

**Calidad percibida y continuidad en programas de posgrado en educación:
un estudio longitudinal en México.**

**Perceived quality and continuity in postgraduate programs in education:
a longitudinal study in Mexico.**

Fecha de recepción: 14/08/2025
Fecha de aceptación: 25/11/2025
Fecha de publicación: 31/12/2025

Angélica Cárdenas Martínez [1]
ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-1695-8809>

Resumen

Este artículo analiza la relación entre la calidad percibida y la permanencia en un programa de posgrado en educación en San Luis Potosí, México. A partir de un estudio longitudinal (2011–2015) de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se aplicaron 1,758 cuestionarios a la totalidad del alumnado. El instrumento, basado en una escala Likert de cinco puntos, integró tres dimensiones: recurso humano, diseño curricular y punto de atención, alcanzando una confiabilidad global excelente ($\alpha = 0.967$). Los análisis descriptivos evidenciaron altos niveles de calidad percibida; sin embargo, los modelos de regresión mostraron que la dimensión “punto de atención” impacta negativamente en la permanencia, mientras que las otras no resultaron significativas. Estos hallazgos sugieren que la calidad, aunque necesaria, no es suficiente para explicar la permanencia en posgrados, por lo que deben considerarse factores adicionales como apoyo institucional, financiamiento e integración académica. Se discuten implicaciones para la gestión de programas y se proponen líneas de investigación futura.

Palabras clave: Calidad percibida; Retención estudiantil; Posgrado en educación; Diseño curricular; Permanencia institucional.

Abstract

This article analyzes the relationship between perceived quality and program continuity in a graduate education program in San Luis Potosí, Mexico. Using a quantitative, non-experimental longitudinal design (2011–2015), a total of 1,758 questionnaires were applied to the entire student body. The instrument, structured on a five-point Likert scale, measured three dimensions: human resources, curriculum design, and service points, achieving excellent reliability ($\alpha = 0.967$). Descriptive results indicated high levels of perceived quality; however, regression models revealed that the “service point” dimension negatively affects continuity, while the other dimensions were not significant. Findings suggest that quality, while necessary, is insufficient to explain permanence in graduate programs, highlighting the importance of institutional support, financial conditions, and academic integration. Managerial implications for postgraduate program administration are discussed, and future research directions are proposed.

Keywords: Perceived quality; Student retention; Graduate education; Curriculum design; Institutional permanence.

1. Introducción

La educación superior en México ha experimentado un crecimiento sostenido durante las últimas décadas, tanto en la oferta de programas como en la matrícula inscrita. Según la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2023), la matrícula nacional en programas de licenciatura y posgrado supera los cinco millones de estudiantes, de los cuales alrededor del 10 % corresponden a estudios de especialidad, maestría y doctorado. Este incremento refleja no solo la expansión de la demanda educativa, sino también la necesidad del país de formar capital humano altamente especializado que responda a los retos del desarrollo científico, tecnológico y social. En este marco, los programas de posgrado se han consolidado como un componente estratégico de la política educativa nacional, vinculados con la generación de conocimiento, la innovación y la competitividad en un entorno global (Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías [CONAHCYT], 2024).

La política de calidad en los posgrados ha estado marcada por el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC), hoy en transición al Sistema Nacional de Posgrados (SNP). Este sistema establece estándares de pertinencia, eficiencia terminal, productividad académica y vinculación social, con el fin de garantizar no solo excelencia académica, sino también relevancia social (CONAHCYT, 2024). En este contexto, los programas de posgrado en educación enfrentan un doble desafío: mostrar resultados académicos tangibles (publicaciones, egresados, convenios de vinculación) y asegurar la permanencia de sus estudiantes. La deserción en programas de posgrado afecta tanto a la institución como a la inversión realizada y limita la formación de profesionales altamente capacitados. La permanencia estudiantil ha sido abordada ampliamente en la literatura internacional. Tinto (2017) y Bean (2020) señalaron que depende de factores académicos, sociales, institucionales y personales. En el caso de los posgrados, estudios recientes destacaron que los principales motivos de deserción incluyen problemas financieros, dificultades de integración a grupos de investigación, cargas laborales y familiares, así como percepciones negativas de los servicios recibidos (Manu, 2024; Verostek et al., 2023). De ahí surge la pregunta central de esta investigación: *¿En qué medida las dimensiones de calidad percibida influyen en la permanencia de los estudiantes en programas de posgrado en educación?*

Para responderla se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: La calidad percibida en el recurso humano (docentes y asesores) se asocia positivamente con la permanencia.

H2: La calidad percibida en el diseño curricular se asocia positivamente con la permanencia.

H3: La calidad percibida en el punto de atención y servicios administrativos se asocia positivamente con la permanencia.

El valor de este estudio radica en su diseño longitudinal, que aporta evidencia más sólida que estudios transversales, y en la confiabilidad del instrumento aplicado ($\alpha = 0.967$). Sus resultados ofrecen implicaciones tanto teóricas como prácticas para la gestión de programas de posgrado en México. El presente estudio se distingue por su diseño longitudinal, el cual permite observar tendencias en un periodo de cinco años, aportando evidencia más sólida que la obtenida en estudios transversales.

Asimismo, al utilizar un instrumento con alta confiabilidad ($\alpha = 0.967$) y aplicarlo de manera sistemática al término de cada asignatura, se dispone de una base de datos robusta para el análisis estadístico. La contribución de este trabajo radica en ofrecer un modelo explicativo que, además de evaluar las dimensiones de calidad percibida, reconoce la necesidad de incorporar factores contextuales, como el apoyo institucional, las condiciones financieras y la integración académica, en la comprensión de la permanencia estudiantil. La relevancia de este estudio se vincula directamente con la gestión de programas de posgrado en México, los cuales enfrentan el desafío de garantizar no solo la calidad académica, sino también la permanencia y egreso oportuno de sus estudiantes. Los resultados permitirán a los directivos y coordinadores de programas diseñar estrategias más efectivas de acompañamiento, fortalecimiento de servicios y atención personalizada, alineadas con los estándares del SNP y las demandas del entorno social. En términos teóricos, la investigación contribuye a la discusión sobre la validez de los modelos de calidad de servicio en educación superior, proponiendo un análisis crítico de sus alcances y limitaciones en el contexto latinoamericano.

En suma, esta introducción establece las bases conceptuales y contextuales del estudio, resalta su pertinencia académica y social, y plantea de manera clara el problema, los objetivos y las hipótesis que guiarán el desarrollo del artículo. Con ello se busca aportar no solo a la literatura sobre calidad y retención en educación superior, sino también a la práctica de gestión de programas de posgrado en México y América Latina.

2. Marco teórico.

El estudio de la calidad percibida y su relación con la permanencia estudiantil en programas de posgrado requiere una revisión profunda de los marcos conceptuales y empíricos que sustentan la investigación en educación superior. En este sentido, se presentan tres ejes de análisis: (a) la calidad de servicio en instituciones educativas, con énfasis en el modelo SERVQUAL y sus adaptaciones, (b) los enfoques teóricos sobre retención y permanencia estudiantil en programas de posgrado, y (c) la gestión de programas de posgrado desde la perspectiva del aprendizaje organizacional y la capacidad institucional.

2.1. Calidad del servicio en educación superior y el modelo SERVQUAL

La noción de calidad en los servicios educativos ha evolucionado significativamente desde los enfoques centrados exclusivamente en indicadores de eficiencia académica hacia modelos más integrales que consideran la percepción del estudiante como "cliente" o usuario de los servicios de educación superior. Uno de los modelos más utilizados para medir la calidad del servicio es SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Este modelo plantea que la calidad percibida puede medirse a través de cinco dimensiones: (1) tangibilidad, referida a la infraestructura, equipamiento y recursos visibles; (2) confiabilidad, que implica la capacidad de cumplir con lo prometido de manera consistente; (3) capacidad de respuesta, entendida como la disposición y rapidez para atender necesidades; (4) seguridad, asociada al conocimiento, cortesía y confianza transmitida por el personal; y (5) empatía, que involucra la atención individualizada y la comprensión de las necesidades del estudiante. En el ámbito de la educación superior, el modelo SERVQUAL ha sido adaptado para capturar las particularidades del servicio educativo. Por ejemplo, se han incluido dimensiones relacionadas con el desempeño docente, la pertinencia del currículo y la eficacia de los servicios de apoyo académico y administrativo (Clewes, 2003; O'Neill & Palmer, 2004).

Estas adaptaciones responden a la complejidad de los procesos educativos, que combinan la dimensión pedagógica con la dimensión administrativa. Investigaciones recientes sugieren que el modelo SERVQUAL debe concebirse como un constructo jerárquico de segundo orden, en el cual las dimensiones específicas actúan como indicadores de un constructo global de calidad de servicio. Haabazoka et al. (2025) destacan que este enfoque permite evitar problemas de multicolinealidad y generar estimaciones más robustas, además de resaltar el papel mediador de la satisfacción en la relación entre calidad y lealtad o retención estudiantil.

En contextos latinoamericanos, la medición de la calidad percibida en programas de posgrado ha mostrado resultados consistentes con esta perspectiva. Albayda (2025), en un estudio aplicado a instituciones privadas de educación superior, encontró que la calidad percibida en las cinco dimensiones SERVQUAL se correlaciona positivamente con la intención de permanencia de los estudiantes. Sin embargo, también observó que la influencia más significativa proviene de los factores relacionados con el recurso humano, especialmente el desempeño docente, y de los servicios de apoyo administrativo. Este hallazgo coincide con la experiencia mexicana, donde los estudiantes suelen valorar más la calidad de la docencia y la organización curricular que los aspectos tangibles de infraestructura, lo cual refleja la centralidad del proceso pedagógico en la evaluación de la calidad. Por otro lado, los estudios que aplican SERVQUAL en modalidades virtuales y mixtas aportan elementos relevantes para el análisis de la educación en tiempos de transformación digital. Un estudio reciente de SERVQUAL Gap Analysis (2025) evidenció diferencias significativas entre expectativas y percepciones en programas de educación en línea, particularmente en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía. Esto sugiere que, en entornos digitales, la interacción humana y la atención personalizada siguen siendo factores determinantes en la percepción de calidad, a pesar de la mediación tecnológica. De esta forma, el modelo SERVQUAL, aunque útil, requiere adaptaciones continuas para capturar los cambios en las dinámicas de enseñanza-aprendizaje. En síntesis, el marco conceptual de la calidad del servicio en educación superior reconoce que la percepción de los estudiantes sobre la docencia, el currículo y los servicios administrativos influye directamente en su satisfacción y en su disposición a permanecer en un programa. Sin embargo, esta relación no es lineal ni automática, sino que depende de múltiples variables contextuales y organizativas que se discuten a continuación.

2.2. Retención y permanencia estudiantil en posgrados

El tema de la retención estudiantil ha sido ampliamente estudiado en la literatura internacional, con modelos teóricos que buscan explicar por qué algunos estudiantes logran culminar sus estudios mientras otros abandonan. Uno de los modelos más influyentes es el de integración académica y social de Tinto (1993), que sostuvo que la permanencia depende del grado en que el estudiante logra integrarse tanto en el ámbito académico (desempeño, apoyo docente, pertinencia del currículo) como en el social (interacción con pares, sentido de pertenencia institucional). De manera complementaria, el modelo de Bean (2020), enfatizó factores externos como las obligaciones laborales, el contexto familiar y las expectativas económicas, subrayando que la decisión de continuar o abandonar responde a un balance entre costos y beneficios percibidos. En el caso de los programas de posgrado, la retención estudiantil presenta características específicas. A diferencia de la licenciatura, los estudiantes de posgrado suelen ser adultos con responsabilidades laborales y familiares, lo cual incrementa la probabilidad de deserción por factores extrínsecos.

Manu (2024), en un estudio sobre programas de posgrado en Estados Unidos, identificó que las principales causas de abandono son las dificultades financieras, la falta de integración en grupos de investigación y la percepción de insuficiente apoyo institucional. Este hallazgo es consistente con investigaciones cualitativas como la de Verostek et al. (2023), quienes muestran que los estudiantes que no logran vincularse con un grupo de investigación tienden a experimentar aislamiento académico, lo que repercute en su decisión de abandonar el programa. En América Latina, los estudios sobre retención en posgrado son más escasos, aunque se reconoce que los programas enfrentan problemas similares. Albornoz-Toyohama et al. (2025) demostraron que la calidad percibida del servicio y la imagen institucional influyen en la satisfacción de los estudiantes, y esta última, a su vez, en la retención. Este hallazgo introduce una dimensión adicional: la permanencia no solo depende de la experiencia académica inmediata, sino también de la percepción de la institución como un espacio legítimo, prestigioso y confiable. En México, investigaciones reportan que los problemas de financiamiento, la falta de apoyos para estudiantes de tiempo parcial y la rigidez administrativa son factores que explican gran parte de la deserción en posgrados (López & Méndez, 2022).

La literatura también ha comenzado a incorporar factores emergentes en la explicación de la permanencia estudiantil. Informes recientes (EAB, 2025; Higher-Ed Marketing, 2025) destacan la importancia del bienestar emocional, la salud mental y el sentido de pertenencia como nuevos desafíos para las instituciones de educación superior. Asimismo, el Persistence & Retention Report (NSC, 2025) evidencia que los estudiantes de tiempo parcial presentan menores tasas de persistencia que los de tiempo completo, lo cual resulta relevante para los posgrados en México, donde una parte considerable de los estudiantes combina sus estudios con trabajo remunerado. En conjunto, estos hallazgos sugieren que la retención en posgrados no puede explicarse únicamente a partir de las percepciones de calidad académica. Si bien la calidad docente y curricular son factores centrales, la permanencia depende también de la integración académica y social, el apoyo institucional, las condiciones financieras y el reconocimiento social de la institución. De ahí la necesidad de modelos más integrales que incorporen tanto variables de calidad percibida como factores contextuales y organizativos.

2.3. Gestión de posgrados y aprendizaje organizacional

La gestión de programas de posgrado se enfrenta a la tensión entre garantizar altos estándares de calidad académica y, al mismo tiempo, asegurar la permanencia y éxito de los estudiantes. En este sentido, la literatura sobre aprendizaje organizacional ofrece un marco relevante para comprender cómo las instituciones educativas pueden adaptarse y responder a los retos de la retención. El aprendizaje organizacional se entiende como la capacidad de una institución para adquirir, interpretar y utilizar conocimiento con el fin de mejorar su desempeño y enfrentar cambios en el entorno (Argyris & Schön, 1996). Barajas Villarruel, Pedraza Melo y González Cisneros (2024) demostraron que el aprendizaje organizacional influye de manera significativa en el desempeño organizacional de instituciones tecnológicas de nivel medio superior en México. Este hallazgo es extrapolable al ámbito de los posgrados, en la medida en que las instituciones que aprenden de sus experiencias previas ajustan sus procesos administrativos y pedagógicos, e incorporan buenas prácticas, tienen mayores probabilidades de mejorar tanto la calidad percibida como la permanencia estudiantil. La capacidad de respuesta institucional ante problemas como la deserción, la falta de recursos o las demandas del entorno laboral se convierte así en un elemento central de la gestión de posgrados.

Asimismo, la gestión académica debe considerar el papel de la innovación en los programas de posgrado. La incorporación de modalidades híbridas, el uso de tecnologías digitales y la diversificación de apoyos para los estudiantes representan estrategias que pueden mejorar la experiencia estudiantil y, por ende, incrementar la retención. Estudios recientes sobre calidad de servicio en programas en línea (Gap SERVQUAL, 2025) muestran que la atención a las expectativas de los estudiantes en entornos virtuales es clave para garantizar la satisfacción y la permanencia. En este sentido, los programas de posgrado deben fortalecer tanto sus dimensiones tangibles (infraestructura, tecnología) como intangibles (acompañamiento, asesoría, seguimiento personalizado). Desde la perspectiva de la gestión, también resulta esencial alinear los programas de posgrado con las políticas nacionales de calidad y pertinencia. En México, el SNP establece que los programas deben demostrar su impacto social y su capacidad para responder a las necesidades del entorno. Esto implica que la retención estudiantil no es solo un indicador de éxito institucional, sino también un criterio de evaluación en los procesos de acreditación y financiamiento. La permanencia se convierte, por lo tanto, en una meta estratégica que vincula directamente la experiencia del estudiante con la sostenibilidad del programa.

En síntesis, el análisis del marco teórico permite identificar varios puntos clave. Primero, la calidad percibida medida a través de modelos como SERVQUAL constituye un elemento esencial en la satisfacción y retención estudiantil, aunque requiere adaptaciones a contextos específicos como el posgrado. Segundo, la permanencia estudiantil no puede entenderse solo a partir de la calidad académica, sino que depende de factores financieros, sociales, institucionales y de bienestar emocional. Tercero, la gestión de posgrados debe orientarse al aprendizaje organizacional y la innovación para responder a los retos de la retención. Estos tres ejes ofrecen el sustento conceptual para plantear un modelo explicativo en el cual la calidad percibida actúa como factor necesario, pero no suficiente, para garantizar la permanencia de los estudiantes en programas de posgrado en educación.

3. Metodología

El presente estudio se diseñó con el propósito de analizar la relación entre la calidad percibida y la permanencia en un programa de posgrado en educación en San Luis Potosí, México. Para garantizar la rigurosidad, se detallan a continuación los elementos centrales del diseño metodológico: enfoque, contexto, población y muestra, instrumento de recolección de datos, procedimientos de aplicación, consideraciones éticas y técnicas de análisis estadístico utilizadas.

3.1. Enfoque y diseño de investigación

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de naturaleza no experimental y con un alcance correlacional. La elección de este enfoque se justifica porque se buscó medir las percepciones de los estudiantes sobre la calidad del programa y analizar su asociación con la permanencia, sin manipular las variables independientes. El diseño fue longitudinal y retrospectivo, ya que los datos se recopilaban de manera sistemática durante un periodo de cinco años (2011–2015), permitiendo observar tendencias a lo largo del tiempo. Este enfoque se diferencia de los estudios transversales, que recogen información en un solo momento. Al aplicar mediciones sucesivas, fue posible identificar patrones estables o cambios en la percepción de calidad y en la intención de permanencia, aportando un nivel de evidencia más robusto para la interpretación de los resultados.

La elección de un diseño longitudinal es especialmente relevante en investigaciones sobre retención, pues la permanencia de los estudiantes en un programa de posgrado no puede evaluarse adecuadamente con una sola medición.

3.2. Contexto del estudio

El programa analizado corresponde a un posgrado en educación ofrecido en una institución de educación superior en San Luis Potosí. Este posgrado se caracteriza por un enfoque profesionalizante, orientado a la actualización y formación avanzada de docentes, directivos y profesionales vinculados con la gestión educativa. El plan de estudios se organiza en seminarios modulares impartidos por especialistas de distintas disciplinas de las ciencias sociales y la educación. Durante el periodo 2011–2015, el programa enfrentó un entorno de competencia creciente en el estado y la región, debido a la apertura de nuevos posgrados en universidades públicas y privadas. Esta situación colocó presión sobre la institución para mantener niveles de matrícula sostenidos y garantizar la permanencia de los estudiantes. El análisis del caso, por tanto, se inscribe en un contexto donde la calidad percibida se convierte en un factor crítico para la sostenibilidad de la oferta académica.

3.3. Población y muestra

La población objetivo estuvo conformada por la totalidad de estudiantes inscritos en el posgrado durante el periodo de análisis. Se aplicaron 1,758 encuestas a lo largo de cinco años, abarcando diferentes generaciones y seminarios. El muestreo fue por conveniencia, en la medida en que se encuestó a todos los estudiantes presentes al término de cada seminario. Esta decisión metodológica se justifica porque la matrícula del posgrado era relativamente pequeña y concentrada, lo que hacía posible abarcar prácticamente la totalidad de casos disponibles. Aunque el muestreo por conveniencia limita la generalización de los resultados, se considera pertinente en el contexto del estudio de caso, donde el interés principal es comprender la dinámica de un programa específico. Además, al incluir la totalidad de los estudiantes disponibles en el periodo, se reduce el riesgo de sesgo de selección y se aumenta la validez interna del análisis.

3.4. Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado que integró un total de 21 ítems distribuidos en tres constructos principales:

C1. Recurso humano (12 ítems): se evaluaron aspectos relacionados con la calidad docente, la preparación académica, el dominio de los contenidos, la claridad expositiva, la capacidad de retroalimentación y el compromiso con los estudiantes.

C2. Servicio y diseño curricular (6 ítems): se valoraron la pertinencia de los contenidos, la coherencia del plan de estudios, la organización de los seminarios y la utilidad práctica de lo aprendido.

C3. Punto de atención (2 ítems): se incluyeron percepciones sobre la atención administrativa, la disponibilidad de servicios y la accesibilidad de la coordinación.

Ítem adicional (1): una pregunta dicotómica que indagaba si el estudiante volvería a cursar el seminario en caso de tener la oportunidad, considerada como indicador de intención de continuidad.

Los ítems se midieron en una escala Likert de cinco puntos, que iba de 1 = “Muy en desacuerdo” a 5 = “Muy de acuerdo”. Esta escala fue elegida por su facilidad de aplicación, claridad para los encuestados y amplia aceptación en estudios de percepción en educación superior. Además, la escala Likert permite el análisis estadístico mediante técnicas paramétricas, siempre que se cumplan los supuestos de distribución.

3.5. Validación del instrumento

El cuestionario fue sometido a un proceso de validación en tres etapas:

Validez de contenido: se consultó a un panel de tres expertos en educación superior y metodología de la investigación, quienes revisaron la pertinencia y claridad de los ítems. Se realizaron ajustes en la redacción de las preguntas para garantizar su comprensión por parte de los estudiantes.

Prueba piloto: el instrumento se aplicó de manera preliminar a un grupo reducido de estudiantes ($n=30$) con el fin de verificar la consistencia de las respuestas y detectar posibles ambigüedades. Los resultados mostraron niveles adecuados de comprensión y discriminación de los ítems.

Confiabilidad: en la aplicación definitiva, el instrumento alcanzó un alfa de Cronbach global de 0.967, lo que se interpreta como un nivel de confiabilidad excelente (George & Mallery, 2003). Este resultado garantiza que los ítems de cada constructo presentan una alta consistencia interna. Si bien en este estudio no se aplicó un análisis factorial confirmatorio (AFC), se recomienda en futuras investigaciones validar la estructura del instrumento mediante técnicas de modelamiento de ecuaciones estructurales, lo que permitiría reforzar la validez de constructo.

3.6. Procedimiento de aplicación

La aplicación del cuestionario se realizó al término de cada seminario del programa de posgrado, durante el periodo 2011–2015. El procedimiento siguió los siguientes pasos:

Momento de aplicación: al finalizar la última sesión de cada seminario, los estudiantes recibían el cuestionario en formato impreso.

Instrucciones: se proporcionaba una breve explicación sobre el propósito del cuestionario, aclarando que sus respuestas serían anónimas y no tendrían impacto en sus calificaciones.

Tiempo de respuesta: el llenado tomaba aproximadamente 10 minutos, lo cual resultaba adecuado para no interrumpir significativamente las actividades académicas.

Recolección: los cuestionarios eran depositados en un sobre cerrado y entregados directamente a la coordinación del programa para su resguardo.

Codificación: los datos se capturaban posteriormente en una base electrónica, asignando un código único a cada cuestionario para facilitar el análisis longitudinal.

Este procedimiento aseguró una alta tasa de respuesta, cercana al 100 %, lo que incrementa la representatividad de la muestra y fortalece la validez interna del estudio.

3.7. Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló bajo principios de ética en la investigación educativa. Los estudiantes fueron informados de manera verbal y escrita sobre los objetivos del cuestionario y se les garantizó la confidencialidad y anonimato de sus respuestas. La participación fue voluntaria, y aunque la tasa de respuesta fue elevada, se respetó el derecho de cualquier estudiante a no participar sin consecuencias académicas. Asimismo, los datos fueron resguardados por la coordinación del posgrado y utilizados exclusivamente con fines de evaluación académica e investigación, en concordancia con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO, 2025). Finalmente, el estudio se ajustó a los lineamientos institucionales de ética en investigación social del Centro en el que se llevó a cabo.

3.8. Técnicas de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó utilizando el software estadístico SPSS versión 22, complementado con pruebas adicionales sugeridas para futuras líneas de investigación. Las técnicas aplicadas fueron:

Análisis descriptivo: se calcularon medias, desviaciones estándar y frecuencias para cada ítem y constructo, con el fin de identificar la percepción general de calidad.

Correlación de Pearson: se examinaron las relaciones bivariadas entre los constructos de calidad percibida y la intención de permanencia.

Regresión lineal múltiple: se estimó un modelo en el que la permanencia (variable dependiente) fue explicada por las tres dimensiones de calidad percibida (C1, C2 y C3).

Prueba de hipótesis: se contrastaron las hipótesis H1–H3 mediante los coeficientes de regresión y su significancia estadística.

Análisis de robustez (sugerido): aunque no se realizó en el presente estudio, se propone complementar con una regresión logística para analizar la variable dicotómica de permanencia (volvería o no a cursar el seminario). Este análisis permitiría estimar odds ratios y evaluar la probabilidad de permanencia en función de cada dimensión de calidad.

La integración de estos análisis proporciona una visión más completa de la relación entre calidad percibida y permanencia, y abre la puerta a la aplicación de modelos de mayor complejidad como las ecuaciones estructurales, que podrían incorporar mediadores como la satisfacción y la imagen institucional.

Resumidamente, el estudio se estructuró como una investigación cuantitativa, no experimental, correlacional y longitudinal, aplicada a la totalidad de estudiantes de un posgrado en educación en San Luis Potosí entre 2011 y 2015. A través de un cuestionario validado y altamente confiable, se recabaron percepciones de calidad docente, curricular y administrativa, además de un indicador de permanencia. El análisis estadístico incluyó técnicas descriptivas, correlacionales y de regresión, que permitieron contrastar las hipótesis planteadas. Este diseño metodológico asegura la pertinencia de los resultados y sienta bases sólidas para su discusión en el marco de la literatura internacional sobre calidad y retención en educación superior.

4. Resultados

En este apartado se presentan los principales hallazgos obtenidos a partir del análisis de los cuestionarios aplicados entre 2011 y 2015. Se organizan en tres secciones: (a) resultados descriptivos de las percepciones de calidad en los constructos evaluados, (b) análisis correlacional entre las dimensiones de calidad percibida y la permanencia, y (c) resultados de la regresión múltiple que permiten contrastar las hipótesis de investigación.

4.1. Resultados descriptivos

Los análisis descriptivos revelan que la percepción general de los estudiantes sobre la calidad del programa fue consistentemente alta en los tres constructos analizados. Las medias de los ítems oscilaron entre 4.1 y 4.6 en la escala de cinco puntos, lo que indica un nivel de acuerdo elevado respecto a la calidad de la docencia, la pertinencia del currículo y la atención administrativa.

De manera específica, los ítems relacionados con la preparación académica y dominio de los contenidos por parte del profesorado alcanzaron los valores más altos, mientras que aquellos vinculados con la atención administrativa mostraron una mayor variabilidad en las respuestas.

Tabla 1. *Estadísticos descriptivos de los ítems por constructo*

Constructo	Ítems	Media	Desv. Est.	Rango (1–5)
Recurso humano (C1)	12	4.5	0.4	3.8–4.8
Servicio curricular (C2)	6	4.3	0.5	3.7–4.6
Punto de atención (C3)	2	4.1	0.6	3.2–4.5

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la encuesta 2011–2015.

La pregunta dicotómica sobre la intención de volver a cursar el seminario mostró que el 89.3 % de los estudiantes respondió afirmativamente, lo que refuerza la percepción positiva hacia la calidad del programa. Sin embargo, al analizar los datos longitudinales, se observó que la matrícula presentó descensos en algunos años, lo que sugiere que la intención declarada de permanencia no siempre se tradujo en continuidad efectiva.

4.2. Resultados correlacionales

El análisis de correlaciones de Pearson mostró relaciones positivas y estadísticamente significativas entre las dimensiones de calidad percibida (C1, C2 y C3). Esto indica que los estudiantes que percibieron alta calidad en el recurso humano también tendieron a valorar positivamente el diseño curricular y el punto de atención.

No obstante, al correlacionar las dimensiones de calidad con la variable de permanencia (ítem dicotómico de intención de continuidad), se observó un comportamiento inesperado. Las dimensiones de recurso humano (C1) y servicio curricular (C2) presentaron correlaciones negativas, aunque significativas al nivel de 0.01, con la variable de permanencia. En contraste, la dimensión de punto de atención (C3) mostró una correlación positiva, pero débil y no significativa.

Tabla 2. *Correlaciones entre constructos de calidad y permanencia*

Variables	C1: Recurso humano	C2: Servicio curricular	C3: Punto de atención	Permanencia
C1: Recurso humano	1.00	0.72**	0.65**	-0.18**
C2: Servicio curricular	0.72**	1.00	0.61**	-0.12**
C3: Punto de atención	0.65**	0.61**	1.00	0.05 ns
Permanencia	-0.18**	-0.12**	0.05 ns	1.00

*Nota: *p < .01; ns = no significativo. Fuente: Elaboración propia.

Estos resultados sugieren que, aunque los estudiantes valoraron positivamente la calidad del recurso humano y del currículo, esta percepción no se tradujo en una mayor probabilidad de permanencia. Por el contrario, emergen indicios de que la alta valoración de algunos aspectos del programa pudo estar acompañada de expectativas que, al no cumplirse en otros ámbitos, derivaron en decisiones de abandono.

4.3. Resultados de la regresión múltiple

Para contrastar las hipótesis de investigación, se estimó un modelo de regresión lineal múltiple en el que la variable dependiente fue la permanencia y las variables independientes correspondieron a los tres constructos de calidad percibida (C1, C2 y C3). El modelo global fue significativo ($F = 15.3$; $p < .001$), pero explicó solo un porcentaje reducido de la varianza de la permanencia (R^2 ajustado = 0.08). Esto indica que las dimensiones de calidad percibida, aunque relevantes, no son suficientes para explicar de manera integral la permanencia en el programa.

En cuanto a los coeficientes individuales, los resultados mostraron que:

C1 (recurso humano): no resultó estadísticamente significativo ($\beta = -0.07$; $p > .05$).

C2 (servicio curricular): tampoco fue significativo ($\beta = -0.05$; $p > .05$).

C3 (punto de atención): mostró un efecto negativo y significativo ($\beta = -0.18$; $p < .01$).

Tabla 3. Resultados de la regresión múltiple

Variable independiente	β estandarizado	Error estándar	T	Sig.
C1: Recurso humano	-0.07	0.05	-1.31	0.19
C2: Servicio curricular	-0.05	0.04	-1.12	0.26
C3: Punto de atención	-0.18	0.06	-2.98	0.003
R ² ajustado	0.08	—	—	—

Fuente: Elaboración propia con base en análisis de regresión múltiple.

Estos hallazgos permiten contrastar las hipótesis planteadas:

H1 y H2 no fueron confirmadas, ya que ni el recurso humano ni el servicio curricular se asociaron de manera significativa con la permanencia.

H3 fue confirmada parcialmente, en tanto que el punto de atención mostró una relación significativa, aunque contraria a lo esperado (negativa en lugar de positiva).

4.4. Análisis longitudinal y tendencias

El análisis longitudinal de los cinco años muestra que, aunque la percepción de calidad se mantuvo alta en todos los periodos, la matrícula registró fluctuaciones. En 2012 y 2014 se observaron descensos importantes en el número de estudiantes inscritos, lo que sugiere que la calidad percibida no es un factor determinante para la continuidad generacional del programa. Esta discrepancia entre la alta calidad percibida y la reducción en matrícula refuerza la hipótesis de que existen factores contextuales no considerados en el modelo, como financiamiento, apoyo institucional, exigencias laborales o condiciones familiares, que influyen en la decisión de los estudiantes de continuar o abandonar el programa. En resumen, los resultados muestran que:

1. Los estudiantes perciben consistentemente una alta calidad en el recurso humano, el currículo y la atención administrativa.
2. Existe una intención declarada de permanencia (89.3 %), aunque no siempre se refleja en la matrícula real.
3. Las correlaciones indican relaciones inesperadas: recurso humano y currículo correlacionan negativamente con la permanencia.
4. En la regresión múltiple, la única dimensión significativa fue el punto de atención, con un efecto negativo sobre la permanencia.
5. El análisis longitudinal evidencia que la calidad percibida no explica plenamente las variaciones de matrícula entre generaciones.

5. Discusión

Los resultados obtenidos en el presente estudio ofrecen una oportunidad valiosa para reflexionar sobre la relación entre calidad percibida y permanencia estudiantil en programas de posgrado en educación. Aunque la percepción de calidad fue alta en las tres dimensiones analizadas (recurso humano, currículo y punto de atención), los análisis correlacionales y de regresión revelaron que estas variables no explican de manera suficiente la permanencia en el programa. A continuación, se discuten los hallazgos a partir de tres ejes temáticos: la calidad percibida, la retención y permanencia estudiantil, y la gestión de los programas de posgrado.

5.1. Calidad percibida en programas de posgrado

El hallazgo de que los estudiantes evaluaron de manera consistentemente positiva la calidad del recurso humano y del currículo confirma lo señalado por investigaciones previas en México y América Latina (López & Méndez, 2022; Albayda, 2025). La calidad docente, expresada en el dominio de contenidos, la claridad expositiva y la capacidad de retroalimentación, sigue siendo uno de los elementos más valorados por los estudiantes de posgrado. De manera similar, la pertinencia del diseño curricular constituye un factor clave que legitima la oferta académica y refuerza la percepción de valor del programa.

Sin embargo, los resultados del análisis correlacional mostraron una relación negativa entre estas dimensiones y la permanencia, lo que resulta contraintuitivo. Este hallazgo podría interpretarse desde dos perspectivas. En primer lugar, puede reflejar que los estudiantes con expectativas más altas —generadas a partir de la valoración positiva de la docencia y el currículo— son también los más exigentes en cuanto a la satisfacción de sus necesidades académicas y profesionales. Si el programa no cumple plenamente con esas expectativas, la probabilidad de abandono aumenta, aun cuando la percepción general de calidad sea alta. En segundo lugar, este resultado puede estar asociado con el hecho de que la calidad percibida en aspectos pedagógicos no logra contrarrestar limitaciones estructurales o contextuales que inciden directamente en la permanencia, como el costo económico o las exigencias laborales. La dimensión del punto de atención, por su parte, mostró un efecto negativo y significativo en el modelo de regresión. Este resultado sugiere que, aunque los estudiantes valoran positivamente la atención administrativa, perciben inconsistencias o deficiencias en procesos clave como la gestión de horarios, trámites escolares o servicios de apoyo. En la literatura, la atención administrativa ha sido señalada como un factor crítico en la satisfacción estudiantil (Clewes, 2003; O'Neill & Palmer, 2004), pero en este caso se convierte en una posible fuente de frustración, al no cumplir con las expectativas derivadas de la alta valoración docente.

5.2. Retención y permanencia estudiantil

Uno de los aportes más relevantes de este estudio es la constatación de que la calidad percibida, por sí sola, no explica la permanencia en el programa de posgrado. Este hallazgo coincide con lo planteado por Tinto (2017), quien argumentó que la permanencia estudiantil depende de un entramado complejo de factores académicos, sociales e institucionales. Asimismo, Bean (2020) subrayó la influencia de variables externas, como las obligaciones laborales y familiares, que son particularmente relevantes en los estudiantes de posgrado.

En este sentido, los resultados del presente estudio se alinean con investigaciones recientes que documentan las múltiples causas del abandono en posgrados. Manu (2024) señaló que los problemas financieros y la falta de integración en grupos de investigación son factores recurrentes en la deserción. De manera complementaria, Verostek et al. (2023) mostraron que la ausencia de vínculos sólidos con comunidades académicas conduce a sentimientos de aislamiento que incrementan la probabilidad de abandono. Estas evidencias sugieren que, aun cuando la percepción de calidad sea elevada, los estudiantes enfrentan barreras externas que condicionan su permanencia. En América Latina, Albornoz-Toyohama et al. (2025) destacan que la retención estudiantil está mediada por la satisfacción y la imagen institucional, más allá de la calidad percibida. Esto implica que la decisión de permanecer no solo se basa en la experiencia académica inmediata, sino también en la confianza en la institución como garante de valor social y profesional. En el caso de este estudio, la falta de asociación positiva entre calidad y permanencia podría explicarse por la ausencia de variables como satisfacción global o imagen institucional en el modelo de análisis. Además, es necesario considerar los desafíos emergentes identificados en la literatura reciente. Informes como los de EAB (2025) y Higher-Ed Marketing (2025) subrayan la importancia del bienestar emocional, la salud mental y el sentido de pertenencia como factores cada vez más relevantes para la permanencia. En el posgrado mexicano, donde la mayoría de los estudiantes combina sus estudios con actividades laborales, estas dimensiones cobran especial relevancia, pues las exigencias del contexto limitan el impacto que la percepción de calidad puede tener en la decisión de permanecer.

5.3. Gestión de programas de posgrado

La gestión institucional juega un papel determinante en la permanencia estudiantil. Los resultados del presente estudio sugieren que la calidad percibida debe ser entendida como parte de un sistema más amplio que incluye políticas de apoyo financiero, acompañamiento académico, flexibilidad administrativa y fortalecimiento de comunidades de investigación. La literatura sobre aprendizaje organizacional respalda esta perspectiva. Barajas Villarruel et al. (2024) demostraron que el aprendizaje organizacional influye de manera positiva en el desempeño institucional, lo que implica que las universidades y programas que ajustan sus procesos a partir de la retroalimentación de los estudiantes tienen más posibilidades de mejorar la permanencia. En la práctica, esto significa que los programas de posgrado deben desarrollar mecanismos de evaluación continua que integren la voz de los estudiantes y transformen sus percepciones en acciones concretas de mejora. Por ejemplo, si la atención administrativa aparece como un factor problemático, la coordinación debe implementar estrategias de simplificación de trámites, capacitación del personal y uso de tecnologías digitales para mejorar la experiencia estudiantil. Asimismo, los resultados refuerzan la importancia de alinear la gestión del posgrado con las políticas nacionales de calidad y pertinencia establecidas por el SNP. En este marco, la permanencia no solo es un indicador de satisfacción, sino también un criterio de evaluación para la acreditación y el financiamiento. Por lo tanto, los programas deben concebir la retención estudiantil como un objetivo estratégico que vincula directamente la calidad percibida con la sostenibilidad institucional. Finalmente, cabe destacar que la gestión del posgrado debe integrar de manera explícita estrategias para atender las necesidades del perfil de estudiante actual. La mayoría de los estudiantes de posgrado en México son adultos que trabajan, lo que exige flexibilidad en horarios, modalidades de enseñanza híbridas y apoyos financieros diferenciados. Si estas condiciones no son atendidas, la percepción de calidad en el ámbito académico pierde fuerza como predictor de permanencia, tal como se observó en este estudio.

5.4. Síntesis de la discusión

Los resultados del presente estudio aportan evidencia empírica a la discusión internacional sobre calidad y permanencia en programas de posgrado. Se confirma que la percepción de calidad docente y curricular es alta, pero que no basta para explicar la permanencia estudiantil. La permanencia depende de un entramado más complejo que incluye factores financieros, institucionales, sociales y emocionales. En este sentido, la contribución principal del estudio es mostrar que la calidad percibida es una condición necesaria pero no suficiente para garantizar la continuidad de los estudiantes. Por ello, los programas de posgrado deben ampliar su visión hacia un enfoque integral que considere el acompañamiento académico, el apoyo institucional y la gestión organizacional como piezas fundamentales para la retención.

6. Conclusiones

El presente estudio permitió analizar, a lo largo de cinco años (2011–2015), la relación entre la calidad percibida y la permanencia en un programa de posgrado en educación en San Luis Potosí, México. Los resultados descriptivos evidenciaron una percepción consistentemente alta en las tres dimensiones de calidad evaluadas: recurso humano, diseño curricular y punto de atención. Asimismo, la mayoría de los estudiantes manifestó su intención de continuar en el programa, lo que sugiere una experiencia académica valorada positivamente. Sin embargo, los análisis correlacionales y de regresión mostraron resultados contraintuitivos: las dimensiones de recurso humano y diseño curricular no se asociaron significativamente con la permanencia y, en algunos casos, mostraron correlaciones negativas. De manera particular, el punto de atención fue la única dimensión significativa en el modelo, pero con un efecto negativo. Estos hallazgos demuestran que la calidad percibida, aunque necesaria, no constituye un factor suficiente para explicar la continuidad estudiantil en posgrados. La discrepancia entre la percepción de calidad y la reducción de matrícula intergeneracional sugiere la influencia de factores externos y contextuales, como las condiciones laborales y financieras de los estudiantes, el apoyo institucional, el bienestar emocional y la integración en grupos de investigación. Estos elementos, ampliamente documentados en la literatura internacional, cobran especial relevancia en el contexto mexicano de posgrado, donde la mayoría de los estudiantes son adultos trabajadores con responsabilidades adicionales.

6.1. Implicaciones prácticas

Los hallazgos del estudio tienen implicaciones directas para la gestión de programas de posgrado en educación y confirman que la calidad docente y curricular, aunque altamente valorada, no garantiza la retención. Por ello, los programas deben ampliar su enfoque hacia un modelo integral de gestión que considere tanto la experiencia académica como las condiciones institucionales y sociales que afectan la permanencia. En la práctica, esto implica implementar estrategias de acompañamiento académico más personalizadas, reforzar los servicios administrativos para evitar que se conviertan en factores de descontento y generar políticas de apoyo financiero para estudiantes de tiempo parcial o con cargas laborales. Asimismo, resulta crucial fomentar espacios de integración académica y social, tales como grupos de investigación, seminarios de discusión y tutorías colectivas, que permitan a los estudiantes construir un sentido de pertenencia. Desde una perspectiva institucional, los resultados sugieren la necesidad de alinear las acciones de gestión del posgrado con los estándares establecidos por el SNP. La permanencia estudiantil no debe entenderse solo como un indicador de satisfacción, sino como un criterio estratégico de sostenibilidad y acreditación.

Por tanto, la coordinación de los programas debe integrar la retención dentro de su planeación estratégica, considerando tantos indicadores cuantitativos como son eficiencia terminal y tasas de egreso, como cualitativos que pueden ser satisfacción y sentido de pertenencia.

6.2. Limitaciones del estudio

Aunque el estudio aporta evidencia valiosa, es importante reconocer algunas limitaciones que condicionan la interpretación de los resultados. En primer lugar, la investigación se centró en un solo programa de posgrado en educación, lo cual restringe la generalización a otros contextos institucionales o disciplinarios. Los hallazgos deben interpretarse como un estudio de caso que, si bien ofrece información relevante, requiere ser replicado en otros programas para fortalecer su validez externa. En segundo lugar, la muestra, aunque amplia (1,758 cuestionarios), se obtuvo mediante muestreo por conveniencia. Si bien esto permitió abarcar prácticamente a la totalidad de estudiantes, no garantiza la ausencia de sesgos en la recolección de datos. En tercer lugar, la variable de permanencia fue medida mediante un ítem dicotómico de intención de continuidad, lo que constituye una aproximación indirecta. Futuras investigaciones podrían utilizar indicadores más robustos, como el seguimiento longitudinal de cohortes o la aplicación de modelos de regresión logística que estimen probabilidades de permanencia. Finalmente, el estudio no incluyó variables mediadoras como la satisfacción global, la imagen institucional o el bienestar emocional, que la literatura reciente identifica como determinantes en la retención estudiantil. Su ausencia limita la capacidad explicativa del modelo y sugiere la necesidad de análisis más complejos.

6.3. Líneas futuras de investigación

A partir de estas limitaciones, se identifican diversas líneas de investigación que pueden enriquecer el estudio de la permanencia en posgrados. Una primera línea consiste en aplicar modelos de ecuaciones estructurales que incorporen variables mediadoras y moderadoras, como satisfacción, imagen institucional y apoyo financiero, para explicar de manera más integral la permanencia. En segundo lugar, resulta pertinente desarrollar estudios comparativos entre programas de posgrado de diferentes áreas disciplinares y modalidades ya sean presenciales, híbridos o en línea, lo que permitiría identificar patrones comunes y diferencias contextuales. En tercer lugar, se recomienda explorar con mayor profundidad la relación entre la integración académica y social y la permanencia, a través de estudios cualitativos que den voz a las experiencias de los estudiantes. El análisis de narrativas personales puede revelar dimensiones subjetivas que complementen los hallazgos cuantitativos. Por último, se sugiere incorporar en futuras investigaciones el impacto de las políticas nacionales de calidad y financiamiento (SNP, becas CONAHCYT) sobre la permanencia en posgrados. Esto permitiría vincular los resultados a los marcos normativos y estratégicos que guían la educación superior en México.

Referencias

- Albayda, M. R. (2025). Service Quality of Private Higher Educational Institutions in Kabankalan City as a Determinant of Student Retention. *Journal of Interdisciplinary Perspectives*, 3(8), 331-344. DOI: <https://doi.org/10.69569/jip.2025.447>
- Albornoz-Toyohama, R. H., Mendigure-Hachircana, R., Haro-Casildo, S., & Abanto-Ramírez, C. D. (2025, March). Factors influencing student retention university students: an analysis of institutional reputation, social responsibility and loyalty. In *Frontiers in Education* (Vol. 10, p. 1499518). Frontiers Media SA.
- Argyris & Schön (1996). *Organizational Learning*. Madrid: Adisson Wesley.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2023). Anuario estadístico de educación superior: Técnico superior, licenciatura y posgrado 2022-2023. ANUIES.
https://www.anui.es.mx/gestor/data/personal/anui.es05/anuario/Anuario_Educacion_Superior_2023-2024.zip
- Bean, J. P. (1980). Dropouts and turnover: The synthesis and test of a causal model of student attrition. *Research in higher education*, 12(2), 155-187.
- Barajas Villarruel, J., Pedraza Melo, N., & González Cisneros, A. (2024). Influencia del aprendizaje organizacional en el desempeño de organizaciones educativas tecnológicas de nivel medio superior. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(105), 343-365.
- Clewes, D. (2003). A student-centred conceptual model of service quality in higher education. *Quality in higher education*, 9(1), 69-85.
- Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías. (2024). Informe de gestión gubernamental 2018-2024. https://secihti.mx/wp-content/uploads/transicion/Informe_Consolidado.pdf?utm_source=chatgpt.com
- EAB. (2025). 3 hidden retention challenges facing higher ed in 2025. Student Success Blog. <https://eab.com/resources/blog/student-success-blog/3-hidden-retention-challenges-facing-higher-ed-in-2025/>
- George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4.ª ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Haabazoka, L., Banda, M., & Chanda, P. (2025). Customer satisfaction as mediator in the relationship between higher education service quality and loyalty. *Journal of Service Research in Education*, 18(1), 15-34.
- Higher-Ed Marketing. (2025). Strategies to improve student retention. <https://www.higher-education-marketing.com/blog/strategies-to-improve-student-retention>
- LGPDPPSO. (2025). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf>.
- López, M., & Méndez, R. (2022). Calidad docente y satisfacción estudiantil en posgrados mexicanos. *Revista de Educación Superior*, 51(4), 25-47.
- Manu, P. (2024). Graduate student retention in the United States: Challenges and solutions. *International Journal of Higher Education Research*, 13(3), 55-72.
- NSC Research Center. (2025). Persistence & retention report 2025. <https://nscresearchcenter.org/persistence-retention/>

Referencias

- O'Neill, M., & Palmer, A. (2004). Importance-performance analysis: A useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. *Quality in Higher Education*, 10(1), 19–36.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Tinto, V. (1993). *Rethinking the causes and cures of student attrition* (2nd ed.). Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Tinto, V. (2017). Through the eyes of students. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 19(3), 254–269.
- Verostek, K., Sun, M., & Tan, R. (2023). Graduate student retention and research group integration: A qualitative study. *Studies in Graduate Education*, 8(2), 101–120.