

Percepción de la calidad educativa y formación profesional en estudiantes de educación de universidad pública

Perception of educational quality and vocational training among students at public universities

Recibido: 08/08/2025 - Aceptado: 05/11/2025

Elsa Margarita Lozada Asparria

<https://orcid.org/0000-0001-6595-4727>

elozada@unfv.edu.pe

Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú

Alberto Lorenzo Buitron Arellano

<https://orcid.org/0000-0002-4410-3605>

abuitron@unfv.edu.pe

Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú

Hermelinda Perez Loayza

<https://orcid.org/0000-0002-5956-7410>

hperez@unfv.edu.pe

Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú

Felicia Lelia Cáceres Narrea

<https://orcid.org/0000-0003-0627-8495>

fcaceres@unfv.edu.pe

Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú

José Manuel Palacios Sánchez

<https://orcid.org/0000-0002-1267-5203>

ipalacios@unfv.edu.pe

Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú

Resumen

El propósito de esta investigación consistió en examinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción con la formación profesional en estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, descriptivo-correlacional y transversal. La muestra estuvo compuesta por 256 estudiantes, seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado. Se aplicaron dos instrumentos validados: un Cuestionario de Calidad Educativa Universitaria (39 ítems) y un Cuestionario de Satisfacción Académica (33 ítems), ambos con coeficientes de fiabilidad superiores a 0.80. En cuanto a los resultados, predominó una percepción media sobre la calidad educativa (64,1 %), destacándose mejor evaluación en las dimensiones de competencia docente y evaluación. Similarmente, la satisfacción académica se situó mayormente en nivel medio (78,5 %), siendo empatía y capacidad de respuesta las dimensiones más valoradas. El análisis correlacional de Spearman evidenció una asociación positiva y significativa entre las variables ($p = 0,478$; $p < 0,001$), indicando que una mayor percepción de calidad educativa se vincula a una mayor satisfacción estudiantil. Finalmente, se concluye que la calidad educativa es factor determinante en la satisfacción universitaria, por lo que mejorar infraestructura, gestión administrativa e innovación pedagógica resulta imprescindible para fortalecer la excelencia académica pública.

Palabras clave: calidad educativa, satisfacción académica, educación superior

Abstract

The purpose of this research was to examine the relationship between educational quality and satisfaction with professional training among students at the Faculty of Education of the Federico Villarreal National University. To

this end, a quantitative approach was used with a non-experimental, descriptive-correlational and cross-sectional design. The sample consisted of 256 students, selected through stratified probability sampling. Two validated instruments were applied: a University Educational Quality Questionnaire (39 items) and an Academic Satisfaction Questionnaire (33 items), both with reliability coefficients above 0.80. In terms of results, the average perception of educational quality predominated (64.1%), with the highest ratings in the areas of teaching competence and assessment. Similarly, academic satisfaction was mostly at an average level (78.5%), with empathy and responsiveness being the most highly valued areas. Spearman's correlation analysis showed a positive and significant association between the variables ($\rho = 0.478$; $p < 0.001$), indicating that a higher perception of educational quality is linked to greater student satisfaction. Finally, it is concluded that educational quality is a determining factor in university satisfaction, so improving infrastructure, administrative management and pedagogical innovation is essential to strengthen public academic excellence.

Keywords: educational quality, academic satisfaction, higher education

Introducción

La calidad en la educación, particularmente en el ámbito de las universidades públicas, constituye un objetivo fundamental para los gobiernos y un interés central dentro del campo académico-educativo. Este enfoque ha generado una línea de investigación destinada a identificar fortalezas y debilidades del proceso educativo y a contribuir así a su perfeccionamiento. En este marco de calidad educativa (en adelante, CE), la satisfacción académica de los estudiantes emerge como un tema de relevancia, dado que una elevada satisfacción no solo potencia la motivación y el rendimiento, sino que también disminuye la inclinación a cambiar de especialidad, incrementa el compromiso con el aprendizaje y reduce la intención de abandono de la carrera, entre otros efectos. En el presente estudio se analizarán ambos aspectos en la Facultad de Educación de una universidad pública (García y Cordero, 2024).

Por otro lado, la Guía sobre la calidad en la educación superior, emitida por el Ministerio de Educación del Perú (2015), recomienda diversos indicadores que deben considerarse para evaluar la calidad del proceso educativo. Se destacan como tales la cultura organizacional dentro de la facultad, la infraestructura disponible para el proceso formativo, la calidad del cuerpo docente, el diseño curricular, la atención brindada a los estudiantes y la gestión administrativa de la facultad. La satisfacción del alumnado está influida también por estos componentes y puede ser objeto de análisis y discusión en relación con ellos (Vilca et al., 2024).

La calidad educativa constituye un concepto cuyo significado, delimitación y análisis son materia de debate creciente en el ámbito educativo. En este sentido, se puede definir la calidad educativa universitaria como el conjunto de características y atributos que conforman la experiencia educativa y que son percibidos positivamente por los estudiantes. Entre estos atributos destacan aquellos indicadores considerados deseables e incluso imprescindibles para alcanzar una experiencia educativa de calidad; su ausencia genera una mayor insatisfacción en quienes viven dicha experiencia (Ibarra, 2023).

Asimismo, el bienestar y la satisfacción del estudiante han sido temas centrales durante varias décadas. La satisfacción académica es crucial dentro del entorno educativo, debido a que, según diversas investigaciones, los estudiantes satisfechos muestran una mayor propensión a continuar sus estudios universitarios y a obtener mejores resultados académicos. Este concepto puede entenderse como la valoración que realiza el estudiante sobre su experiencia educativa en la universidad; su análisis permite conocer el grado de satisfacción respecto de diferentes dimensiones formativas. La satisfacción académica depende tanto de las características personales del alumno como de los factores institucionales —propios de la universidad— y de los contextuales, relacionados con el entorno social y cultural (Barreto y Quimis, 2025).

En cuanto a la calidad educativa en la educación superior, esta se orienta hacia la consecución de la excelencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Diversos especialistas han abordado su estudio, definiendo sus conceptos, categorías, dimensiones, indicadores y estándares evaluativos desde distintas perspectivas. Según el Diccionario de la lengua española de la Real Academia Española, *calidad* se entiende como “el conjunto de las propiedades o características de algo que lo hacen apto para satisfacer una necesidad”, mientras que *educativo* significa “relativo a la educación”.

Combinando ambas definiciones, se deduce que la calidad educativa representa el nivel de satisfacción alcanzado mediante el proceso educativo; es decir, constituye el resultado de la interacción entre el sistema educativo y su entorno, lo cual posibilita alcanzar un conjunto determinado de competencias, habilidades y valores. Cabe destacar que la calidad educativa en la educación superior es un concepto dinámico y en constante construcción, ya que este nivel educativo atraviesa procesos continuos de cambio e innovación que reflejan las

transformaciones sociales constantes. Las condiciones pedagógicas varían no solo entre instituciones distintas, sino también dentro de una misma universidad en diferentes periodos de tiempo (Rodríguez y Quiroz, 2024).

Dado su valor estratégico, durante los últimos años la CE ha sido objeto frecuente de análisis y evaluación por parte tanto de organismos nacionales como internacionales. A nivel local, por ejemplo, el Ministerio de Educación argentino ha desarrollado la "Guía para la Evaluación de Calidad en Educación Superior" a través de su Subsecretaría de Gestión Educativa; además se implementan procesos institucionales evaluativos en universidades argentinas (Gordillo et al., 2023). Estos procesos se sustentan en herramientas como el "Sistema de Indicadores de Calidad en Educación Superior" (SICEES), que propone dieciocho indicadores organizados dentro de siete dimensiones principales para evaluar integralmente el fenómeno (Monarca et al., 2024).

La satisfacción académica se define como una evaluación subjetiva realizada por el estudiante sobre su experiencia educativa, considerando diversos factores que influyen en su aprendizaje y formación integral. Esta valoración puede ser positiva o negativa, dependiendo tanto de características individuales como de factores institucionales y contextuales. Existen diversos enfoques teóricos: algunos plantean que dicha satisfacción es una respuesta emocional frente a las vivencias académicas; otros postulan que se trata más bien de un proceso cognitivo y reflexivo. Hasta ahora, los estudios empíricos han utilizado ambas perspectivas, aunque no siempre con plena coherencia metodológica. En algunos casos, variables contextuales —como el ambiente o los recursos— se emplean como variables mediadoras; en otros estudios, forman parte del modelo relacional, mientras que otros buscan establecer vínculos entre la satisfacción y el desempeño académico medido (Sánchez Vergara, 2025).

Además, se ha examinado la satisfacción académica en diferentes niveles educativos —desde primaria hasta la universidad—, en diversas disciplinas científicas y bajo variadas condiciones contextuales, socioeconómicas y culturales; los resultados evidencian diferencias significativas asociadas a variables demográficas y académicas concretas. Asimismo, se han identificado múltiples determinantes favorables para su logro efectivo. En términos generales, se reconoce que esta construcción es compleja y multidimensional; ningún modelo único logra capturar plenamente todos sus determinantes ni las manifestaciones empíricas observadas. Por ello, algunos autores proponen una matriz explicativa basada en tres grandes categorías: factores individuales (propios del estudiante), institucionales (relacionados con las características organizacionales) y contextuales (circunstancias ambientales externas) (Froment y Gutiérrez, 2022).

En consecuencia, este estudio tiene por objetivo principal determinar si variables tales como la calidad educativa y la satisfacción con la formación profesional presentan relaciones significativas dentro del contexto específico de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal. El propósito es generar información teórica robusta junto con evidencia empírica que permita comprender cabalmente esta problemática particular, para posteriormente plantear alternativas fundamentadas que contribuyan a su mejora continua.

Metodología

El presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo fundamentado en la recopilación y el análisis estadístico de datos, con el fin de examinar la relación entre la competencia emocional (CE) y la satisfacción con la formación profesional en estudiantes universitarios. Para ello, se implementó un diseño no experimental, descriptivo–correlacional y de corte transversal, dado que se analizaron datos recolectados en un único momento temporal, sin manipulación alguna de variables independientes.

Asimismo, este trabajo se llevó a cabo en 2024 en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal (Lima, Perú). La selección de esta institución respondió a la necesidad de evaluar la percepción estudiantil en un entorno de educación pública caracterizado por procesos de modernización académica y evaluación continua de la calidad institucional.

La población estuvo compuesta por 1.109 estudiantes matriculados en diversas especialidades durante el año académico 2024. Para definir la muestra, se aplicó un muestreo probabilístico estratificado, considerando como estratos las diferentes carreras y ciclos formativos. La muestra definitiva incluyó a 256 estudiantes, calculados mediante la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %. Este método aseguró la representatividad y diversidad de los participantes.

Finalmente, se utilizaron dos instrumentos validados y adaptados al contexto peruano mediante juicio de expertos y prueba piloto ($n = 30$), obteniendo niveles aceptables de confiabilidad (α de Cronbach > 0.80):

Cuestionario de CE Universitaria

En primer lugar, el Cuestionario de CE Universitaria, fundamentado en el modelo de Tumino y Poitevin (2013), examina siete dimensiones esenciales: comunicación, organización de la enseñanza, competencia docente, procesos administrativos, infraestructura, evaluación y actitudes docentes. Además, consta de 39 ítems con escala Likert de cinco niveles (1 = totalmente en desacuerdo, 5 = totalmente de acuerdo).

Cuestionario de Satisfacción Académica

El Cuestionario de Satisfacción Académica, adaptado de Torres y Luna (2016), comprende 33 ítems organizados en cinco dimensiones: satisfacción general, confianza, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, empleando una escala de valoración de cinco niveles. Para validar su contenido se utilizó el índice de validez de contenido (IVC), mientras que la consistencia interna se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores de 0,91 y 0,87 para los cuestionarios de CE y satisfacción, respectivamente, lo que indica alta fiabilidad.

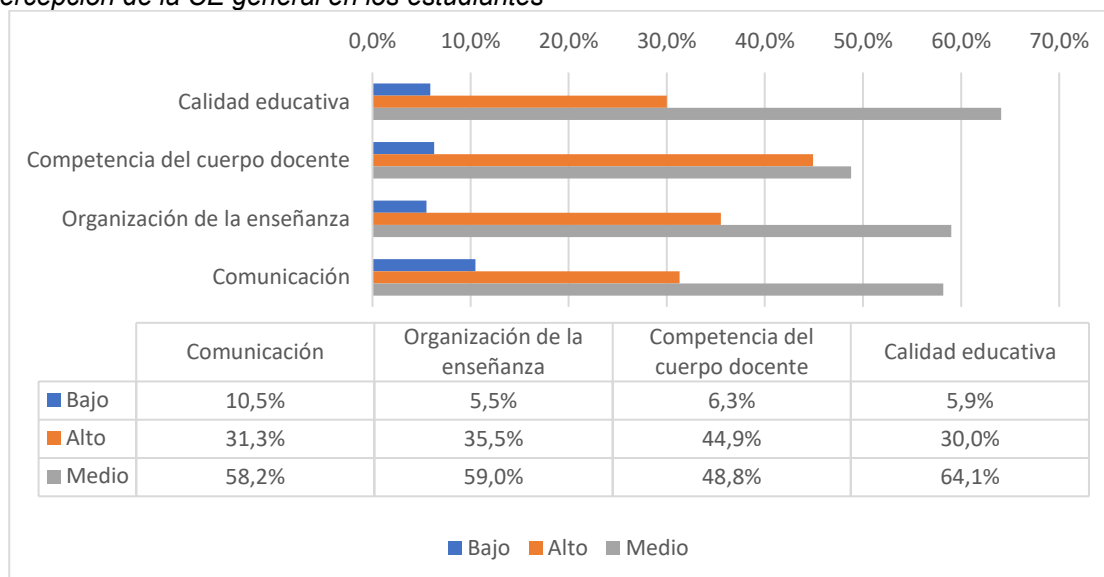
Además, antes de la aplicación, se obtuvo la autorización institucional y el consentimiento informado de los participantes, asegurando la confidencialidad y el uso exclusivo académico de la información recopilada. Los cuestionarios se aplicaron presencialmente y de forma autoadministrada, bajo la supervisión directa de los investigadores.

Resultados

Los resultados obtenidos ofrecen una visión detallada sobre las percepciones estudiantiles respecto a la calidad educativa y su vínculo con la satisfacción académica. El análisis de los datos permite identificar tendencias, fortalezas y áreas susceptibles de mejora en las distintas dimensiones evaluadas, docente, administrativa, comunicacional y de infraestructura, proporcionando un panorama integral del nivel de cumplimiento institucional frente a los estándares de calidad. Estos hallazgos, además de contrastarse con la literatura reciente, contribuyen a comprender de manera empírica cómo la experiencia formativa influye en el grado de satisfacción del alumnado, estableciendo así bases sólidas para la discusión y formulación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la excelencia educativa.

Figura 1

Niveles de percepción de la CE general en los estudiantes



En primer lugar, el gráfico presentado permite observar las percepciones que tienen los estudiantes en relación con las dimensiones de la comunicación, la organización de la enseñanza, la competencia del cuerpo docente y la calidad educativa (CE) general. De manera general, se identifica una tendencia predominante hacia un nivel medio de satisfacción, lo que implica una evaluación moderadamente favorable de la calidad educativa percibida dentro de la Facultad de Educación.

En cuanto a la calidad educativa como dimensión global, se registró el porcentaje más alto en el nivel medio (64,1 %), lo cual sugiere que los estudiantes reconocen un proceso formativo aceptable. No obstante, también se identifican áreas susceptibles de mejora, especialmente en aspectos relacionados con la innovación pedagógica, los recursos educativos disponibles y el acompañamiento institucional. Esta valoración intermedia podría estar vinculada a ciertas limitaciones estructurales inherentes al contexto de las universidades públicas.

En lo que respecta a la competencia del cuerpo docente, el 48,8 % de los estudiantes se ubicó en un nivel medio y el 44,9 % en un nivel alto, lo que denota una percepción positiva respecto a la preparación académica, el dominio disciplinar y el desempeño pedagógico del profesorado. Sin embargo, el 6,3 % que

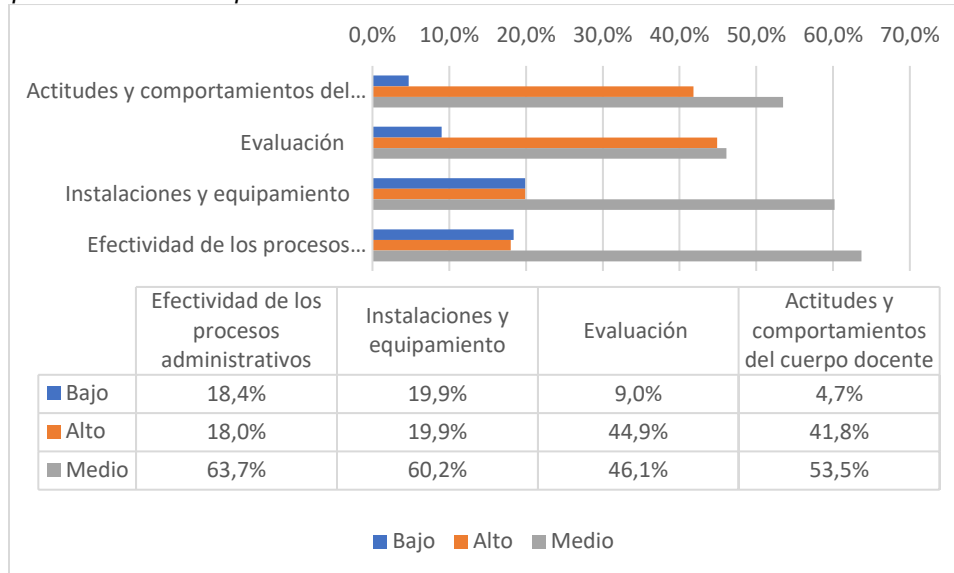
manifestó un nivel bajo indica la necesidad de fortalecer los programas de capacitación docente continua y de promover el desarrollo de estrategias metodológicas centradas en el estudiante.

Por otra parte, en relación con la organización de la enseñanza, el 59 % de los participantes se posicionó en un nivel medio y el 35,5 % en un nivel alto. Estos datos evidencian una estructura académica adecuada; sin embargo, aún es perfectible**, ** especialmente en términos de coherencia curricular, planificación temporal y articulación entre teoría y práctica.

Finalmente, respecto a la dimensión de la comunicación, el 58,2 % de los estudiantes se situó en un nivel medio y el 31,3 % alcanzó un nivel alto. Esta distribución sugiere que, si bien existe una interacción efectiva entre docentes y estudiantes, persisten dificultades para consolidar canales comunicativos más fluidos y participativos, elementos que inciden de manera directa en la satisfacción académica.

Figura 2

Dimensiones específicas de la CE percibida



Los resultados expuestos en la Figura 2 ponen de manifiesto que la percepción estudiantil acerca de la calidad educativa (CE) en la Facultad de Educación se concentra mayormente en un nivel medio. Esto indica una valoración moderada respecto del cumplimiento de los estándares institucionales evaluados en las diversas dimensiones analizadas. En términos generales, estos datos reflejan que la universidad mantiene un desempeño aceptable; no obstante, no alcanza aún los niveles óptimos o de excelencia esperados para una institución de educación superior orientada a formar profesionales en el ámbito educativo.

En relación con la efectividad de los procesos administrativos, el 63,7% de los estudiantes ubicó su percepción en un nivel medio; además, el 18,4% manifestó una valoración baja y otro 18% una calificación alta. Este comportamiento revela que, si bien las gestiones académicas y administrativas responden a las necesidades básicas del alumnado, existen debilidades relacionadas con la eficiencia administrativa, la transparencia y la atención personalizada al estudiante. La excesiva burocratización en los trámites, la falta de canales ágiles de comunicación y la limitada digitalización podrían estar influyendo negativamente en esta percepción intermedia.

Respecto a las condiciones físicas e infraestructura tecnológica (instalaciones y equipamiento), el 60,2% valoró este aspecto como medio; mientras tanto, aproximadamente un 19,9% lo evaluó en niveles alto y bajo, respectivamente. Este panorama evidencia que, si bien la infraestructura cumple parcialmente con las demandas del proceso formativo, no garantiza entornos innovadores ni completamente adecuados para el aprendizaje. Por ende, invertir en laboratorios actualizados, recursos didácticos diversificados, una conectividad eficiente y un mantenimiento adecuado resultaría crucial para mejorar tanto la calidad percibida como la satisfacción académica.

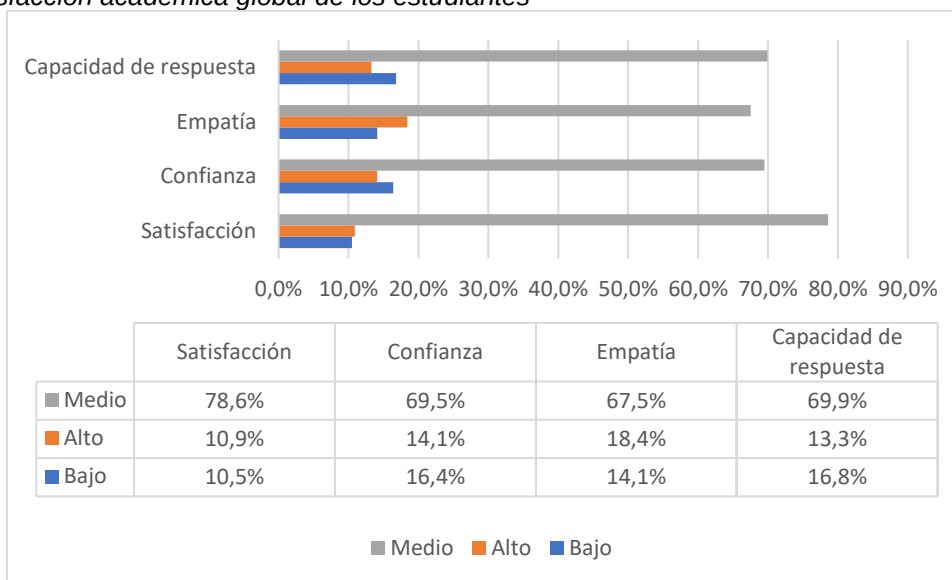
La dimensión de evaluación presenta un equilibrio entre valoraciones medias (46,1%) y altas (44,9%), lo cual sugiere una aceptación relativamente elevada hacia las prácticas evaluativas utilizadas por los docentes. Los estudiantes perciben mayor coherencia entre los objetivos formativos establecidos, las estrategias didácticas implementadas y los criterios aplicados para la evaluación, lo que denota avances hacia un enfoque más formativo y menos punitivo dentro del proceso evaluativo. Sin embargo, el porcentaje significativo ubicado en el nivel medio

evidencia oportunidades para perfeccionar aspectos como la retroalimentación constante, la transparencia en los criterios evaluativos y la diversidad metodológica en los instrumentos.

Finalmente, las actitudes y comportamientos del cuerpo docente constituyen una dimensión altamente valorada: un 41,8% se posicionó en el nivel alto, mientras que un 53,5% optó por el nivel medio. Este resultado refleja que los estudiantes reconocen el compromiso, la profesionalidad y la disposición favorable hacia sus procesos formativos por parte del profesorado. No obstante, también subraya la necesidad imperante de fortalecer la actualización pedagógica continua, así como de promover metodologías activas orientadas al aprendizaje significativo y la innovación educativa.

Figura 3

Niveles de satisfacción académica global de los estudiantes



La Figura 3 presenta resultados relacionados con diversas dimensiones vinculadas a la satisfacción académica percibida por los alumnos: satisfacción general con su experiencia educativa, confianza institucional, empatía mostrada por el personal docente-administrativo y capacidad institucional para responder adecuadamente ante los requerimientos estudiantiles. En conjunto, estos resultados evidencian la predominancia del nivel medio, señal inequívoca de una percepción funcional, pero perfectible, respecto al servicio educativo ofrecido.

La dimensión de satisfacción general exhibe los valores más altos, situados dentro del rango medio (78,6%), lo que indica que una mayoría significativa siente una conformidad moderada respecto a su experiencia formativa global. Sin embargo, apenas un 10,9% manifiesta una satisfacción alta, mientras que otro 10,5% reporta niveles bajos, lo que señala una estabilidad relativa, pero sin entusiasmo ni compromiso emocional profundo hacia su formación universitaria. Esta percepción podría relacionarse con la calidad percibida de los servicios complementarios ofrecidos por la institución, la comunicación interna o las condiciones materiales de aprendizaje.

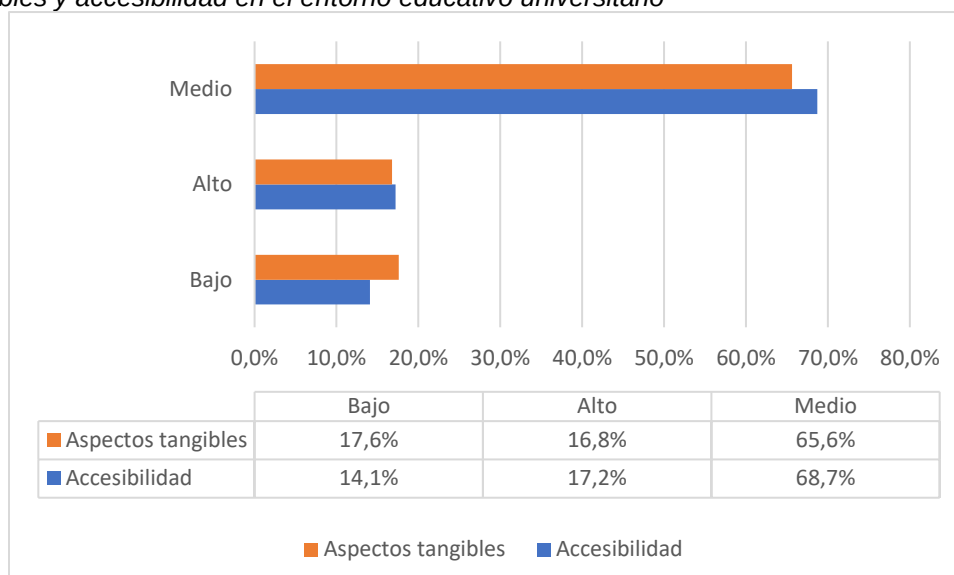
En cuanto a la confianza institucional, se identificó que el 69,5% ubica esta variable también en un nivel medio, mientras que un 14,1% lo hace en alto y un 16,4% restante la asigna a un nivel bajo. Este patrón indica una percepción aceptable, pero frágil, sobre la credibilidad y fiabilidad institucional, vinculada estrechamente con la transparencia administrativa —tanto en los procesos como en la toma de decisiones—, así como con la consistencia en el trato recibido por los estudiantes. La presencia significativa del porcentaje bajo sugiere que algunos alumnos experimentan falta de claridad informativa o inestabilidad procedimental, tanto administrativa como académica.

La dimensión de empatía obtiene porcentajes similares: un 67,5% se sitúa dentro del rango medio, mientras que alcanzan niveles altos el 18,3% y bajos el 14,1%. Estos datos muestran que la atención personalizada brindada, junto con la sensibilidad institucional hacia las necesidades particulares, resulta adecuada aunque no sobresaliente desde la perspectiva estudiantil. Si bien existe una base positiva para establecer vínculos interpersonales entre docentes, administrativos y alumnos, aún es posible fortalecer mecanismos específicos orientados al acompañamiento emocional efectivo, a las tutorías académicas oportunas o a estrategias inclusivas capaces de mejorar la percepción general sobre la empatía institucional.

Por último, destaca la capacidad de respuesta ante las solicitudes o reclamos estudiantiles, donde predomina nuevamente el valor medio (69,9%), seguido por valoraciones altas (13,3%) y bajas (16,8%). Esto implica que la eficiencia temporal y operativa para atender las gestiones relacionadas con el alumnado es considerada moderada por los usuarios finales del sistema educativo público universitario analizado. Entre las causas posibles destacan la ausencia de automatización en los procesos internos, la saturación administrativa o la limitada coordinación interdepartamental, lo cual impacta negativamente en la confianza integral y la satisfacción global del estudiantado.

Figura 4

Aspectos tangibles y accesibilidad en el entorno educativo universitario



La Figura 4 muestra los resultados correspondientes a dos dimensiones complementarias relativas a la calidad del servicio educativo: aspectos tangibles (infraestructura física y materiales) y accesibilidad (facilidad de acceso a los servicios). Ambas categorías guardan relación directa con la percepción físico-operativa manifestada por los estudiantes frente al entorno institucional, así como con los recursos disponibles para el desarrollo académico cotidiano. En ambas dimensiones predomina una evaluación media, lo cual expresa una valoración positiva, aunque sin alcanzar niveles sobresalientes o plenamente satisfactorios.

Respecto a los aspectos tangibles, se observa que el 65,6 % ubica esta variable dentro del rango medio, mientras que los niveles altos representan solo un 16,8 %, y los bajos ascienden al 17,6 %. Esta distribución indica que la mayoría considera que las instalaciones físicas y los materiales didácticos existentes son suficientes para cubrir los requisitos básicos del proceso de enseñanza-aprendizaje, aunque no reflejan una modernización ni avances tecnológicos suficientes para crear ambientes dinámicos e innovadores. Además, el equilibrio porcentual existente entre las categorías altas y bajas evidencia una heterogeneidad importante entre los espacios físicos o las carreras ofertadas dentro de la misma facultad; situación atribuible probablemente a desigualdades relacionadas con el mantenimiento, la inversión o la disponibilidad de recursos materiales.

Por otro lado, la accesibilidad presenta un comportamiento muy similar: el 68,7 % se sitúa en el nivel medio; el 17,2 %, en el alto, y el 14,1 %, en el bajo. Esto refleja una percepción razonable sobre el acceso a los servicios educativos, administrativos y tecnológicos; sin embargo, las limitaciones presentes dificultan una experiencia académica fluida. Tales limitaciones pueden vincularse directamente con aspectos tales como la conectividad deficiente, los horarios poco flexibles, la insuficiente atención especializada para personas con discapacidad o la ubicación poco estratégica de las dependencias universitarias.

En síntesis, los resultados obtenidos permiten afirmar que, si bien existe un reconocimiento generalizado hacia los aspectos centrales vinculados con la calidad educativa, estos se mantienen principalmente dentro de los rangos medios perceptuales. Por ende, constituyen una base sólida desde donde impulsar políticas institucionales orientadas a mejorar la innovación pedagógica, la modernización de la infraestructura, el fortalecimiento de la comunicación participativa, además de la optimización de los procesos administrativos. Asimismo, son evidentes áreas clave donde se debe profundizar en la capacitación docente continua, implementar metodologías activas centradas en el estudiante, así como promover una mayor inclusión social mediante un acompañamiento emocional efectivo.

De este modo, enfrentarse a estas oportunidades permitirá elevar los niveles de satisfacción académica global, incrementar el compromiso emocional y consolidar una institucionalidad confiable, capaz de responder eficazmente ante las necesidades cambiantes de la comunidad educativa universitaria pública.

Discusión

Los hallazgos obtenidos revelan una asociación significativa entre la Calidad Educativa (CE) y la satisfacción del estudiante, evidenciada a través del coeficiente de correlación de Spearman ($p = 0,478$; $p < 0,001$). Este resultado cumple con el objetivo planteado, al demostrar que una percepción elevada de CE se vincula positivamente con un mayor grado de satisfacción estudiantil. Esta conclusión coincide con lo reportado por Romero (2020), quien, en su estudio sobre la satisfacción en programas de maestría en educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, también identificó una relación directa entre ambas variables.

Por otra parte, las metodologías empleadas guardan similitud con las aplicadas por Quintana y Cárdenas (2023), quienes efectuaron un análisis descriptivo, no experimental, correlacional y transversal mediante cuestionarios validados. En ambos trabajos se concluye que la calidad en los servicios educativos está estrechamente relacionada con la satisfacción estudiantil, lo cual fortalece la coherencia teórica y metodológica de los resultados presentes.

Asimismo, Abellán-Roselló y Fernández (2023) evaluaron la satisfacción respecto a la labor docente desde la percepción del alumnado y reportaron valoraciones positivas hacia el desempeño del profesorado. De manera análoga, este estudio encontró que el 48,8 % de los participantes expresó estar satisfecho con el desempeño docente, subrayando la importancia crucial de la interacción profesor–estudiante como elemento fundamental dentro de la CE.

En lo que respecta a las dimensiones relacionadas con infraestructura, equipamiento y procesos administrativos, los datos indican un nivel moderado de satisfacción (60,2 % y 63,7 %, respectivamente). Estos resultados son coherentes con lo observado por Peña Herrera et al. (2019), quienes al analizar la calidad del servicio universitario en una institución ecuatoriana detectaron diferencias significativas en la percepción estudiantil sobre horarios, tiempos de espera y eficiencia administrativa. De esta comparación se deduce que la satisfacción del estudiante no depende exclusivamente de la calidad académica o docente, sino también del desempeño institucional y la gestión administrativa.

En síntesis, los hallazgos permiten afirmar que la CE, concebida integralmente, constituye un factor clave para la satisfacción estudiantil, por lo que las dimensiones docentes, administrativas e infraestructurales deben abordarse conjuntamente para potenciar la experiencia educativa en el ámbito público superior.

Conclusiones

En primer lugar, la comunidad educativa (CE) universitaria, reconocida como un recurso social valioso, se vincula directamente con la satisfacción académica de los estudiantes, la cual impacta su rendimiento y futura trayectoria profesional. En este contexto, se examinó en una universidad pública los indicadores de CE percibidos por los alumnos de la Facultad de Educación, además de cuantificar su satisfacción académica. Se evaluó si la calidad percibida afectaba dicha satisfacción y si esta relación estaba condicionada o mediada por variables individuales.

Por otro lado, las dimensiones más apreciadas de la CE fueron aquellas relacionadas con el ambiente de estudio y la información, aunque no alcanzaron los estándares del Ministerio de Educación ni el promedio reportado en estudios previos. Asimismo, el nivel de satisfacción académica fue elevado y se encontró influenciado por factores demográficos (sexo, empleo, rendimiento) y académicos (curso, modalidad semipresencial). Finalmente, la percepción de CE moduló dicha relación con la satisfacción académica.

Referencias

- Abellán-Roselló, L.; Fernández-Rodicio, C. I. (2023). Análisis de la satisfacción de la actividad docente medida a través del alumnado en contextos universitarios siguiendo el Modelo de Calidad de la Situación Educativa. *Revista Complutense de Educación*, 34(4), 821-831 <https://doi.org/10.5209/rced.80155>
- Barreto, Y. L. S., y Quimis, L. Y. C. (2025). Evaluación de la Satisfacción Estudiantil en las Tutorías Especializadas de la Carrera de Administración de Empresas Semipresencial: Un Análisis Multidimensional. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 9(1), 11774-11797. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16753

- Froment, F., & Gutiérrez, M. D. B. (2022). La predicción de la credibilidad docente sobre la motivación de los estudiantes: el compromiso y la satisfacción académica como variables mediadoras. *Revista de Psicodidáctica*, 27(2), 149-157. <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2022.04.003>
- García, G. B., & Cordero, O. L. (2024). Criterios de evaluación de la calidad en la educación superior en México. *Journal of the Academy*, (10), 200-230. <https://doi.org/10.47058/joa10.10>
- Gordillo, M. M. R., Rojas, M. N. R., Chávez, J. C., y Ramos, R. D. (2023). Hacia la calidad educativa en educación superior: gestión para el aseguramiento de la calidad. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(29), 1335-1350. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.595>
- Ibarra Rosales, G. (2023). Atributos de la buena enseñanza universitaria. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1491>
- Ministerio de Educación del Perú. (2015). *Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria*. <http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/politica.pdf>
- Monarca, H., Mera-Clavijo, A., Álvarez-López, G., y Gorostiaga, J. M. (2024). Posiciones sobre profesionalización docente en el discurso de los organismos internacionales. *Revista mexicana de investigación educativa*, 29(102), 509-533. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662024000300509&script=sci_arttext
- Peña Herrera, I., Borja, E. y D'Armas, M. (2019). Evaluación de la calidad de los servicios. Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 23(90), 4-13. https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2020/02/11/articulo_2020211233241.pdf
- Quintana, J. y Cárdenas, B. (2023). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en el marco de la norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 de una carrera técnica de prevención de seguridad y salud en el trabajo en un instituto educativo superior de Lima Metropolitana, durante el 2022-I*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/7346>
- Rodríguez, L. G. L., y Quiroz, C. E. G. (2024). La gestión de carrera de educación básica: un enfoque hacia la excelencia educativa. *Revista Científica de Innovación Educativa y Sociedad Actual" ALCON"*, 4(1), 37-48. <https://doi.org/10.62305/alcon.v4i1.64>
- Romero, S. (2020). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista de Investigación Valdizana*, 15(1). <https://doi.org/10.33554/riv.15.1.804>
- Sánchez Vergara, D. J. (2025). *Relación entre la motivación y la satisfacción académica en estudiantes universitarios en la ciudad de Quito durante el período 2024–2024* [Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/29650>
- Torres, J., y Luna, I. (2016). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y administración* (62), 1270–1293. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya64c-04-01270.pdf>
- Tumino, M., y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 12, 63-84. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55130462004.pdf>
- Vilca Arana, M., Saavedra Villar, P., Huaman Huallpa, R., y Rojas Ganoza, E. A. (2024). Políticas de aseguramiento de la calidad de la educación superior: Una revisión sistemática. *Comuni@cción*, 15(1), 105-116. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.15.1.964>