

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

[DOI 10.35381/noesisin.v8i16.854](https://doi.org/10.35381/noesisin.v8i16.854)

Calidad educativa y satisfacción estudiantil en instituciones de educación universitaria

Educational Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions

Charles Pastor Torres-Vásquez

ctorresv@unfv.edu.pe

Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Lima
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-5716-2575>

Regina Terezzina Martínez-García

rmartinezg@unfv.edu.pe

Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Lima
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-8693-8459>

Recepción: 25 de marzo 2026

Revisado: 26 de abril 2026

Aprobación: 15 de mayo 2026

Publicado: 01 de julio 2026

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar la calidad educativa y satisfacción estudiantil en instituciones de educación universitaria. El método de la investigación fue documental y su avance metodológico abarca las etapas de recolección, selección, interpretación y análisis de textos. Presentar de manera coherente los resultados alcanzados en este proceso ayudó a generar conocimiento en el ámbito del aprendizaje. Para este propósito, se recurrió a documentos de fuentes que son pertinentes y confiables para el tema en estudio, como los artículos arbitrados de bases de alto impacto. En conclusión, interiormente en el ambiente universitario, la calidad de la educación y el grado de bienestar estudiantil se complementa, por ello el nivel de conformidad de los estudiantes no irradia únicamente el rendimiento en las aulas, sino además la solicitud a las necesidades socioemocionales, la atención de las infraestructuras y la urgencia con que actúan los servicios de soporte estudiantil.

Descriptor: Estudiante universitario; calidad de la educación; educación universitaria. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The overall objective of the research was to analyze educational quality and student satisfaction at institutions of higher education. The research method was documentary, and its methodological approach encompassed the stages of data collection, selection, interpretation, and analysis of texts. Presenting the results obtained in this process in a coherent manner helped generate knowledge in the field of learning. For this purpose, the study drew on documents from sources that are relevant and reliable for the topic under study, such as peer-reviewed articles from high-impact databases. In conclusion, within the university environment, the quality of education and the level of student well-being are interrelated; therefore, student satisfaction is influenced not only by academic performance but also by the fulfillment of socio-emotional needs, the condition of infrastructure, and the responsiveness of student support services.

Descriptors: College student; quality of education; higher education. (UNESCO Thesaurus).

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

INTRODUCCIÓN

Para evaluar lo que sucede hoy en día dentro de las aulas universitarias, es necesario observar más allá del cumplimiento de los reglamentos institucionales o de los planes de estudio, la calidad de la educación universitaria adquirió una dimensión mucho más extensa; en esencia, se trata de asegurar que la enseñanza satisfaga genuinamente las necesidades sociales y el derecho de los alumnos a formarse con excelencia. Méndez Carpio et al. (2024) indica que la calidad en la educación no solo incluye elementos académicos, sino también emocionales y de gestión universitaria, así como de participación estudiantil; todos ellos son esenciales para asegurar una instrucción de alta calidad que satisfaga el derecho social a un sistema educativo de excelencia.

A esto se añade un hecho inevitable: la calidad no es una fórmula invariable que pueda implementarse de la misma manera en todos lados, se transforma, se desarrolla y adquiere significado dependiendo del momento y la ubicación. Este concepto, como indica Polanco Monterroso (2025), debe ser comprendido como algo dinámico, que la comunidad universitaria modifica de manera continua para adaptarse a las demandas de su propio entorno. Por lo tanto, las instituciones no pueden permanecer con modelos fijos, es necesario que revisen constantemente lo que hacen, utilizando las opiniones de los alumnos como una guía real para determinar si los contenidos y las metodologías siguen siendo relevantes ante los problemas del mundo contemporáneo.

En la búsqueda por determinar si las cosas se están haciendo de manera adecuada, resulta esencial la satisfacción estudiantil, no se trata solamente de saber si al estudiante "le gusta" su carrera, sino también de medir rigurosamente cómo percibe su experiencia en términos de formación. Según Surdez-Pérez et al. (2018), medir esta satisfacción de forma regular brinda un recurso fundamental para la toma de decisiones, tanto en lo administrativo como en la docencia. Atender a lo que el alumno vive cotidianamente en la institución posibilita identificar errores de manera oportuna, modificar los recursos y prevenir que las decisiones de la dirección se tomen sin información.

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

Por supuesto, si se habla de calidad, es necesario examinar el trabajo de los docentes y la estructura de las carreras, para Ledesma Silva y Cobos Reina (2025), elevar la barra en la educación superior pasa por capacitar de manera permanente a los profesores y ajustar los planes de estudio a partir de lo que los alumnos y la sociedad demandan. La enseñanza no puede estar desconectada de la realidad de los estudiantes, cuando las metodologías de clase y los programas analíticos se adaptan a esas necesidades concretas, el proceso educativo gana sentido y los profesionales en formación desarrollan competencias mucho más sólidas.

Por último, todo este esfuerzo por medir la satisfacción se conecta directamente con los procesos de evaluación e institucionalización de la calidad, Marcano Molano (2022) resalta que los alumnos juegan un papel central en la acreditación universitaria, pues diagnosticar su nivel de conformidad con la infraestructura, la enseñanza y los servicios da la base para implementar planes de mejora reales. La retroalimentación de los estudiantes no es un adorno en la gestión; es la fuente principal de información para consolidar una cultura de mejora continua en la universidad.

Luego de los aportes y la argumentación planteada por los investigadores surge la interrogante que guía la investigación: ¿De qué manera la calidad educativa se vincula con la satisfacción estudiantil en las instituciones de educación universitaria? Planteándose como objetivo general de la investigación analizar la calidad educativa y satisfacción estudiantil en instituciones de educación universitaria

MÉTODO

El método de la investigación es documental y su avance metodológico abarca las etapas de recolección, selección, interpretación y análisis de textos. Presentar de manera coherente los resultados alcanzados en este proceso ayuda a generar conocimiento en el ámbito del aprendizaje. (Palella y Martins, 2015) Por ende, es imprescindible utilizar "datos secundarios, que son los que han sido adquiridos y registrados por otros investigadores en fuentes de documentación: pueden ser impresas, electrónicas o audiovisuales" (Arias,

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

2012, p. 27). Es relevante subrayar, de acuerdo con lo que se ha presentado, que este estudio documental tiene como fundamento un diseño bibliográfico. Para este propósito, se recurre a documentos de fuentes que son pertinentes y confiables para el tema en estudio, como los artículos arbitrados de base de datos de alto impacto.

RESULTADOS

Los resultados se muestran a continuación, cumpliendo el método propuesto por los investigadores, ya que permite comparar entre varios estudios y garantiza que las fuentes documentales para este estudio satisfacen estándares académicos altos en términos de importancia metodológica y temática.

Tabla 1.
Calidad educativa y satisfacción estudiantil.

Autor(es)	Investigación	Interpretación	Vinculación entre los elementos de calidad educativa y satisfacción estudiantil
Lozada Asparria et al. (2025)	Percepción de la calidad educativa y formación profesional en estudiantes de educación de universidad pública.	Los estudiantes que experimentan un elevado grado de satisfacción académica muestran tasas más altas de permanencia y consiguen mejores rendimientos en su trayectoria universitaria.	La calidad institucional impacta de forma directa en el bienestar y la motivación académica, previniendo la deserción y potenciando el logro de competencias profesionales.

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

Contreras Ángeles et al. (2025)	Indicadores para la satisfacción estudiantil en la educación superior	La percepción global del estudiante abarca factores pedagógicos y socioemocionales, los cuales condicionan su vivencia cotidiana y su rendimiento dentro de la institución.	Cumplir con indicadores integrales de calidad favorece un ambiente motivador que protege la salud emocional del alumnado y fortalece su compromiso formativo.
Ponce Vega et al. (2025)	Calidad educativa y satisfacción estudiantil: Regulación e importancia en la Educación Universitaria del Perú	El acatamiento riguroso de las exigencias regulatorias y los estándares oficiales de calidad constituye la base para elevar la valoración de los servicios académicos.	Una gestión orientada al perfeccionamiento continuo de la enseñanza y de los servicios universitarios se traduce directamente en un incremento de la satisfacción de la comunidad estudiantil.
Torres-Gastelú. (2025)	Satisfacción de estudiantes universitarios en un programa educativo de reciente	En programas académicos nuevos, la percepción positiva no depende solo del plan de estudios, sino	La calidad debe ofrecerse de manera integral desde el inicio de una carrera; la carencia de

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

	creación.	de la culminación oportuna de la infraestructura, la conectividad y la vinculación con el entorno profesional.	servicios o equipamiento genera desinterés y afecta la identidad con la carrera.
Velazco Gonzales et al. (2025)	Validación del instrumento para la evaluación de la satisfacción de la calidad de los servicios educativos.	La inversión pública orientada a la inclusión, la innovación y la adaptación a las demandas del entorno productivo consolida sistemas universitarios de alto rendimiento.	La alineación entre las políticas del sistema educativo y las expectativas de desarrollo socioeconómico eleva el valor percibido del servicio académico por parte de la sociedad y los alumnos.
Piscoche-Lino & Huamanchumo-Venegas. (2024)	Calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada.	Existen correlaciones positivas y significativas entre la satisfacción y dimensiones como la empatía docente, la capacidad de respuesta y el estado de las instalaciones.	La percepción de calidad se eleva cuando la universidad brinda atención rápida, un trato empático por parte del personal y espacios físicos adecuados para el aprendizaje.

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

Toledo Quiñones et al. (2024)	Índices de satisfacción en la universidad: un enfoque en la gestión educativa.	Si bien la labor pedagógica suele recibir valoraciones altas, la burocracia administrativa y los trámites lentos se convierten en cuellos de botella que reducen la satisfacción general.	La calidad pedagógica pierde impacto si no está respaldada por una gestión administrativa ágil, sencilla y enfocada en acompañar al estudiante durante sus primeros años.
Zavaleta-Sandoval & Recalde-Gracey. (2024)	Calidad del proceso de enseñanza y expectativas estudiantiles en institutos públicos: una revisión sistemática.	El ajuste de los procesos didácticos a las transformaciones tecnológicas y a la globalización determina el nivel de respuesta institucional ante las expectativas estudiantiles.	Responder a las demandas del entorno digital mediante metodologías innovadoras consolida la pertinencia del proceso de enseñanza-aprendizaje y la valoración positiva del servicio.
Pérez-Sullcaray et al. (2023)	Calidad de Servicios Educativos y Satisfacción de	La preparación técnica de los profesores junto con el soporte digital	En la modalidad virtual, la calidad de la plataforma tecnológica y la

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

	Estudiantes en Cursos Virtualizados de una Universidad Andina.	garantizan el compromiso y la continuidad académica en contextos universitarios descentralizados.	competencia digital docente determinan la retención y el grado de conformidad del estudiante.
Huapaya Flores et al. (2023)	Calidad de Servicio y Satisfacción de Estudiantes Universitarios con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia: Una perspectiva sociodemográfica.	El soporte técnico oportuno, los trámites sin complicaciones y la cercanía del profesor condicionan la valoración del servicio, variando según la edad y la procedencia del alumno.	La calidad en entornos virtuales exige adaptar las estrategias institucionales a la diversidad del perfil sociodemográfico de los estudiantes para mantener su satisfacción.
Mireles Vázquez & García. (2022)	Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura.	La satisfacción es un constructo multidimensional que integra el rendimiento académico, la infraestructura física y las relaciones interpersonales dentro del campus.	Evaluar la calidad requiere diagnosticar la experiencia estudiantil de forma global, pues la insatisfacción en el ambiente o los servicios afecta el juicio sobre la formación

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

			académica.
Bernate et al. (2020)	Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior.	El nivel de satisfacción alcanzado durante la carrera se refleja en el logro de las metas académicas y en el avance hacia los objetivos profesionales del graduando.	La calidad percibida se materializa en el éxito formativo del estudiante; la consecución de sus metas es la evidencia directa de un servicio educativo eficaz.
Martínez Luis et al. (2020)	La importancia de la calidad en la universidad pública. La percepción del estudiante en la Universidad Autónoma del Carmen.	La satisfacción depende de reducir la brecha entre las expectativas iniciales del alumno y la realidad institucional, priorizando el buen trato administrativo y el mantenimiento del campus.	Para evitar el abandono escolar en la universidad pública, las políticas de gestión deben conectar las exigencias académicas con un servicio cercano y un entorno físico digno.

Elaboración: Los autores.

DISCUSIÓN

Las evidencias estudiadas demuestran que la calidad universitaria actúa como una red en la que no existe un elemento que funcione de manera independiente, la experiencia en el aula, lo efectivo de los trámites, el estado de las aulas y plataformas se combinan para formar la percepción del alumno. Cuando una institución consigue altos grados de

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

satisfacción, no solo obtiene un resultado positivo en sus auditorías; sino que también logra que los estudiantes se queden en sus aulas, progresen académicamente y mantengan una relación motivadora con su proceso de aprendizaje. Esto manifiesta que es insuficiente concentrarse en la calidad de forma parcial, ya sea enfocándose solo en la infraestructura o únicamente en el aspecto académico, para mantener un ambiente educativo sólido.

En este orden, las gestiones administrativas en la apreciación general del servicio, con periodicidad; a pesar de que el trabajo docente se desempeña con altos estándares, la insatisfacción acrecienta debido a la burocracia, la lentitud en las respuestas o la falta de empatía en los departamentos universitarios, estas limitaciones periódicas deterioran la correlación entre el estudiante y la universidad.

Por otro lado, la calidad no puede suponer un estándar inalterable que se emplea a todos los estudiantes por igual, sino más bien como una destreza para reaccionar ante la diversidad cultural y socioeconómica de la comunidad universitaria. Por esta razón, escuchar lo que tienen que decir los estudiantes viabiliza modificar el camino a tiempo y aseverar que los servicios educativos sean eficientes.

CONCLUSIONES

Interiormente en el ambiente universitario, la calidad de la educación y el grado de bienestar estudiantil se complementa, por ello el nivel de conformidad de los estudiantes no irradia únicamente el rendimiento en las aulas, sino además la solicitud a las necesidades socioemocionales, la atención de las infraestructuras y la urgencia con que actúan los servicios de soporte estudiantil. Tomar como referencia los diagnósticos de los estudiantes posibilita hacer modificaciones pertinentes, evitar que los alumnos abandonen la escuela y fortalecer una propuesta académica alineada con los desafíos del contexto actual.

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

FINANCIAMIENTO

No monetario

AGRADECIMIENTOS

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. Caracas. <https://n9.cl/1z1ij>
- 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>
- Contreras Ángeles, B., Carpio Mendoza, J., Contreras Ángeles, R., y Cárdenas Gallardo, R. (2025). Indicadores para la satisfacción estudiantil en la educación superior. *Horizontes revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 9(40), 396-409. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v9i40.1151>
- Huapaya Flores, G., Jarama Soto, R., Sumire Qquenta, R., y Sumire Qquenta, E. (2023). Calidad de Servicio y Satisfacción de Estudiantes Universitarios con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia: Una perspectiva sociodemográfica. Encuentros. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico.*, 17, 250-275. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7527667>
- Ledesma Silva, Y. E., & Cobos Reina, Á. (2025). Calidad educativa y modalidad de estudios en la educación superior. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1–19. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1488>
- Lozada Asparria, E. M., Buitron Arellano, A. L., Perez Loayza, H., Cáceres Narrea, F. L., & Palacios Sánchez, J. M. (2025). Percepción de la calidad educativa y formación profesional en estudiantes de educación de universidad pública. *Revista InveCom*, 6(3), 1-9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17553177>
- Marcano Molano, P. G. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 10(1), 79-84. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

- Martínez Luis, D., Pérez Fernández, A., Pat Fernández, L., & García Rodríguez, J. (2020). La importancia de la calidad en la universidad pública. La percepción del estudiante en la Universidad Autónoma del Carmen. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), e038. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.658>
- Méndez Carpio, C., Pesántez Calle, J., & Zúñiga Ruilova, J. (2024). Gestión de la calidad educativa: Un enfoque desde el derecho a la educación. *Revista Científica*, 9 (32), 407-426. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2024.9.32.19.407-426>
- Mireles Vázquez, M., y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46 (2), 610-626. <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Parella-Stracuzzi, S. y Martins-Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Libertador. Caracas, Venezuela.
- Pérez-Sullcaray, W., Sánchez-Solis, Y., Flores-Vilcapoma, L. R., & Muñoz-Rojas, J. K. (2023). Calidad de Servicios Educativos y Satisfacción de Estudiantes en Cursos Virtualizados de una Universidad Andina. *Revista Docentes 2.0*, 16(2), 5-14. <https://doi.org/10.37843/rted.v16i2.352>
- Piscoche-Lino, E., y Huamanchumo-Venegas, H. (2024). Calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada. *Revista científica en ciencias sociales*, 6, e601112. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/e601112>
- Polanco Monterroso, J. D. (2025). Calidad educativa en la educación superior, transformaciones y retos una revisión bibliográfica. *Revista Naturaleza, Sociedad Y Ambiente*, 12(1), 89-98. <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v12i1.119>
- Ponce Vega, L. A., Zevallos Castañeda, M. E., Pongo Águila, O. E., & Rivas Peña, C. A. (2025). Calidad educativa y satisfacción estudiantil: Regulación e importancia en la Educación Universitaria del Perú. *Prohominum*, 7(4), 175–197. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0391>
- Surdez-Pérez, E., Sandoval-Caraveo, M., & Lamoyi-Bocanegra, C. (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>

Charles Pastor Torres-Vásquez; Regina Terezzina Martínez-García

- Toledo Quiñones, R., Peláez Díaz, G., Blácido Alva, L., & Norabuena Mendoza, C. (2024). Índices de satisfacción en la universidad: un enfoque en la gestión educativa. *Revista InveCom*, 4(2), e040237. Epub June 24, 2024. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10622226>
- Torres-Gastelú, C. A. (2025). Satisfacción de estudiantes universitarios en un programa educativo de reciente creación. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 16(31). <https://doi.org/10.23913/ride.v16i31.2559>
- Velazco Gonzales, A., Rivera Pinto, S., Rivero Fernández, R., Barriga García, M., & Cueva Allison, C. (2025). Validación del instrumento para la evaluación de la satisfacción de la calidad de los servicios educativos. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 29 (126), 30-38. <https://doi.org/10.47460/uct.v29i126.882>
- Zavaleta-Sandoval, D., & Recalde-Gracey, A. (2024). Calidad del proceso de enseñanza y expectativas estudiantiles en institutos públicos: una revisión sistemática. *Cienciamatria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 10 (19), 35-50. <https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1337>