

Percepción y satisfacción de estudiantes en programas de posgrado en México

Leticia Isabel García-Estrada¹

Martha Angélica Ramírez-Salazar²

Omar Alejandro Guirette-Barbosa³

Selene Castañeda-Burciaga⁴

José Manuel Celaya-Padilla⁵

Cómo citar este artículo: García-Estrada, L. I., Ramírez-Salazar, M. A., Guirette-Barbosa, O. A., Castañeda-Burciaga, S. y Celaya-Padilla, J. M. (2025). Percepción y satisfacción de estudiantes en programas de posgrado en México. *Revista Fedumar*, 12(1), 20-34. <https://doi.org/10.31948/fpe.v12i1.4893>

Fecha de recepción: 23 de abril de 2025

Fecha de revisión: 23 de julio de 2025

Fecha de aprobación: 9 de septiembre de 2025

Resumen

La evaluación del grado de satisfacción de estudiantes en programas educativos debe considerarse una tarea primordial y constante, siendo clave para la supervivencia de las universidades, como sostienen [Díaz y Pérez \(2023\)](#). La presente investigación busca evaluar en qué grado los estudiantes de posgrado en diferentes universidades públicas y privadas en México están satisfechos con el tipo de servicios y educación que reciben, así como la percepción general de su casa de estudios. Este trabajo se realizó mediante una investigación del tipo no experimental transeccional descriptivo, aplicando un cuestionario en escala Likert, mismo que fue aplicado a estudiantes de posgrado de universidades públicas y privadas en México. De los resultados se puede destacar que

Artículo resultado de la investigación titulada: *Percepción y satisfacción de estudiantes de posgrado en México*, desarrollado del 31 de enero al 30 de junio de 2024 en el municipio de Fresnillo, Zacatecas, México.

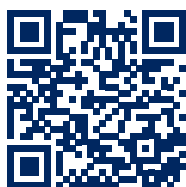
¹ Doctora en Proyectos, Tecnológico Nacional de México, Campus Loreto/Universidad Autónoma de Fresnillo. Profesora investigadora. Correo: letyge27@gmail.com 

² Doctora en Educación, Universidad Politécnica de Zacatecas/ Universidad Autónoma de Fresnillo. Profesora investigadora. Correo: juricons@hotmail.com 

³ Doctor en Administración, Universidad Politécnica de Zacatecas/ Universidad Autónoma de Fresnillo. Profesor investigador. Correo: omarguierette@hotmail.com 

⁴ Doctora en Educación, Universidad Politécnica de Zacatecas / Universidad Autónoma de Fresnillo. Profesora investigadora. Correo: scastaneda@upz.edu.mx 

⁵ Doctor en Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Universidad Autónoma de Zacatecas/Universidad Autónoma de Fresnillo. Profesor Investigador. Correo: jose.celaya@uaz.edu.mx 



existe un alto nivel de relación entre los servicios y el desempeño docente con el grado de satisfacción de los estudiantes en programas de posgrado y una diferencia significativa entre la satisfacción percibida en universidades públicas y privadas.

Palabras clave: satisfacción académica, percepción escolar, posgrado, calidad universitaria

Introducción

La percepción y la satisfacción de los estudiantes de posgrado en México son un campo de estudio crucial para entender cómo las experiencias educativas impactan en el desarrollo académico y profesional de los individuos.

En la literatura académica se ha observado que la percepción de los estudiantes sobre diversos aspectos de su formación, como la calidad de la enseñanza, el apoyo institucional y las oportunidades de investigación, influye significativamente en su bienestar emocional y en su compromiso con los estudios (Alvarado-Lagunas et al., 2015).

Por otro lado, la satisfacción de los estudiantes se vincula estrechamente con la percepción de la correspondencia entre las expectativas individuales y la realidad educativa experimentada. Este grado de satisfacción percibida contribuye a mantener y retener los niveles de matrícula en las instituciones educativas y, por ende, a disminuir los indicadores de deserción o reprobación (Mauricio-Salas et al., 2023). De acuerdo con Romero-Ocas (2021), la satisfacción estudiantil se mide en torno a la calidad educativa percibida con relación a los programas de estudio, el servicio académico, un buen clima estudiantil y la atención a generar entornos más competitivos para una mejor proyección de imagen institucional. Al emplear indicadores apropiados que permitan conocer las opiniones y evaluar el grado de satisfacción y percepción a nivel institucional, se da la pauta para establecer mecanismos de control que permitan la oferta de servicios y estrategias de mejora que conlleven elevar la calidad educativa y la profesionalización de los estudiantes (Roseles et al., 2020).

Investigaciones previas han identificado factores, diversas técnicas o variables para medir el grado de satisfacción en instituciones educativas. Martínez et al. (2023) contemplan que el grado de satisfacción de los estudiantes se mide a partir de la calidad percibida, misma que se sustenta en factores como la formación docente, planes de estudio, infraestructura e instalaciones. Por su parte, Cadena-Badilla et al. (2015) realizan una recopilación de diversos autores para centrar su investigación sobre la satisfacción académica a partir de un análisis de factores donde identifican como variables de relevancia, la infraestructura, los servicios institucionales, la calidad de la enseñanza, la organización institucional y la vida universitaria. Almeida-Herrera y Freire-Renjifo (2024) afirman que factores como el nivel académico del profesorado, en conjunto con sus habilidades de comunicación para influir, impulsar y motivar al estudiantado, así como la capacidad de adaptación en el proceso de enseñanza, son claves para impulsar la calidad educativa y, por ende, la satisfacción de los estudiantes. Raza-Carrillo (2022) sostiene que las variables que llevan a incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes se asocia directamente al docente de cada asignatura, a los tutores en el proceso de titulación y a los programas académicos que cursan, destacando que, al menos en su estudio, estos son los mejor valorados y contribuyen significativamente a elevar el ranking en torno a la satisfacción del estudiante. Moreno (2016) expresa que la planificación docente y el desempeño docente, así como los recursos e infraestructura de la institución, contribuyen favorablemente a la satisfacción de los estudiantes.

Es por ello que, en México, donde la oferta de programas de posgrado ha crecido notablemente en las últimas décadas, existe

una necesidad urgente de evaluar cómo estos factores influyen en la experiencia educativa de los estudiantes. De ahí la importancia de evaluar las percepciones y expectativas que tienen estos para mejorar la calidad educativa y contribuir con ello a la satisfacción para promover un desarrollo integral de los egresados en las diferentes áreas formativas.

Este estudio se enfoca en explorar las percepciones y niveles de satisfacción de los estudiantes de posgrado (maestría) en universidades públicas y privadas en México, utilizando una revisión crítica de la literatura existente y a través de la implementación de un cuestionario de 26 ítems clasificados en seis categorías que engloban los principales indicadores para medir la satisfacción y percepción de la educación a nivel posgrados. Por ello, el objetivo de esta investigación se centra en conocer precisamente qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes de maestría, para poder inferir respecto a qué variables se debe focalizar para elevar dicho indicador y promover así la permanencia y eficiencia terminal de estudiantes a nivel de posgrado.

Metodología

Diseño de la investigación

El estudio se realizó bajo un diseño de investigación no experimental, transeccional, descriptivo. Se adoptó un enfoque cuantitativo, el cual busca, a través de un análisis de datos numéricos, establecer relaciones y/o patrones en el análisis de la satisfacción que tienen estudiantes de posgrado, ya sea en instituciones públicas o privadas. En tanto el diseño no experimental contribuye de manera significativa al estudio y evaluación de las percepciones que tienen dichos estudiantes con relación a los servicios que reciben por parte de sus instituciones. La investigación alcanzó un nivel descriptivo a través del cual se pretende identificar el nivel de satisfacción y percepción que el estudiantado tiene respecto a la maestría que cursa.

Diseño del instrumento

Para la realización de la presente investigación se desarrolló un cuestionario conformado por 26 ítems clasificados en seis secciones distintas, diseñadas con la intención de identificar el grado de satisfacción que los estudiantes tienen respecto a los programas de posgrado y de la universidad que los oferta. Dichos ítems son presentados en escala Likert, donde 1 es 'Totalmente en desacuerdo', 2 'En desacuerdo', 3 'Ni de acuerdo ni en desacuerdo', 4 'De acuerdo' y 5 'Totalmente de acuerdo'. En la Tabla 1 se aprecian las categorías del cuestionario y los ítems que las integran.

Tabla 1

Categorías del cuestionario

Categoría del cuestionario	Ítem
Categoría 1: grado de conformidad con el posgrado	P1 Me encuentro contento de estar estudiando una maestría
	P2 Estoy conforme con la maestría elegida
	P3 A la fecha se han cumplido mis expectativas respecto a la maestría que estoy cursando
	P4 Siento que tengo vocación referente a la maestría elegida

Categoría del cuestionario	Ítem
Categoría 2: programas de estudio (materias)	P5 Me gustan las materias cursadas
	P6 Me han resultado fáciles las materias
	P7 Las materias cursadas coadyuvarán a la solución de problemas cotidianos en mi labor
Categoría 3: razones para estudiar una maestría	P8 Mi entorno familiar me recomendó cursar una maestría
	P9 Cuento con el apoyo de mi familia para cursar la maestría
	P10 Al terminar mi carrera profesional, mis compañeros también iban a estudiar una maestría
Categoría 4: beneficios de estudiar un posgrado	P11 Con una maestría puedo abrir mi propia empresa
	P12 En una maestría aprenderé nuevos conocimientos
	P13 Es imposible competir si no tienes una maestría
	P14 Es un buen modo de conocer profesionales influyentes
	P15 Para trabajar en lo que me gusta, es imprescindible tener una maestría
	P16 Podré ascender rápidamente en mi carrera profesional con una maestría
	P17 Si estudio una maestría ganaré más dinero
Categoría 5: servicios institucionales	P18 Me encuentro satisfecho con la universidad en la que estoy cursando la maestría
	P19 La infraestructura de la universidad es adecuada
	P20 Los trámites administrativos relacionados con la maestría son sencillos
	P21 Al momento de ingresar a la maestría recibí información adecuada y oportuna de la oferta educativa
Categoría 6: personal docente	P22 Mis docentes resuelven adecuadamente las dudas planteadas
	P23 Los docentes tienen prácticas innovadoras
	P24 Los maestros tienen prácticas motivadoras en clase
	P25 Los docentes utilizan materiales suficientes
	P26 Los profesores son accesibles.

Nota. Las categorías contempladas en el cuestionario pretenden cubrir los elementos básicos que llevan a alcanzar niveles de satisfacción óptimos en instituciones educativas.

Preguntas de investigación

En la Tabla 2 se presentan las preguntas de investigación del presente trabajo, así como las hipótesis que se espera comprobar al término del trabajo.

Tabla 2

Preguntas de investigación

Preguntas de investigación	Hipótesis
P1: ¿Los alumnos de posgrado se encuentran satisfechos con la maestría elegida?	Ho: Los alumnos no tienen un alto grado de satisfacción en sus estudios de posgrado. H1: Los alumnos tienen un alto grado de satisfacción en sus estudios de posgrado.
P2: ¿Las materias cursadas en el posgrado contribuyen al desarrollo profesional?	Ho: Las materias cursadas no contribuyen al desarrollo profesional. H1: Las materias cursadas contribuyen al desarrollo profesional.
P3: ¿Estudiar un programa de posgrado genera beneficios para el estudiante?	Ho: Estudiar un posgrado no genera beneficios para los estudiantes en el ámbito profesional. H1: Estudiar un posgrado genera beneficios para los estudiantes en el ámbito profesional.
P4: ¿Los servicios brindados por parte de las instituciones contribuyen a elevar la satisfacción del estudiante?	Ho: El nivel de servicios institucionales no contribuye a la satisfacción del estudiante. H1: El nivel de servicios institucionales contribuye a la satisfacción del estudiante.
P5: ¿El perfil, la experiencia y el grado de apertura por parte de los docentes contribuyen a alcanzar un mayor nivel de satisfacción en programas de posgrado?	Ho: La profesionalización docente no contribuye significativamente a la satisfacción de los estudiantes en programas de posgrado. H1: La profesionalización docente contribuye significativamente a la satisfacción de los estudiantes en programas de posgrado.

Población encuestada y tipo de muestreo

Con la intención de identificar el grado de satisfacción y percepción en la calidad y servicios ofertados por universidades públicas y privadas en México, se aplicó un cuestionario a una población de 65 estudiantes de maestría. Para la recopilación de la información se aplicó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple, garantizando así que cada elemento de la población objetivo tuviese la misma probabilidad de ser seleccionado.

Recolección de datos

El proceso de recolección de datos, así como la gestión del cuestionario, se hizo utilizando plataformas digitales, en específico Google Forms, facilitando así la participación de los estudiantes.

Análisis de fiabilidad

Para la validación del cuestionario se recurrió a una revisión de expertos, así como a la aplicación de prueba piloto a estudiantes de maestría. Así mismo, se aplicó un análisis de fiabilidad, obteniendo un alfa de Cronbach de 0,938, como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Núm. de elementos
.938	26

Toro et al. (2022) mencionan que la consistencia interna se considera aceptable cuando se encuentra entre 0,70 y 0,90; por lo tanto, el instrumento se considera aceptable.

Resultados

Una vez aplicado el cuestionario, se realizaron diferentes análisis utilizando los programas *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 25, y el Programa R., ambos de análisis estadísticos y apoyo para graficarlos.

Como resultado de la recopilación de datos, se hizo un análisis estadístico que permitió identificar el comportamiento de las respuestas de cada variable, a fin de inferir respecto al nivel de satisfacción que tienen los estudiantes de posgrado en universidades públicas y privadas. En la Tabla 4 se puede concentrar el análisis descriptivo de los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario; se puede apreciar la media y la desviación estándar por cada variable, así como la media obtenida por cada categoría, a fin de evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes. La desviación estándar ayuda a medir qué tan uniformes son los datos recabados en cuanto a la media. Cuanto menor sea la desviación, entonces podríamos inferir que tenemos resultados más homogéneos dentro de una desviación estándar de datos (Malvezzi, 2023).

Tabla 4

Estadísticos descriptivos de variables

Pregunta	Media	Desviación estándar	Media por categoría
Categoría 1: grado de conformidad con el posgrado			
P1. Me encuentro contento de estar estudiando una maestría	4.69	0.6829	4.57
P2. Estoy conforme con la maestría elegida	4.66	0.7132	
P3. A la fecha se han cumplido mis expectativas respecto a la maestría que estoy cursando	4.37	0.9282	
P4. Siento que tengo vocación referente a la maestría elegida	4.54	0.7721	
Categoría 2: programas de estudio (materias)			
P5. Me gustan las materias cursadas	4.42	0.8271	4.37
P6. Me han resultado fáciles las materias	4.15	0.9054	
P7. Las materias cursadas coadyuvarán a la solución de problemas cotidianos en mi labor	4.55	0.8107	

Pregunta	Media	Desviación estándar	Media por categoría
Categoría 3: razones para estudiar maestría			
P8. Mi entorno familiar me recomendó cursar una maestría	3.57	1.3803	3.66
P9. Cuento con el apoyo de mi familia para cursar la maestría	4.57	0.9995	
P10. Al terminar mi carrera profesional, mis compañeros también iban a estudiar una maestría	2.85	1.2529	
Categoría 4: beneficios de estudiar un posgrado			
P11. Con una maestría puedo abrir mi propia empresa	3.77	1.1959	3.68
P12. En una maestría aprenderé nuevos conocimientos	3.86	0.4636	
P13. Es imposible competir, si no tienes una maestría	2.69	1.0742	
P14. Es un buen modo de conocer profesionales influyentes	3.97	0.9995	
P15. Para trabajar en lo que me gusta, es imprescindible tener una maestría	3.51	1.2884	
P16. Podré ascender rápidamente en mi carrera profesional con una maestría	4.08	0.8716	
P17. Si estudio una maestría ganaré más dinero	3.86	0.9165	
Categoría 5: servicios institucionales			
P18. Me encuentro satisfecho con la universidad en la que estoy cursando la maestría	4.31	0.9507	4.12
P19. La infraestructura de la universidad es adecuada	4.2	0.9387	
P20. Los trámites administrativos relacionados con la maestría son sencillos	3.89	1.0174	
P21. Al momento de ingresar a la maestría recibí información adecuada y oportuna de la oferta educativa	4.06	0.9663	
Categoría 6: personal docente			
P22. Mis docentes resuelven adecuadamente las dudas planteadas	4.65	0.6715	4.57
P23. Los docentes tienen prácticas innovadoras	4.4	0.7866	
P24. Los maestros tienen prácticas motivadoras en clase	4.52	0.7727	
P25. Los docentes utilizan materiales suficientes	4.49	0.8315	
P26. Los profesores son accesibles	4.77	0.6317	

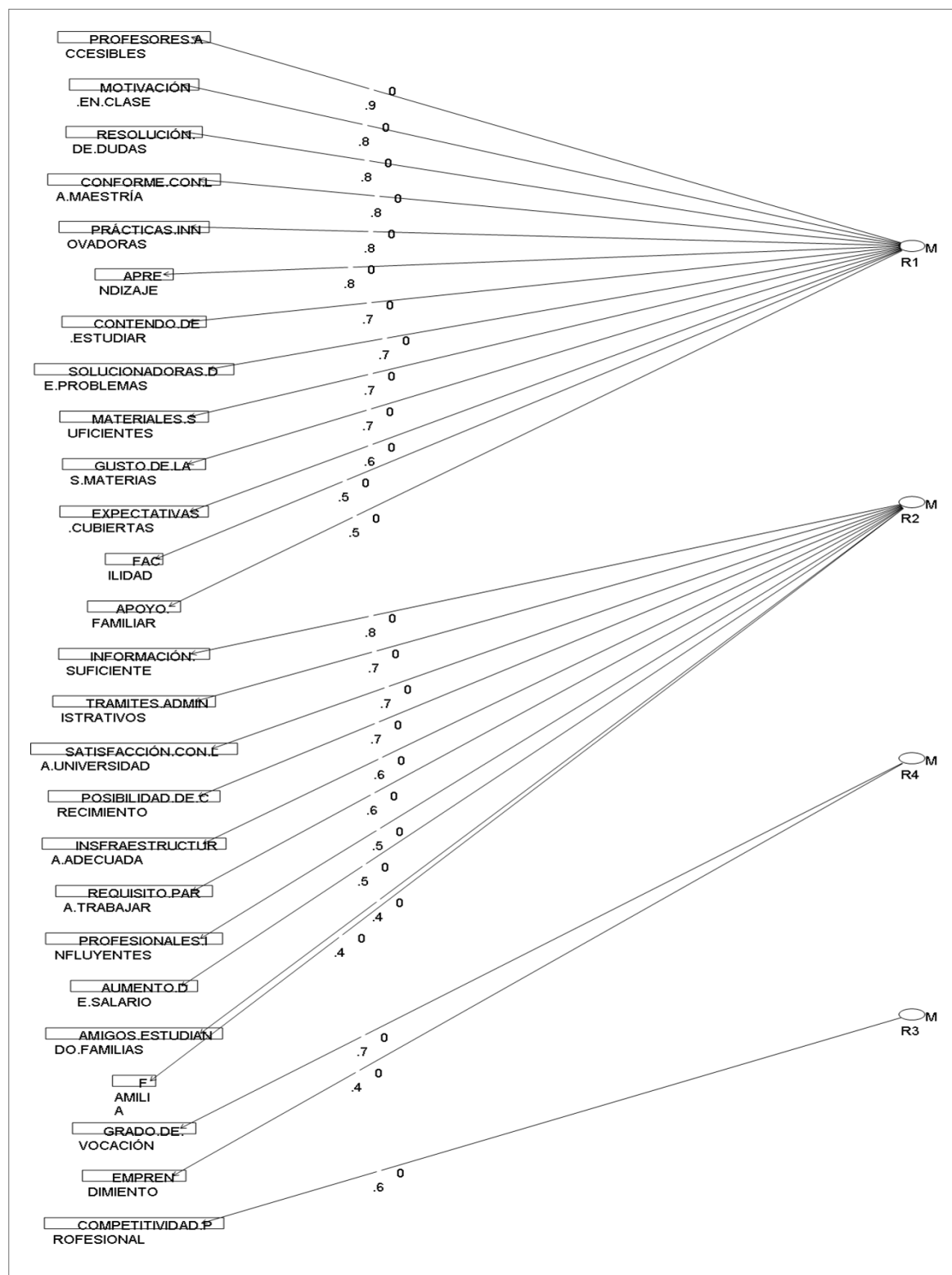
Con base en los resultados de las medias obtenidas a partir del análisis estadístico descriptivo, podemos inferir que hay un alto grado de satisfacción respecto a los servicios, programas académicos, nivel de preparación de los docentes, beneficios percibidos y las razones que orillan a estudiar algún tipo de posgrado.

Análisis factorial

El análisis factorial contribuye a establecer correlaciones existentes entre grupos de ítems o variables. Del análisis de resultados se desprende la siguiente combinación:

Figura 1

Análisis factorial



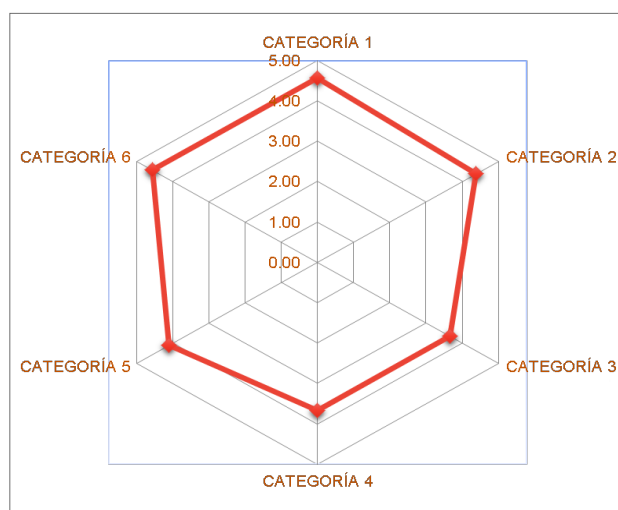
Nota. En el análisis factorial logran ubicarse cuatro grupos de correlación entre variables.

Garrido et al. (2023) mencionan que el análisis factorial permite identificar variables ocultas o latentes, para comprobar el nivel de relación entre las variables de un cuestionario, de suerte que permite un análisis más profundo entre grupos de variables. Para efectos del presente estudio, el análisis factorial nos permite identificar las variables que se puede agrupar en algún conjunto para su análisis en profundidad.

A partir del análisis factorial se efectuó un comparativo entre las variables asociadas en cada categoría. En la Figura 2 se puede observar los promedios obtenidos en cada categoría del cuestionario, permitiendo evaluar cuáles se encuentran mejor evaluadas por parte de los estudiantes de posgrado encuestados.

Figura 2

Promedio obtenido por categorías



Se puede observar que en la Categoría 1, que mide el grado de conformidad con el posgrado, se obtiene un resultado muy cercano a 5, lo que indica que existe un alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes respecto al posgrado seleccionado. Sin embargo, existen dos categorías que se encuentran en promedio por debajo de 4 puntos en escala Likert. La categoría 3, que aborda lo relacionado con las razones que motivan o incentivan a estudiar un posgrado, obtuvo un promedio ponderado de 3.66, lo que indica que,

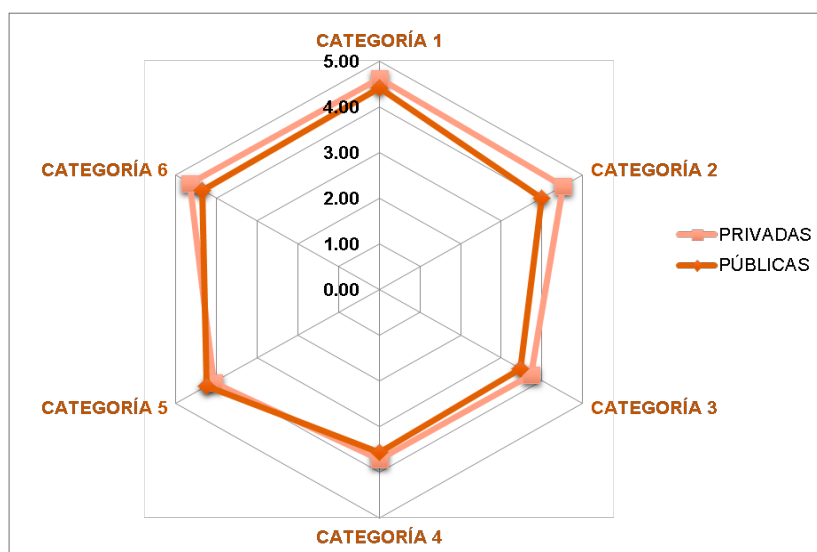
si bien los estudiantes cuentan en su mayoría con el apoyo familiar, no todos estaban convencidos de continuar con estudios a nivel de posgrado posterior al término de su formación profesional. La categoría 4 que hace referencia a los beneficios de estudiar un posgrado, también se ubica por debajo de 4 puntos en escala Likert; esto representa que los estudiantes consideran que los beneficios obtenidos a partir de culminar estudios de posgrado no son tan significativos, por lo que esto puede convertirse en un foco de atención para las universidades, donde se procure potencializar o enunciar los beneficios de esto.

Para contrastar con las hipótesis planteadas en torno a los beneficios de estudiar un posgrado, se realizó un análisis por medio de Prueba T de Student para medir el nivel de significancia y determinar, a través de una prueba de hipótesis, su aceptación o no, obteniendo un p-value de 0.01, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula que precisaba que no se obtienen beneficios al estudiar un posgrado. Pese a la percepción del estudiante, pudiéramos afirmar que estudiar un posgrado sí contribuye a alcanzar mejores condiciones laborales.

Las categorías 2 y 5, referidas a la conformidad con las materias y los servicios institucionales respectivamente, tienen una valoración significativamente alta, lo que indica que, si bien hay áreas de oportunidad para mantener niveles altos de satisfacción por parte de los estudiantes, estas dos categorías demuestran que sin duda un buen plan reticular es fundamental para atraer y mantener satisfechos a los estudiantes de posgrado. Los servicios institucionales son también de alto nivel de relevancia para promover un ambiente de satisfacción alto. Mejía y Martínez (2019) sostienen que son precisamente estas variables las que pueden apreciarse como fundamentales y necesarias para dar una valoración de percepción alta en cuanto al grado de satisfacción estudiantil.

Figura 3

Comparativo de universidades públicas y privadas por categoría



En la Figura 3 se puede observar una diferencia significativa respecto al grado de satisfacción por categoría en estudiantes de posgrado de universidades públicas versus universidades privadas, aunque se puede apreciar una similitud en resultados en las categorías 4 y 5 referidas a los beneficios de estudiar posgrado y servicios institucionales.

En lo atinente a los beneficios, las valoraciones para escuelas públicas o privadas se encuentra por debajo de 4 puntos en escala Likert; se puede inferir que los estudiantes encuentran que los beneficios profesionales que obtienen al estudiar un posgrado son considerables, aunque pudiera decirse que hay camino por recorrer para alcanzar en su totalidad la satisfacción respecto a este rubro.

En el comparativo apreciado en términos de Servicios Institucionales, tanto en escuelas públicas como en privadas, la satisfacción mostrada es muy similar; sin embargo, los estudiantes de escuelas privadas consideran que la atención recibida por sus instituciones es superior a la que se recibe en escuelas públicas.

En las categorías 1, 2 y 6 se puede apreciar una diferencia significativa entre escuelas públicas y privadas, siendo estas últimas las que muestran una valoración mayor respecto al grado de satisfacción. Se puede inferir que en escuelas privadas se le apuesta un poco más a mantener los estándares que los estudiantes esperan al ingresar a cursar cualquier posgrado. Esta práctica contribuye a mantener su permanencia en los programas académicos, elevando así los indicadores de egreso y eficiencia terminal en las instituciones.

Pese a la diferencia que se presenta entre universidades públicas y privadas, las valoraciones generales en lo referente al grado de satisfacción se posicionan en 4.41 y 4.62 respectivamente, denotando así que el estudiantado tiene un alto grado de satisfacción por los estudios de profesionalización que están cursando.

En cuanto a la evaluación de satisfacción de los planes y programas de estudio, las escuelas privadas muestran una evaluación mayor respecto a las públicas, al menos en términos de percepción de que las materias contribuyen significativamente al desarrollo de competencias laborales mayores. Esto se refleja en la valoración dada a la *categoría 6* referente a la calidad del *personal docente*, cuya práctica y técnicas de enseñanza son fundamentales para mejorar la apreciación del conocimiento y del desarrollo del estudiantado.

Análisis de correlación

El análisis de correlación es una medida de la relación (covariación) lineal entre dos variables cuantitativas continuas (x, y) (Vinuesa, 2016). En la Tabla 5 se puede apreciar la correlación que existe entre las variables estudiadas. Dentro de los métodos de correlación no paramétricos se encuentra el análisis de correlación de Spearman, el cual permite identificar el grado de asociación entre variables cuantitativas, es decir, en qué grado una variable se encuentra directamente relacionada con otra (Barrera, 2014). Toda vez que se realizó un análisis de correlación, en la Imagen 2, se pueden identificar cuáles son las variables cuyo índice de correlación es mayor, tal es el caso de la Pregunta 1 asociada al grado de satisfacción del posgrado, que se correlaciona directamente con el grado de percepción de conocimiento que adquiere el estudiante al incorporarse a un posgrado. El grado de satisfacción también se ve favorecido cuando la planta docente tiende a mantener una estrecha comunicación y facilita el aprendizaje del estudiante desde la resolución de dudas relacionadas con la clase, como la apertura para apoyar y conducir al alcance de las competencias.

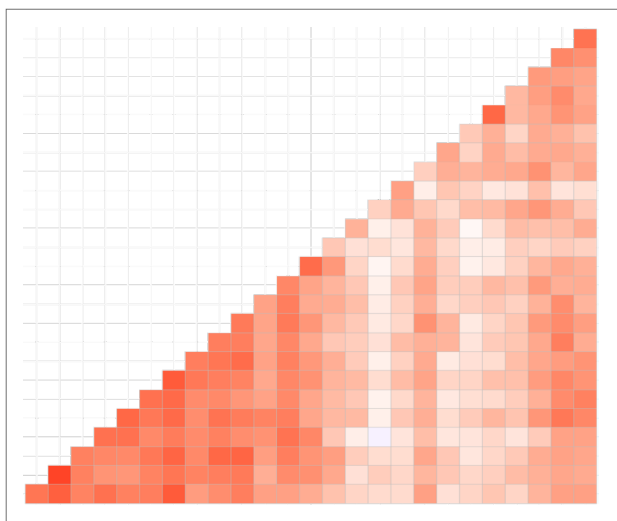
Así mismo, a partir del análisis de correlación, se puede apreciar que el grado de prácticas innovadoras por parte de la planta docente y las acciones de motivación hacia los estudiantes contribuyen a elevar el nivel de satisfacción y percepción respecto al programa académico y la institución. Si bien cada una de las variables analizadas contribuye a la satisfacción del estudiantado, la práctica docente muestra un mayor nivel de influencia en lograr que los alumnos cubran las expectativas de continuar con estudios a nivel posgrado. Esto mismo puede apreciarse en las gráficas 1 y 2, donde se aprecia una evaluación mayor en cuanto al rubro de docencia y el impacto de esto en la satisfacción estudiantil.

Tabla 5

Matriz de correlación de variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
P1	1	.713**	.576**	.645**	.700**	.457**	.680**	.421**	.627**	.181	.371**	.752**	.082	.306**	.287**	.539**	.355**	.678**	.609**	.266**	.384**	.713**	.553**	.606**	.656**	.738**
P2	.713**	1	.593**	.705**	.639**	.614**	.600**	.342**	.559**	.133	.292**	.707**	-.056	.139	.139	.269**	.095	.479**	.476**	.143	.212	.627**	.635**	.638**	.575**	.656**
P3	.576**	.593**	1	.612**	.652**	.452**	.679**	.407**	.460**	.386**	.289**	.593**	.163	.299**	.350**	.447**	.263**	.648**	.434**	.142	.270**	.514**	.629**	.598**	.652**	.654**
P4	.645**	.705**	.612**	1	.672**	.729**	.614**	.426**	.609**	.248**	.526**	.604**	.052	.245**	.192	.379**	.217	.452**	.410**	.075	.122	.494**	.592**	.647**	.652**	.643**
P5	.700**	.639**	.652**	.672**	1	.539**	.654**	.556**	.466**	.394**	.367**	.601**	.111	.299**	.210	.519**	.283**	.590**	.495**	.110	.222	.578**	.653**	.755**	.675**	.695**
P6	.457**	.614**	.452**	.729**	.539**	1	.563**	.366**	.472**	.200	.293**	.461**	.178	.247**	.133	.222	.158	.271**	.239	.086	.096	.425**	.570**	.553**	.437**	.527**
P7	.680**	.600**	.679**	.614**	.654**	.563**	1	.468**	.453**	.224	.392**	.706**	.181	.330**	.355**	.514**	.357**	.607**	.550**	.225	.335**	.653**	.627**	.678**	.632**	.803**
P8	.421**	.342**	.407**	.426**	.556**	.366**	.468**	1	.475**	.458**	.403**	.394**	.088	.353**	.248**	.444**	.298**	.448**	.405**	.233	.442**	.490**	.377**	.464**	.419**	.440**
P9	.627**	.559**	.460**	.609**	.466**	.472**	.453**	.475**	1	.258**	.386**	.476**	.078	.331**	.294**	.523**	.292**	.421**	.426**	.261**	.368**	.491**	.421**	.499**	.485**	.484**
P10	.181	.133	.386**	.248**	.394**	.200	.224	.458**	.258**	1	.268**	.126	.301**	.221	.417**	.440**	.199	.408**	.319**	.281**	.408**	.157	.285**	.294**	.209	.112
P11	.371**	.292**	.289**	.526**	.367**	.293**	.392**	.403**	.386**	.268**	1	.364**	.078	.347**	.148	.332**	.398**	.338**	.431**	.043	.188	.325**	.448**	.505**	.430**	.425**
P12	.752**	.707**	.593**	.604**	.601**	.461**	.706**	.394**	.476**	.124	.364**	1	.070	.260**	.198	.413**	.285**	.595**	.639**	.167	.194	.643**	.540**	.598**	.544**	.743**
P13	.082	-.056	.163	.052	.111	.178	.181	.088	.078	.301**	.078	.070	1	.151	.487**	.326**	.242	.140	.170	.227	.124	.193	.259**	.178	.102	.078
P14	.306**	.139	.299**	.245**	.299**	.247**	.330**	.353**	.331**	.221	.347**	.260**	.151	1	.449**	.523**	.456**	.503**	.473**	.365**	.374**	.216	.354**	.284**	.244	.335**
P15	.287**	.139	.350**	.192	.210	.133	.355**	.248**	.294**	.417**	.148	.198	.487**	.449**	1	.563**	.444**	.381**	.457**	.388**	.426**	.193	.213	.184	.244	.242
P16	.539**	.269**	.447**	.379**	.519**	.222	.514**	.444**	.523**	.440**	.332**	.413**	.326**	.523**	.563**	1	.542**	.612**	.573**	.450**	.495**	.394**	.410**	.427**	.400**	.458**
P17	.355**	.095	.263**	.217	.283**	.158	.357**	.298**	.292**	.199	.398**	.285**	.242	.456**	.444**	.542**	1	.426**	.287**	.336**	.363**	.224	.165	.258**	.337**	.268**
P18	.678**	.479**	.648**	.452**	.590**	.271**	.607**	.448**	.421**	.408**	.338**	.595**	.140	.503**	.381**	.612**	.426**	1	.700**	.552**	.591**	.491**	.460**	.479**	.576**	.510**
P19	.609**	.476**	.434**	.410**	.495**	.239	.550**	.405**	.426**	.319**	.431**	.639**	.170	.473**	.457**	.573**	.287**	.700**	1	.481**	.451**	.486**	.440**	.457**	.392**	.553**
P20	.266**	.143	.142	.075	.110	.086	.225	.233	.261**	.281**	.043	.167	.227	.365**	.388**	.450**	.336**	.552**	.481**	1	.754**	.218	.211	.132	.248**	.155
P21	.384**	.212	.270**	.122	.222	.096	.335**	.442**	.368**	.408**	.188	.194	.124	.374**	.426**	.495**	.363**	.591**	.451**	.754**	1	.299**	.255**	.207	.292**	.177
P22	.713**	.627**	.514**	.494**	.578**	.425**	.653**	.490**	.491**	.157	.325**	.643**	.193	.216	.193	.394**	.224	.491**	.486**	.218	.299**	1	.686**	.784**	.653**	.799**
P23	.553**	.635**	.629**	.592**	.653**	.570**	.627**	.377**	.421**	.285**	.448**	.540**	.259**	.354**	.213	.410**	.165	.460**	.440**	.211	.255**	.686**	1	.884**	.674**	.692**
P24	.606**	.638**	.598**	.647**	.755**	.553**	.678**	.464**	.499**	.294**	.505**	.598**	.178	.284**	.184	.427**	.258**	.479**	.457**	.132	.207	.784**	.884**	1	.760**	.763**
P25	.656**	.575**	.652**	.652**	.675**	.437**	.632**	.419**	.485**	.209	.430**	.544**	.102	.244	.244	.400**	.337**	.576**	.392**	.248**	.292**	.653**	.674**	.760**	1	.725**
P26	.738**	.656**	.654**	.643**	.695**	.527**	.803**	.440**	.484**	.112	.425**	.743**	.078	.335**	.242	.458**	.268**	.510**	.553**	.155	.177	.799**	.692**	.763**	.725**	1

Nota. El análisis de correlación se hizo en SPSS a partir de los datos recabados con el instrumento.

Figura 4*Análisis de correlación*

Nota. Correlación de las variables estudiadas. Tonalidades más oscuras, aquellas cuya relación es mayor, contemplando la pregunta 1 en la parte superior y la pregunta 26 en la parte inferior (vertical) y de 1 a 26 de izquierda a derecha (horizontal).

En la Figura 4 podemos corroborar nuevamente que existe un alto nivel de correlación entre la calidad o servicio y profesionalización docente, con el grado de satisfacción de los estudiantes respecto al programa de posgrado que están cursando.

Discusión

El estudio presentado ofrece una visión detallada sobre el nivel de satisfacción y percepción que tienen los estudiantes de posgrado (maestría) en universidades públicas y privadas en México. [Roseles et al. \(2020\)](#) destacan que la satisfacción estudiantil es un factor clave para el éxito académico, la permanencia y la eficiencia terminal en programas de posgrado. Esto concuerda con la literatura reciente, donde se ha evidenciado que las percepciones positivas sobre la calidad docente, los servicios institucionales y el acompañamiento académico se asocian con mayores tasas de retención estudiantil y compromiso académico.

Los resultados presentados se consideran confiables; el análisis de factores puede

demostrar que existe correlación entre las preguntas planteadas en el cuestionario, el cual fue planteado en función de los elementos que son requeridos para poder medir claramente el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes que cursan algún programa de posgrado en universidades públicas y privadas. Estas mismas variables que se han identificado en investigaciones realizadas tanto por [González-Torres \(2024\)](#) como por [Alvarado-Lagunas et al. \(2015\)](#) han concluido que el grado de satisfacción por parte de los estudiantes en servicios educativos se asocia a la calidad percibida en lo referente a la preparación y apertura por parte del personal docente, los servicios educativos, asociados al proceso de acompañamiento al estudiante, trámites educativos y atención personalizada. Así mismo, dentro de las variables que se puede identificar en común en ambos trabajos y que se hacen presentes en esta investigación, se refieren a los planes de estudio del programa académico.

El análisis comparativo entre universidades públicas y privadas revela una ligera ventaja de estas últimas en términos de satisfacción global (4.62 vs. 4.41), particularmente en categorías como calidad docente y programas de estudio. Esta diferencia puede explicarse por las mayores inversiones que suelen hacer las instituciones privadas en infraestructura, capacitación docente y atención personalizada. No obstante, ambas modalidades alcanzaron puntuaciones altas en satisfacción, lo que indica que, a pesar de sus diferencias estructurales, las universidades públicas también han logrado consolidar estrategias efectivas de acompañamiento académico.

Para esta investigación se aplicó un alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,938, lo que demuestra la confiabilidad del instrumento; por lo tanto, se habla de resultados certeros para poder medir el grado de satisfacción de los estudiantes de posgrado en universidades públicas y privadas.

Se contrastaron los resultados obtenidos con las hipótesis planteadas, por lo que se

puede comprobar las mismas, pudiendo corroborar que la muestra encuestada, en términos generales, tiene un alto nivel de satisfacción con los programas de posgrado que cursan. Se pudo comprobar que la parte docente influye significativamente en el nivel de satisfacción del estudiante, seguido de los servicios institucionales, integrando de manera general cada variable de estudio para elevar la satisfacción y percepción de calidad en las universidades públicas y privadas en lo que corresponde a posgrados.

Un aspecto crítico que surge de este estudio es el rol de la profesionalización docente. Si bien se confirma su influencia positiva, el análisis de correlación sugiere que no solo la preparación académica, sino también las prácticas innovadoras, motivadoras y la accesibilidad del profesorado, determinan la satisfacción estudiantil. Este matiz aporta un elemento poco desarrollado en estudios previos, que suelen reducir la calidad docente a credenciales formales (González-Torres, 2024), dejando de lado las competencias pedagógicas y socioemocionales que inciden en la experiencia del estudiante. En este sentido, se propone que las instituciones diseñen planes sistemáticos de capacitación docente centrados en innovación didáctica, comunicación empática y mentoría académica, y no únicamente en actualización disciplinar.

Por otra parte, el bajo puntaje en la categoría de beneficios percibidos sugiere que las universidades no están comunicando con claridad el valor profesional de cursar un posgrado, lo que puede afectar la atracción de nuevos aspirantes y la permanencia estudiantil. Este vacío implica una oportunidad para las políticas públicas, orientadas a vincular los programas de posgrado con sectores productivos, crear incentivos laborales para egresados de posgrado y visibilizar sus aportaciones en innovación, productividad y competitividad nacional. La articulación entre formación de posgrado y demanda del mercado laboral es aún débil y requiere estrategias integrales de planeación educativa.

En conjunto, los resultados invitan a trascender la visión exclusivamente institucional de la satisfacción, proponiendo estrategias diferenciadas:

- Para las instituciones educativas, fortalecer programas de capacitación docente con enfoque en innovación pedagógica, mejorar servicios administrativos y diseñar campañas de comunicación sobre los beneficios profesionales de cursar un posgrado.
- Para los responsables de políticas públicas, generar incentivos para empresas que contraten egresados de posgrado, establecer métricas nacionales de seguimiento de egresados y fomentar convenios de colaboración universidad-empresa.
- Para futuras investigaciones, incorporar metodologías longitudinales que analicen la evolución de la satisfacción y su impacto real en trayectorias laborales, así como estudios comparativos por áreas de conocimiento y contextos regionales.

Conclusiones

Medir el grado de satisfacción y percepción en cualquier entidad u organización es indispensable para poder mejorar la práctica y contribuir a que los usuarios cumplan o no sus expectativas respecto a un producto o servicios. En educación, y en particular en educación superior, medir el grado de satisfacción por parte de los estudiantes se vuelve un factor fundamental para poder implementar mecanismos de control y de mejora continua, buscando incrementar no solo los indicadores de ingreso de matrícula, sino también en temas de permanencia y eficiencia terminal.

A partir de esta investigación, se puede concluir lo siguiente:

- El estudio cumplió su objetivo al identificar las principales variables que inciden en la satisfacción de estudiantes de posgrado en universidades públicas y privadas de México.

- Se comprobó que los factores determinantes de la satisfacción son la calidad y apertura del personal docente y los servicios institucionales (infraestructura, atención administrativa, acompañamiento académico).
- Se constató una diferencia significativa en el nivel de satisfacción entre universidades públicas y privadas, siendo estas últimas mejor valoradas, aunque con resultados positivos también en las públicas.
- La elevada satisfacción con docentes y servicios concuerda con investigaciones previas, mientras que los puntajes bajos en beneficios percibidos reflejan una brecha entre la experiencia formativa y el retorno profesional esperado.
- Esta tensión sugiere que las instituciones deben reforzar la comunicación sobre el valor del posgrado y fortalecer su vinculación con el sector productivo.
- La muestra fue relativamente reducida (65 estudiantes) y concentrada en ciertos programas de maestría, por lo que los resultados no son generalizables a todo el sistema de posgrado en México.
- El diseño transeccional no permite analizar la evolución de la satisfacción a lo largo del tiempo ni su impacto en el desempeño profesional posterior.
- Se recomienda realizar estudios longitudinales y con muestras más amplias y diversas, que exploren la relación entre satisfacción estudiantil, desempeño académico y trayectorias laborales.
- Futuras investigaciones podrían comparar la satisfacción por área disciplinar, modalidad de estudio o región geográfica, así como, indagar en la influencia de factores socioeconómicos y culturales, medir el grado de satisfacción del personal de las universidades, resultados

de los estudiantes de posgrado en su desempeño profesional, y factores clave para la potencialización de posgrados en universidades públicas.

- Las universidades deben fortalecer sus programas de capacitación docente, mejorar los servicios institucionales y diseñar estrategias para visibilizar los beneficios profesionales de cursar un posgrado.
- Desde el ámbito de políticas públicas, se requiere promover la vinculación universidad-empresa y establecer mecanismos de seguimiento de egresados para evaluar el impacto del posgrado en el mercado laboral.

Referencias

- Almeida-Herrera, L. y Freire-Renjifo, D. (2024). Análisis de la satisfacción estudiantil de acuerdo con el nivel académico del profesorado de un instituto de educación superior. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(4), 596-611, <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2529>
- Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J.-R. y Picazzo-Palencia, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(17), 58-76. <https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.10.003>
- Cadena-Badilla, M., Mejías, A., Vega-Robles, A. y Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18. <https://doi.org/10.15381/idata.v18i1.12062>
- Díaz, M. Á. y Pérez, C. (2023). Nivel de satisfacción de los estudiantes de gerencia estratégica de marketing de la Uniagustiniana-Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(2), 387-405.

- Garrido, E., Mena, H. Y., Zuluaga, J. M. y Pérez, F. E. (2023). Proceso para validar un instrumento de investigación por medio de un análisis factorial. *Unaciencia, Revista de Estudios e Investigaciones*, 16(30), 61-73. <https://doi.org/10.35997/unaciencia.v16i30.724>
- González-Torres, A. (2024). Evaluación de la calidad en estudios de posgrado desde la apreciación estudiantil. *RIDE, Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(28). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1870>
- Malvezzi, F. (2023). ¿Cuál es la desviación estándar? ¿Cuáles son los tipos? ¿Cómo se calcula? <https://www.fm2s.com.es/la-desviacion-estandar/>
- Martínez, D. G., Muñoz, G. O., Verduzco, P. I., Hernández, L. F. y Rivas, L. F. (2023). Satisfacción de los estudiantes del posgrado de la carrera de administración y gestión estratégica del talento humano. *Revista NeyArt*, 1(1), 89-102. <https://doi.org/10.61273/neyart.v1i1.29>
- Mauricio-Salas, M., Galindo-Mora, P. y 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, A. y Martínez, D. (2019). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *DU, Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.
- Moreno, I. (2016). Satisfacción estudiantil de la Maestría en Ciencias de la productividad frutícola de Faciatec de la Uach. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 38, 355-368. <https://doi.org/10.22004/ag.econ.252665>
- Raza-Carrillo, D. F. (2022). Satisfacción de los estudiantes en el posgrado: elementos de influencia y políticas para su mejoramiento en una universidad en Ecuador. *Investigación y Negocios*, 15(25), 39-52. <https://doi.org/10.38147/invneg.v15i25.214>
- Romero-Ocas, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Investigación Valdizana*, 15(1), 7-16. <https://doi.org/10.33554/riv.15.1.804>
- Roseles, Y., Mapén, F. y Martínez, G. (2020). Medición de la satisfacción de los servicios universitarios en estudiantes de posgrado: estudio en una universidad pública. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, (32), 20. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi32.305>
- Toro, R., Peña-Sarmiento, M., Avendaño-Prieto, B., Mejía-Vélez, S. y Bernal-Torres, A. (2022). Análisis empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según opciones de respuesta, muestra y observaciones atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 2(63), 17. <https://doi.org/10.21865/RIDEP63.2.02>