

# SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL: PERCEPCIÓN SOBRE LA FORMACIÓN ACADÉMICA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**Valeriano Herrera Arlette Estefanía**  
Universidad Veracruzana. Veracruz, México

## Resumen

La satisfacción de los estudiantes universitarios es un elemento clave en la calidad educativa, ya que influye en el rendimiento académico, la motivación y la permanencia en la institución. Este estudio analiza el nivel de satisfacción de los estudiantes de psicología de una universidad pública en el estado de Veracruz, México; utilizando el Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación, de Gento y Vivas (2003). Los resultados muestran similitudes en las calificaciones otorgadas por parte de los estudiantes de los diferentes semestres, sin embargo, se notan valoraciones más altas en algunos aspectos, que podrían deberse al avance formativo que tiene cada semestre en la licenciatura. Los estudiantes de octavo semestre dieron una menor valoración a los cursos extra cátedra y a la vinculación con los futuros centros de trabajo, los alumnos de segundo semestre valoraron con una menor puntuación el acceso a las diversas manifestaciones culturales, por su parte, el alumnado de cuarto semestre dio un valor menor a aspectos como el contenido temático, el nivel de exigencia, el sistema de evaluación y la metodología de enseñanza.

**Palabras clave:** educación superior, satisfacción estudiantil, formación académica

## Abstract

*The satisfaction of university students is a key element in educational quality, as it influences academic performance, motivation and permanence in the institution. This study analyzes the level of satisfaction of psychology students at a public university in the state of Veracruz, Mexico; using the Questionnaire to estimate the satisfaction of university students with education, by Gento and Vivas (2003). The results show similarities in the grades awarded by the students of the different semesters, however, higher evaluations are noted in some aspects, which could be due to the educational progress that each semester has in the degree. Eighth semester students gave a lower value to extra-academic courses and to the link with future work centers, second semester students valued access to various cultural manifestations with a lower score, while fourth semester students gave a lower value to aspects such as thematic content, the level of demand, the evaluation system and the teaching methodology.*

**Keywords:** higher education, student satisfaction, academic background

La satisfacción de los estudiantes es un indicador esencial en la evaluación de la calidad educativa en las universidades. Un alto nivel de satisfacción se asocia con mejores tasas de retención, mayor compromiso académico y una percepción positiva del entorno de aprendizaje. Por lo anterior, es importante analizar la percepción de los estudiantes sobre la formación académica que reciben, para identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la institución educativa.

Pecina Leyva (2017) menciona que la importancia de la calidad en la educación se centra en gran medida en la satisfacción del estudiante, aunque, reconoce que la percepción de satisfacción es multifactorial porque depende de las necesidades del individuo en formación y pueden cambiar repentinamente. Por otro lado, Surdez, Lamoyi y Sandoval (2018) opinan que valorar la satisfacción estudiantil contribuye a tomar decisiones acertadas en la gestión orientada a la calidad universitaria.

A su vez, García (2022) afirma que, si la universidad quiere formar profesionistas de calidad mientras son estudiantes, pues de nada serviría hacerlo cuando ya están inmersos en el mundo laboral y carecen de las habilidades para desempeñar las tareas inherentes a su formación.

Respecto a investigaciones que han estudiado la satisfacción de los estudiantes; Mireles y García (2022), en su estudio "Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura", revisaron la literatura reportada acerca de la satisfacción estudiantil, dicha revisión arrojó que durante el 2019 hubo mayor publicación del tema, países latinoamericanos cuentan con el mayor número de publicaciones, con análisis de carácter mixto, siendo el alumnado de licenciatura los más estudiados mediante cuestionarios. El estudio les permitió identificar que los componentes de la satisfacción estudiantil más importantes fueron: la buena imagen y calidad de la institución, docencia, tutorías y motivación. Peralta, Surdez y García (2020) en su investigación "Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos" crearon un modelo para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de una universidad pública en México, considerando: docencia, tutoría e infraestructura educativa y servicios institucionales. Se diseñó un instrumento de evaluación con escalas de medida en formato tipo Likert, aplicándolo a 7,403 estudiantes universitarios seleccionados mediante muestreo no probabilístico por cuotas, durante el periodo escolar febrero-junio 2017, concluyendo que el modelo propuesto es empíricamente sustentable para medir la satisfacción en estudiantes universitarios. Pecina (2017) llevó a cabo un estudio cuantitativo, descriptivo transversal con 136 participantes, en el que evaluó la satisfacción académica de estudiantes de enfermería de octavo semestre en una universidad pública en México. Para ello utilizó el instrumento de Jiménez, Terriquez y Robles (2011). Obteniendo un total de 53% de insatisfacción. Para finalizar, Surdez, Lamoyi y Sandoval realizaron un estudio en 2018, cuyo objetivo era identificar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado en los campus de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México. Utilizando un método de estudio no experimental, transaccional, descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico de una población de 7676 estudiantes, el cual les permitió identificar áreas de oportunidad para incrementar la satisfacción estudiantil en referencia a infraestructura y retroalimentación positiva del trato respetuoso que reciben los estudiantes de sus tutores y a las oportunidades que les brinda la institución para su desarrollo personal. La categorización de las respuestas les permitió identificar diferencias por edad, campus, programas de estudio y estado civil.

En España, Folgueras, Luna y Puig (2011), en su investigación "Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios", analizaron la satisfacción de estudiantes participantes en programas de aprendizaje-servicio, en dicho estudio, conformado por 39 estudiantes, encontraron que los alumnos se sienten satisfechos por adquirir aprendizajes a partir de su colaboración con entidades sociales y educativas, por la oportunidad de relacionar teoría y práctica. Más que aprendizajes teóricos, adquieren

habilidades. En conclusión, un 89.7% de la muestra expresa estar satisfecho con haber participado en programas universitarios de vinculación social.

En este sentido, la presente investigación pretende proporcionar datos que puedan ser utilizados por las instituciones educativas de educación superior, para mejorar la calidad de la enseñanza, hacer ajustes a sus planes de estudio y reforzar estrategias pedagógicas. De igual manera, contribuye al debate académico sobre la calidad educativa en el nivel superior, ofreciendo información que puede ser utilizada para diseñar políticas de mejora continua. La presente es necesaria para generar conocimiento que contribuya al fortalecimiento del sistema educativo, asegurando que las instituciones educativas de nivel superior satisfagan las necesidades de sus estudiantes.

## METODOLOGÍA

El presente estudio adopta un enfoque cuantitativo, ya que recolecta y analiza datos numéricos que permitan describir el nivel de satisfacción de los estudiantes con la enseñanza recibida y según Hernández (2010); la investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. Se trata de una investigación descriptiva, cuyo objetivo es identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes sin establecer relaciones causales. El alcance descriptivo únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández, 2010). El propósito es ofrecer una visión general sobre las percepciones de los alumnos respecto a la calidad de la enseñanza en estudiantes de psicología de una universidad pública.

La población está conformada por estudiantes de psicología de una universidad pública en el estado de Veracruz, durante el periodo febrero-julio 2025. La muestra fue seleccionada mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, e incluyó a 85 estudiantes que aceptaron participar de manera voluntaria. Los criterios de exclusión fueron estudiantes de posgrado o especialidad que no pertenezcan a nivel licenciatura, estudiantes en proceso de baja temporal o definitiva y aquellos que no completen el cuestionario. Los criterios de inclusión fueron: tener disposición voluntaria para responder el formulario.

Para recolectar la información se utilizó el “Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación” (Cuestionario SEUE) creado por Gento y Vivas (2003) que consta de noventa y tres ítems, los cuales están distribuidos en 10 apartados: satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas, satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes, satisfacción por su seguridad vital, satisfacción por la seguridad económica, satisfacción por la seguridad emocional, satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos, satisfacción por el sistema de trabajo, satisfacción por el progreso o éxito personal, satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal y satisfacción por la autorrealización personal.

Los cuestionarios fueron aplicados de forma virtual, mediante un cuestionario digital, garantizando el anonimato y la confidencialidad de las respuestas. Los niveles de evaluación son: 5- Muy satisfecho, 4-Bastante satisfecho, 3-Satisfecho, 2-Poco satisfecho y 1-Totalmente insatisfecho.

Se aplicó el cuestionario a 85 estudiantes de diversos semestres de la licenciatura en psicología en una universidad pública. La muestra está conformada por 44 estudiantes de 2º

semestre, 3 estudiantes de 4° semestre, 34 de 6° y 4 de 8° semestre, de los cuales; el 73% son mujeres, el 21% son hombres y el 6% prefirió no especificar su sexo.

## RESULTADOS

En términos generales, la satisfacción promedio fue de 3.98 en una escala de 1 a 5, lo que indica una percepción moderadamente positiva con oportunidades de mejora en el acceso a las diversas manifestaciones culturales, los cursos extra cátedra para optimizar su formación y la vinculación con los futuros centros de trabajo.

Los resultados obtenidos indican que, el área con mayor satisfacción es la comunicación con los profesores en el aula, ya que el 56% dijo estar bastante satisfecho. Seguido de la orientación recibida por sus profesores, en la cual el 53% de los estudiantes encuestados dijeron estar Muy satisfechos. Cabe destacar que en ambos rubros las evaluaciones van de nivel medio a alto, teniendo cero calificaciones en los dos niveles bajos de desempeño, lo que reafirma la satisfacción en ambos aspectos.

**Gráfica 1** Promedio de evaluación por rubro.

Criterio	Promedio de evaluación
El plan de estudios	4.1
El contenido de las asignaturas	4.1
El régimen de estudios	4.2
Proceso de admisión y reinscripción	3.9
Materiales impresos y audiovisuales disponibles	4.1
Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	4.2
El nivel de exigencia	3.8
El sistema de evaluación	3.7
La orientación y apoyo de los profesores	4.5
La metodología de enseñanza	4.0
La comunicación con los profesores en el aula	4.5
La formación práctica	3.8
La vinculación con los futuros centros de trabajo	3.6
La vinculación con el contexto nacional y regional	3.8
La asistencia a clase de los profesores	4.3
El acceso a las diversas manifestaciones culturales	3.5
Los cursos extra cátedra para optimizar su formación	3.6

Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	3.8
El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	4.0

El 42% de los estudiantes dijo estar Muy satisfecho con la frecuencia en la que sus profesores asisten a clases, el 40% expresó estar Bastante satisfecho y en esta pregunta ninguno de los estudiantes se siente totalmente insatisfecho.

Los estudiantes consideran que el dominio de los contenidos y actualización de los profesores es bastante satisfactorio (42%) y Muy satisfactorio (39%). El 18% indica que es satisfactorio y el 1% poco satisfactorio.

Con respecto al régimen de estudios, el 48% de los estudiantes se encuentra bastante satisfecho y el 36% muy satisfecho. Por el contrario, el 1% está totalmente satisfecho y el 4% poco satisfecho.

Más de la mitad de los estudiantes (60%) está bastante satisfecha con el contenido de las asignaturas, el 26% está muy satisfecho y el 12% y 2% están satisfechos y poco satisfechos, respectivamente.

Al 56% de los participantes les satisface bastante el plan de estudios, al 26% les satisface mucho y el 1% está poco satisfecho. Teniendo cero votos para el nivel de total insatisfacción.

Los materiales impresos y audiovisuales disponibles en la universidad, han sido evaluados por los estudiantes con el 36% muy satisfactorio, el 38% bastante satisfactorio y el 21 % satisfactorio. Dejando el 4% y 1% para los niveles poco satisfecho y totalmente insatisfecho.

El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico obtuvo una evaluación del 40% muy satisfactorio, seguido del 31% para el nivel 4, bastante satisfecho. Mientras el 2% se muestra totalmente insatisfecho y el 6% poco satisfecho.

La metodología de enseñanza tiene al 46% de los participantes bastante satisfechos, mientras que los niveles medio (satisfactorio) y muy alto (muy satisfactorio) tienen el 25% de los votos cada uno. Lo que deja un 5% para el nivel poco satisfactorio.

Respecto al proceso de inscripción, 32% de los estudiantes dijo estar muy satisfecho y 34% bastante satisfechos, por el contrario, sólo el 5% dijo estar totalmente insatisfecho.

En incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza, el 26% manifiesta estar muy satisfecho, el 36 % está bastante satisfecho y sólo el 1% está totalmente insatisfecho.

La formación práctica recibida en la universidad tiene una valoración de nivel medio a alto, con los porcentajes siguientes: 25% satisfecho, 38% bastante satisfecho y 27% muy satisfecho.

Para la vinculación con el contexto Nacional y Regional, el 47% de los estudiantes dieron una evaluación bastante satisfactoria y el 4% dio una evaluación totalmente insatisfactoria.

Los estudiantes consideran que el nivel de exigencia es en su mayoría, satisfactorio, teniendo el 33% de los votos, seguido de bastante satisfecho, con el 31% de los votos y muy satisfecho con el 27% de los votos. En contraste, los niveles poco satisfecho y totalmente insatisfecho; tienen el 6% y 4% de los votos, respectivamente.

El sistema de evaluación, casi la mitad de los estudiantes encuestados (47%) considera que es bastante satisfactorio, seguido del 28% para el nivel medio, satisfactorio. Teniendo el 2% de votos totalmente insatisfactorios.

**Gráfica 2.** Diferencias de sexo

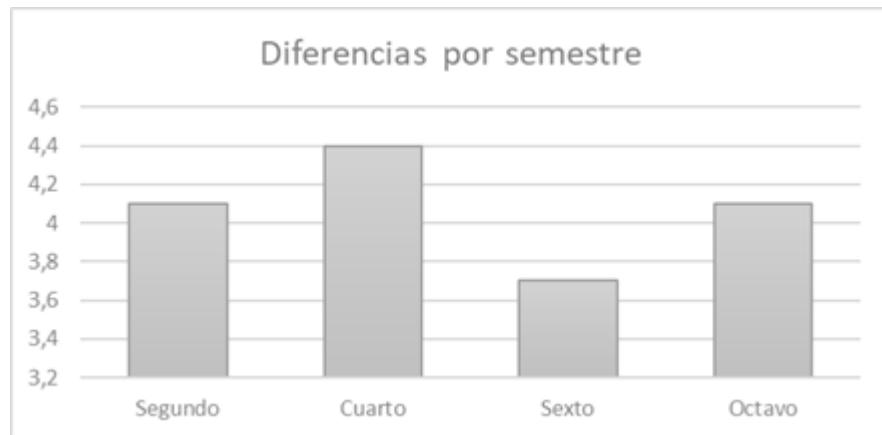


Como se muestra en la gráfica dos, “Diferencias de sexo” entre hombres y mujeres no hay diferencias significativas en las valoraciones de los diversos aspectos que mide el instrumento, ya que las discrepancias, en los casos que las hay, no llegan al .5 del promedio.

Los alumnos de 4° semestre evaluaron con mayor puntuación general el trabajo de la universidad, obteniendo un promedio de 5, en una escala de 1 a 5 a los materiales impresos y audiovisuales disponibles, la orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta, la comunicación con los profesores en el aula y el servicio de asistencia y asesoramiento psicológico.

Sexto semestre, quienes representan el 34% de la población participante, dieron la menor calificación general a los servicios recibidos en la institución educativa, dándole un promedio de 3.7 en una escala de 1 a 5. Siendo el acceso a las diversas manifestaciones culturales la evaluación más baja con un promedio de 3.2 y la comunicación con los profesores en el aula; la valoración más alta con 4.4 de promedio.

Los estudiantes de 2° y 8° semestre, que representan el 48% de la muestra; coincidieron en otorgarle un promedio de 4.1 general a la universidad. Para segundo semestre lo más valorado es la orientación y apoyo que reciben de los profesores en las horas de consulta, seguido de la comunicación con sus profesores en el aula que tienen 4.5 y 4.4 de promedio respectivamente. Al apartado que menor valoración dieron fue al acceso a las diversas manifestaciones culturales, coincidiendo con los estudiantes de 6° semestre en éste aspecto. Por otro lado, los estudiantes de octavo semestre valoran más el régimen de estudios, la orientación y apoyo que reciben de los profesores en las horas de consulta y la comunicación con sus profesores en el aula, que coinciden con un promedio de 4.5, para ellos lo menos valorado es la vinculación con los futuros centros de trabajo y los cursos extra cátedra para optimizar su formación, a los que dieron 3.3 de promedio en ambos casos.

**Gráfica 3** Diferencias de grado

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados reflejan que los estudiantes valoran la orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta, la comunicación con los profesores en el aula, la asistencia de estos a clase, el régimen de estudios y el dominio de los contenidos y actualización de los profesores. Las valoraciones varían, pero se encuentran, en su mayoría, dentro de los niveles medio a muy alto de la escala de evaluación.

Parecen prestar atención a diferentes aspectos según el avance que lleven en su formación, para 2º y 6º semestre lo menor valorado fue el acceso a las diversas manifestaciones culturales que ofrece la institución, en 8º semestre parecen estar preocupados por la vinculación con los futuros centros de trabajo y los cursos extra cátedra para optimizar su formación y para los estudiantes de 4º semestre, quienes se encuentran a mitad de su programa académico, los servicios recibidos tienen una valoración alta a muy alta, teniendo todos los rubros una puntuación de 4 a 5, de una valoración total que va de 1 a 5; o que para ellos podría ser un área de oportunidad para la universidad es: el plan de estudios, el régimen de estudios, el nivel de exigencia, el sistema de evaluación, la metodología de enseñanza y el acceso a las diversas manifestaciones culturales.

Se identifica una necesidad de mejora en el acceso de los estudiantes a las diversas manifestaciones culturales, así como en los cursos extra cátedra y en la vinculación con los futuros centros de trabajo.

Los resultados obtenidos en esta investigación coinciden en gran medida con las tendencias identificadas en la literatura reciente sobre satisfacción estudiantil en el contexto universitario. Tal como señala García (2022), la satisfacción no debe ser vista como un simple indicador de cumplimiento institucional, sino como una herramienta estratégica para la mejora continua. En nuestro estudio, los estudiantes destacaron la importancia de la retroalimentación docente y la pertinencia de los contenidos curriculares, elementos que también son mencionados por el autor como factores clave para lograr una calidad educativa sostenida.

La revisión de Mireles y García (2022) confirma que los factores que más inciden en la satisfacción son los relacionados con el ambiente académico, la relación estudiante-docente y los servicios institucionales. Estos hallazgos son congruentes con los nuestros, donde los niveles más altos de satisfacción se reportaron en factores relacionados con la interacción estudiante-docente, siendo los cuatro mejor valorados: la comunicación con sus profesores, las asesorías recibidas por ellos, la asistencia de los docentes a clase y la preparación y actualización docente.

En un contexto más específico, Pecina (2017) encontró que la carga académica y el acompañamiento tutorial son elementos determinantes para estudiantes de enfermería. Aunque la presente investigación se realizó en estudiantes de psicología, se observa una tendencia similar, siendo el acompañamiento docente en forma de asesorías el segundo mejor valorado con un 53% de satisfacción, lo cual confirma la importancia de estos mecanismos de apoyo.

Asimismo, Sotelo *et. al.* (2025) introducen una dimensión menos explorada: las variables psicológicas tanto del docente como del estudiante. Si bien, el presente estudio es cuantitativo, arroja puntuaciones altas en factores que podrían considerarse actitudinales, tal es el caso de la comunicación con los docentes dentro del aula y las asesorías recibidas por ellos, demostrando así que, los estudiantes valoran las relaciones que entablan con sus profesores.

Finalmente, Surdez *et. al.* (2018) subrayan que la satisfacción es una percepción subjetiva que debe analizarse como un componente del sistema de calidad educativa. En ese sentido, nuestros hallazgos apoyan la idea de que la satisfacción estudiantil es tanto un resultado como un insumo para la gestión institucional, reforzando su valor estratégico en procesos de acreditación y mejora continua.

Las diferencias en las valoraciones posiblemente se deban al nivel de avance que llevan en el programa de estudios. Los estudiantes de octavo semestre dieron una valoración baja a los cursos extra cátedra y a la vinculación con los futuros centros de trabajo, sin dejar de lado que sea una necesidad real, es de resaltar que quienes la evalúan con un puntaje menor, sean los estudiantes que están próximos a egresar y comienzan a notar dicha necesidad, a diferencia de los de semestres menos avanzados.

Si bien, la escuela cuenta con un área específica para la difusión de actividades culturales, podría estar fallando la difusión de la información para que los estudiantes formen parte de los diversos cursos artísticos a los que tienen derecho.

También podría deberse a la cercanía de la facultad de psicología con el área de artes, ya que tienen que trasladarse para acceder a dichos cursos y en ocasiones coincide el tiempo de traslado con otras clases, así como la accesibilidad de los horarios, ya que algunos estudiantes dan prioridad a su formación académica y optan por no ingresar a los cursos artísticos que coinciden con sus horarios de clase.

Ante la necesidad expresada por los estudiantes, se propone ofrecer una mayor diversidad de horarios para que los estudiantes puedan acceder a los cursos artísticos, difundir con anticipación la disponibilidad y variedad de los cursos de artes y gestionar la impartición de al menos un curso al semestre dentro de la facultad de psicología, para que los estudiantes interesados no tengan que desplazarse y así puedan cursarlo dentro de su horario de clases formativas.

## Referencias bibliográficas

- Folgueiras, P. Luna, E. Puig, G. (2011). Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios. *Revista de educación*, 362. 159-185. DOI: 10.4438/1988-592X-RE-2011-362-157
- García Andrade, J. (2022). *De la satisfacción y evaluación, a la mejora continua en la calidad educativa*. Palibrio.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). *El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Madrid: UNED.
- Hernández (2010). *Metodología de la investigación*. McGrawHill
- Mireles Vázquez, M. G., & García García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 610-626.  
<https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Pecina Leyva, R. (2017). Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una universidad pública en México. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7) Vista de Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una universidad Pública en México
- Peralta Mazariego, E., Surdez Pérez, E., García Rodríguez, J. (2020). Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos. *Revista Investigación Operacional*, 41(3), 472-481. [41320-16.pdf](https://doi.org/10.15517/revedu.v41i3.41320-16.pdf)
- Sotelo Castillo, M., Ramos Estrada, D., Echeverría Castro, S. (2025). *Variables psicológicas del docente y el estudiante en la vida escolar*. Fontamara.
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1