esencial que la universidad alcance una percepción más alta por parte de los estudiantes, en las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

Figura 2. Condiciones de Calidad Universitaria



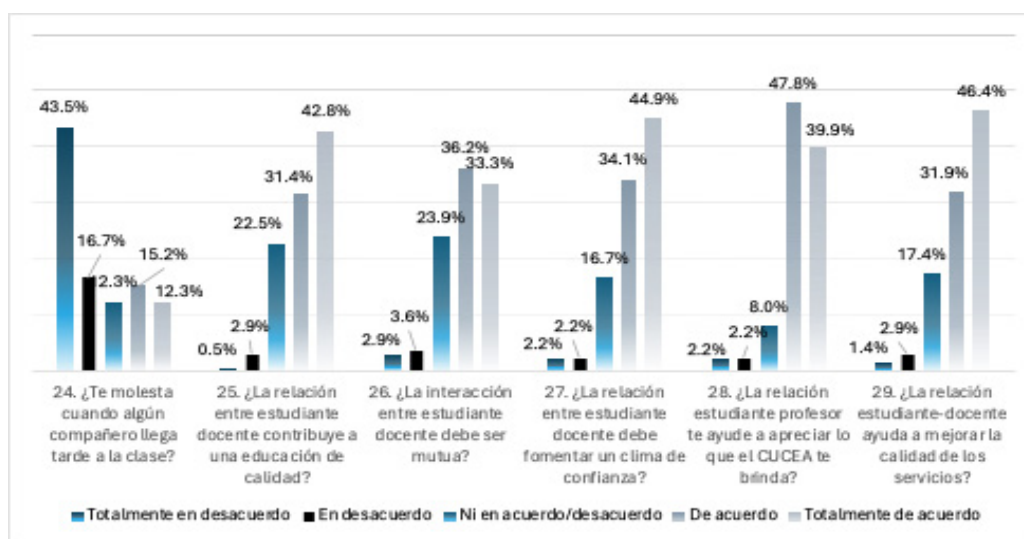
Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, en relación con las circunstancias para asistir a clases, el 73% de los encuestados expresa estar de acuerdo o completamente a favor de recomendar al CUCEA como una opción educativa. Por otra parte, el 71% manifiesta su total conformidad con la idea de que la asistencia a clases es vital para su aprendizaje. Sin embargo, solamente un 31% de los estudiantes opina que los docentes sí motivan la relevancia de acudir a clases. Un 63% indica que llega a clase puntualmente y con buena disposición, y también tratan de ponerse al corriente si faltan. Estos resultados sugieren que, aunque el Centro Universitario hace esfuerzos por proporcionar una educación de calidad, la participación de los estudiantes podría tener un efecto adverso en la excelencia académica, por diversas situaciones personales (sobre todo, económicas, sociales y familiares); estas afectan su dedicación y comportamiento en la educación, lo que limita el acceso

a una enseñanza de calidad. Esto lo respalda Hernández *et al.* (2015), quienes afirman que uno de los obstáculos hacia una educación de calidad son las dificultades socioeconómicas que enfrentan varios estudiantes. Al respecto, coincide Thornburne (2017), quien señala, que, a pesar de que la universidad proporcione servicios sin costo, la deserción y abandono escolar, afectan la percepción sobre la calidad educativa.

Por otra parte, en la figura 3 se muestran los resultados en proporción a las condiciones de interrelación entre docente-estudiante, donde más del 74% manifiesta que está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la relación entre ambos (docente-estudiante) ayuda a la formación de calidad educativa y a mejorar la calidad de los servicios. Asimismo, el 80% aproximadamente, de los participantes está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que la relación genera un clima de confianza y ayuda a valorar lo que ofrece la universidad. Estos resultados son coherentes con investigaciones de Flores Moran (2019); Khan y Almas (2013), que indican que la interacción entre docentes y estudiantes es muy valorada, lo que influye significativamente en su nivel de satisfacción con la institución, además de crear un entorno motivador para el aprendizaje de los alumnos.

Figura 3. Condiciones de relación estudiante-docente



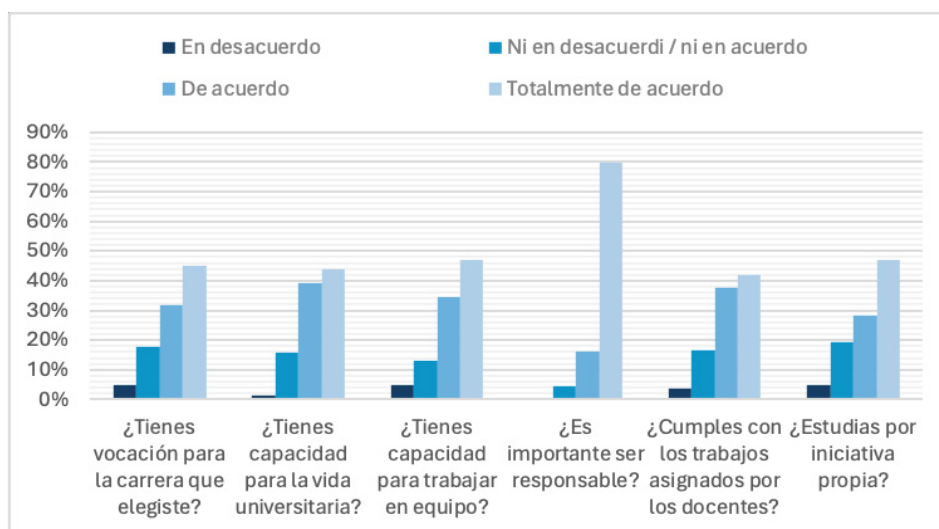
Fuente: elaboración propia.

Finalmente, en la figura 4, se pueden apreciar los resultados obtenidos respecto a las condiciones de aptitudes que caracterizan a los estudiantes participantes, donde aproximadamente el 77% manifestaron que tienen vocación para la carrera profesional que han elegido, con resultados similares el 83% de los encuestados manifestaron que tienen capacidades para la vida universitaria, el 82% creen que tienen capacidades para trabajar en equipo. La variable que más resalta es donde manifiestan que es muy importante ser responsable, con un 96%. Es importante recalcar que un 8% de los participantes, no estudia por iniciativa propia. En relación a las habilidades sobre su educación y profesión, existen investigaciones, como las de Álvarez *et al.* (2015), que revelan en su análisis con alumnos de universidades públicas, que en su habilidad para alcanzar sus metas los participantes reportan mayor contenido. Esta afirmación se alinea con los hallazgos presentados en esta sección. En contraste, investigaciones como la de Foon *et al.* (2020), indican que las percepciones sobre

la carga de trabajo, la colaboración grupal y la complejidad de la carrera no influyen de manera importante en la satisfacción estudiantil.

En este sentido, sería conveniente llevar a cabo una investigación sobre los aspectos que influyen en la selección de una carrera por parte de un estudiante y su nivel de grado con esa decisión. Los hallazgos en esta dimensión coinciden con lo expuesto por Correa Mejía *et al.* (2019), quienes sostienen que las habilidades se desarrollan a partir de experiencias adquiridas o por necesidades en ciertas circunstancias, y estos son aspectos clave en el proceso de aprendizaje.

Figura 4. Disposiciones de aptitudes



Fuente: elaboración propia.

Los resultados previamente señalados en las diferentes áreas analizadas coinciden con la investigación de Rodríguez Flores (2014), la cual indica que la satisfacción del cliente se ve influenciada por la calidad del servicio. De igual manera, autores como Bernate *et al.*, (2020) destacan que la calidad de la educación depende de las circunstancias que se proporcionan durante el proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos. Asimismo, los hallazgos están en línea con lo afirmado por Urrea *et al.* (2018), quienes indican que los estudiantes pueden estar contentos o descontentos con los programas académicos y la carrera que eligieron. Las variables evaluadas en esta investigación sintetizan la satisfacción respecto a varios aspectos de la vida académica de los estudiantes, dado que estos son esenciales para la institución educativa y marcan el nivel de satisfacción. Por consiguiente, varios estudios proponen que las autoridades universitarias y los docentes implementen estrategias de apoyo y acciones específicas para elevar la calidad de los servicios educativos (Toledo Quiñones *et al.*, 2024; Surdez-Pérez *et al.*, 2018; Dioses Lescano *et al.*, 2021; Bernate *et al.*, 2020). Esto se complementa con el argumento de Shaikh *et al.* (2019), quienes afirman que “los educadores deben ampliar sus estrategias de enseñanza para crear un entorno de aprendizaje eficaz” (p. 420).

No obstante, es importante tener en cuenta que la recopilación de la información se llevó a cabo en una sola universidad pública en Jalisco, centrada en un campo concreto (económico-administrativo). Sería ideal incorporar en futuras investigaciones a otras instituciones de nivel superior, tanto públicas como privadas, a nivel nacional, así como en diferentes áreas del saber. Igualmente, es importante considerar que las metodologías de enseñanza se analizaron desde la perspectiva del estudiante y, en el futuro, se debería buscar la triangulación de estos datos con la autopercepción del mismo profesor y con observaciones en el aula, entre otros elementos.

Conclusiones

En el ámbito literario, se observó que en la actualidad en México hay pocas investigaciones que evalúen el grado de satisfacción de los estudiantes, de escuelas públicas de nivel superior, en relación con la calidad de la educación, minimizando de este modo la relevancia de la percepción de los estudiantes sobre la calidad de formación que reciben en la universidad donde llevan a cabo su carrera educativa.

La valoración promedio del índice de satisfacción del estudiante en el CUCEA durante el periodo examinado fue de 3.8, lo cual se clasifica como un nivel “medio alto” en las dimensiones estudiadas. Esta investigación se propuso evaluar cómo los estudiantes universitarios perciben su satisfacción respecto a la formación profesional de calidad que recibe en la institución.

La investigación reveló que una gran parte de los encuestados (aproximadamente 53%) se siente insatisfecha con ciertos elementos de la educación que reciben. La evidencia más destacada se encuentra en el área de, condiciones didácticas, donde la metodología del profesor, los criterios de evaluación, la capacitación recibida y los contenidos de los cursos muestran un grado de insatisfacción, lo que se considera un nivel medio bajo (43%⁹ en esta área. De igual forma, en la categoría de, condiciones de asistencia en el aula, el factor relacionado con: si los docentes motivan a los alumnos sobre la relevancia de asistir a clases, el testimonio de los estudiantes indica un nivel de satisfacción medio bajo, ya que solamente el 33% de los participantes manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Sin embargo, en otras áreas evaluadas se observa un nivel de satisfacción superior. Específicamente, en las áreas de Calidad Universitaria, condiciones estructurales (infraestructura, servicios administrativos y tecnológicos), dimensiones que mostraron una mayor satisfacción (con un 64% que manifestaron bueno o excelente la calidad de la infraestructura y demás servicios). Igualmente, se menciona la satisfacción con la calidad de la educación en la interacción entre estudiantes y profesores, en la disposición hacia la carrera y el trabajo colaborativo (con más de 82% de aprobación), así como la relevancia de la asistencia a clases (73% manifestó de acuerdo o totalmente de acuerdo).

Esta inferencia sugiere un nuevo camino analítico para determinar si los problemas son causados por la infraestructura, los programas académicos, el método de enseñanza o la preparación del profesorado en cuanto al contenido. Se nota, al mismo tiempo, que los estudiantes requieren

un sistema de evaluación más eficaz. Los hallazgos de esta investigación ofrecen información relevante para los interesados en la evaluación de la calidad educativa a nivel pregrado, datos que pueden ser empleados con el fin de tomar decisiones adecuadas en la optimización del sistema educativo. No obstante, el estudio tiene limitaciones, entre ellas el diseño transversal, que complica la obtención de información exacta entre variables; por eso se sugiere llevar a cabo investigaciones longitudinales para determinar estas conexiones. Una limitación adicional es la muestra analizada, pues los sujetos de estudio pertenecen a una universidad pública y a un área concreta del conocimiento, lo cual imposibilita que las conclusiones puedan ser generalizables a otras poblaciones.

Referencias

- Aguilar Palacios, G., Jiménez Preciado, A. L., & Ángeles Castro, G. (2023). Factores determinantes de la calidad educativa: Un comparativo entre México, Chile y Corea del Sur. En H. Sánchez Bárcenas, M. A. Martínez García, & J. C. Trejo García, (coords.), *Estudios sobre el desarrollo económico en México: Un enfoque multifactorial* (pp. 89–114). Comunicación Científica.
- Aguirre-Gómez, F. J., Dévora-Rodríguez, C., & Valenzuela-Dorado, E. (2015). Las condiciones de ingreso a la profesión docente: un factor para el logro de la calidad educativa. *Ra Ximhai*, 11(4), 405–412.
- Al Shaikh, A., Aldarmahi, A., Al-Sanie, E., Subahi, A., Ahmed, M. E., Hydrie, M. Z., & Al-Jifree, H. (2019). Learning styles and satisfaction with educational activities of Saudi Health Science University students. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 14(5), 418–424. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2019.07.002>
- Alvarado Peña, L. J., & Moreno Freites, Z. (2017). Gobernanza y gestión de calidad en los centros de investigación universitarios. *Opción*, 33(84), 471–503.
- Álvarez de Zayas, C. (2005). *Didáctica de la educación superior*. Fondo Editorial FACHSE, UNRPG.
- Álvarez, J., Chaparro, E. M., & Reyes, D. E. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5–22.
- Arjona-Granados, M. P., Lira-Arjona, A. L., & Maldonado-Mesta, E. A. (2022). Los sistemas de gestión de la calidad y la calidad educativa en instituciones públicas de educación superior de México. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 268–283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>
- Bernate, J. A., Guataquira Romero, A., Romero Melo, E. N., & Reyes Escobar, P. C. (2020). Satisfacción de la calidad educativa en educación superior. *Podium*, (38), 37–50. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Blázquez, J. J., Chamizo, J., Cano, E. I., & Gutiérrez, S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458–484. <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2013-362-238>

- Brewa, A., & Saunders, C. (2020). Making sense of research-based learning in teacher education. *Teaching and Teacher Education*, 87.
- Brunner, J., & Ganga, F. (2018). Reforma a la educación superior: Un análisis crítico del enfoque chileno. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 23(83), 138–146. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1438580>
- Carpio, L., Torres, G., Miranda Samper, O. M., & Pernet Carrillo, J. C. (2021). Calidad educativa como base de la transformación universitaria. *Encuentros. Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 13, 192–200. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4395252>
- Correa Mejía, D. M., Abarca Guangaje, A. N., Baños Peña, C. A., & Analuisa Aorca, S. G. (2019). Actitud y aptitud en el proceso del aprendizaje. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*.
- De la Fuente, H., Marzo, M., & Reyes, M. J. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 18(3), 350–363. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052010000300009>
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, (39), 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Dioses Lescano, N., Morales Huamán, H. I., Díaz de Angulo, D. M., & Vásquez Muñoz, A. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(2), 247–266. <https://doi.org/10.36390/telos232.04>
- Egido, I. (2015). Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa. *Tendencias Pedagógicas*, 10, 18–28.
- Flores Morán, J. F. (2019). La relación docente-alumno como variable mediadora del aprendizaje. *Revista San Gregorio*, (35), 174–186. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.957>
- García Reyes, D. A., Eliseo Dantés, H., & Forstall Cortés, C. Ó. (2026). Evaluación de la calidad educativa en educación superior: revisión sistemática. *Perspectivas Docentes*, 37(80). <https://doi.org/10.19136/>
- Hernández Bringas, H. H., Martuscelli Quintana, J., Navarro, D. M., Muñoz García, H., & Narro Robles, J. (2015). Los desafíos de las universidades de América Latina y el Caribe ¿Qué somos y a dónde vamos? *Perfiles Educativos*, 37(147). <https://doi.org/10.22201/issue.24486167e.2015.147.47431>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
- Hew, K. F., Hu, X., Qiao, C., & Tang, Y. (2020). What predicts student satisfaction with MOOCs: A gradient boosting trees supervised machine learning and sentiment analysis. *Computers & Education*, 145. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103724>
- Hincapié, C., Rodríguez, D., & Lora, F. (2025). Calidad en la educación superior latinoamericana: Tensiones, desafíos y perspectivas. *Revista Conocimiento, Investigación y Educación (CIE)*, 30–42.

- Khan, M. A., & Almas, A. (2013). A study of student satisfaction in the University of Agriculture Faisalabad. *International Journal of Intelligent Technologies and Applied Statistics*, 6(1), 21–34. <https://doi.org/10.6148/IJITAS.2013.0601.02>
- Mauricio-Salas, M. del P., Galindo-Mora, P., & Blanco-Jiménez, M. (2023). Perspectiva teórica de la satisfacción de estudiantes de escuelas de negocios de universidades privadas. *Vinculatégica EFAN*, 9(3), 174–202. <https://doi.org/10.29105/vtga9.3-384>
- Mejía, C., Verástegui, A., Aranzábal, G., Quiñones, D., López, C., Toro, C., Astocondor, J., Arce, L., & Díaz, S. (2017). Nivel de satisfacción de ciencias básicas en estudiantes de medicina de siete universidades de Perú. *Educación Médica Superior*, 31(3), 45–52.
- Montenegro Ordóñez, J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educación*, 29(56), 116–145. <https://doi.org/10.18800/educacion.202001.006>
- Motefakker, N. (2016). The study of the level of satisfaction of the students of the Faculty of Social Sciences with welfare services of Imam Khomeini International University of Qazvin. *Procedia Economics and Finance*, 36, 399–407. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30052-1](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30052-1)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2015). *Hacer posibles las reformas*. Santillana.
- Osorio, J. V., & Pérez, K. M. (2010). *El nivel de satisfacción escolar y su relación con la orientación vocacional en alumnos de psicología educativa* [Tesis profesional, Universidad Pedagógica Nacional]. <http://200.23.113.51/pdf/27385.pdf>
- Palominos-Belmar, P. I., Quezada-Llanca, L. E., Osorio-Rubio, C. A., Torres-Ortega, J. A., & Lippi-Valenzuela, L. M. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18). <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2016.18.180>
- Plasencia, M. (2017). *Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Posada Hernández, G. J. (2016). *Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos*. Fondo Editorial Luis Amigó.
- Quiroz, E., & Sigcho, C. (2023). Análisis de los factores determinantes de la calidad educativa. *Esprint Investigación*, 2(1), 41–51. <https://doi.org/10.61347/ei.v2i1.51>
- Rivero Bottero, R. (2013). Educación y pedagogía en el marco del neoliberalismo y la globalización. *Perfiles Educativos*, 35(142), 149–166.
- Rodríguez Flores, B. F. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco de la Nación Agencia 2 Huaraz período 2014* [Tesis de grado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo].
- Salinas, A., Morales, J., & Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31, 39–55.

- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda. <https://doi.org/10.22518/book/9789588987729>
- Surdez Pérez, E. G., Sandoval, M. del C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Teo, P. (2019). Teaching for the 21st century: A case for dialogic pedagogy. *Learning, Culture and Social Interaction*, 21, 170–178. <https://doi.org/10.1016/j.lcsi.2019.03.009>
- Thomburne, A. (2017). *Nivel de satisfacción y lealtad del cliente y su impacto en la contratación de nuevos servicios en una empresa del sector de tecnología de información en Lima: 2017* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres].
- Toledo Quiñones, R. E., Peláez Díaz, G. N., Blácido Alva, L., & Norabuena Mendoza, C. H. (2024). Índices de satisfacción en la universidad: un enfoque en la gestión educativa. *Revista Inve-Com*, 4(2), 1–14. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10622226>
- Tomás, J., & Gutiérrez, M. (2019). Aportaciones de la teoría de la autodeterminación a la predicción de la satisfacción académica en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa*, 37(2), 471–485. <https://doi.org/10.6018/rie.37.2.328191>
- UNESCO. (2019). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. *Educación Superior y Sociedad (ESS)*, 9(2), 97–113.
- Urrea, P., Bernate, J., Fonseca, I., & Martínez, A. (2018). Impacto social de los graduados de la Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deporte UNIMINUTO. *Educación Física y Ciencia*, 20(2). <https://doi.org/10.24215/23142561e050>
- Valles Baca, H. G. (s. f.). *Educación superior en México*. Espacios de Educación Superior. <https://lix.li/VY8vd>
- Villalobos, J. (2024). Marco teórico de realidad aumentada, realidad virtual e inteligencia artificial: Usos en educación y otras actividades. *Emerging Trends in Education*, 6(12), 1–17. <https://doi.org/10.19136/etie.a6n12.5695>
- Zambrano, M., Hernández, A., & Mendoza, K. (2022). El aprendizaje basado en proyectos como estrategia didáctica. *Conrado*, 18(84), 172–182.

Autores

Lucila Patricia Cruz Covarrubias. Doctora en Ciencias del Desarrollo Humano, Profesora e Investigadora de Tiempo Completo de la Universidad de Guadalajara. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores.

Natalia Aguilar Rosado. Doctora en Estudios Empresariales por la Universidad de Barcelona. Profesor e Investigadora de Tiempo Completo de la Universidad de Guadalajara. Coordinadora de Vinculación y Aprendizaje para toda la vida.

Pedro Aguilar Pérez. Maestría en Mercadotecnia. Profesor e Investigador de Tiempo Completo de la Universidad de Guadalajara.

Pedro Daniel Aguilar Cruz. Universidad de Guadalajara.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.