

Análisis comparativo de la percepción de la comunidad escolar sobre la calidad del servicio educativo y las condiciones institucionales en la Escuela Secundaria General No. 4 ‘Jesús Reyes Heróles’ de Mexicali, Baja California, durante los ciclos escolares 2024-2025 y 2025-2026

Comparative analysis of the perception of the school community on the quality of educational service and institutional conditions at General Secondary School No. 4 ‘Jesús Reyes Heróles’ in Mexicali, Baja California, during the 2024-2025 and 2025-2026 school years

Lenin Joaquin Montes Celedon¹, Gendi del Rosario Leyva Castro², Cesar David Elizalde González³ y Francisco Javier Fernández Barrón⁴

¹Universidad 16 de septiembre, d024376@ceu16.edu.mx, <https://orcid.org/0009-0002-1434-0359>, Mexicali, México

²Universidad 16 de septiembre, gendycastro@prepa16.edu.mx, <https://orcid.org/0009-0009-0849-4168>, Mexicali, México

³Universidad 16 de septiembre, celizalde@edubc.edu.mx, <https://orcid.org/0009-0002-8903-9405>, Mexicali, México

⁴Universidad 16 de septiembre, francisco.fernandez@edubc.edu.mx, <https://orcid.org/0009-0001-2745-7292>, Mexicali, México

Información del Artículo

Trazabilidad:

Recibido 12-02-2026

Revisado 16-02-2026

Aceptado 31-05-2026

Palabras Clave:

Percepción escolar
Calidad del servicio educativo
Comunidad escolar
Mejora continua
Educación secundaria

Keywords:

School perception
Educational service quality
School community
Continuous improvement
Secondary education

RESUMEN

Este estudio se realizó con la intención de analizar la percepción de la comunidad escolar sobre la calidad del servicio educativo en la Escuela Secundaria General No. 4 “Jesús Reyes Heróles”, mediante un diseño cuantitativo no experimental de tipo descriptivo-comparativo. Se aplicó un instrumento de 28 reactivos con escala tipo Likert a alumnos, madres, padres y tutores en dos momentos: junio de 2025 y febrero de 2026, obteniendo 342 y 321 respuestas válidas respectivamente. A partir del análisis, se observaron cambios en la percepción entre ambos periodos, observándose mejoras en dimensiones como la atención docente y la infraestructura escolar, mientras que otras, como la atención del personal de apoyo, presentaron retrocesos. Asimismo, se identificó que la percepción de la comunidad escolar no es estática, sino que puede modificarse a partir de las acciones implementadas en la institución. Con este trabajo se pudo identificar la importancia de considerar la opinión de la comunidad como un referente para la toma de decisiones y la mejora continua. A partir de lo anterior, se puede decir que la implementación de estrategias basadas en diagnósticos reales contribuye a fortalecer el servicio educativo y a orientar acciones más pertinentes dentro del contexto escolar.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the perception of the school community regarding the quality of educational services at Escuela Secundaria General No. 4 “Jesús Reyes Heróles,” using a quantitative, non-experimental, descriptive-comparative design. A 28-item Likert-scale instrument was applied to students, parents, and guardians at two different moments: June 2025 and February 2026, obtaining 342 and 321 valid responses, respectively. The analysis revealed variations in perception between both periods, with improvements observed in dimensions such as teaching practices and school infrastructure, while other areas, particularly support staff services, presented a decline. These findings indicate that community perception is not static and can change based on the actions implemented within the institution. The study highlights the importance of considering the perspectives of students and families as a key reference for decision-making and continuous improvement processes. Based on the findings, it can be observed that implementing strategies based on contextualized diagnostic information contributes to strengthening

educational services and guiding more effective actions within the school environment.

INTRODUCCIÓN

A partir de la experiencia en distintas escuelas secundarias generales con doble turno, se han identificado diferencias importantes en el comportamiento de la matrícula y en las condiciones institucionales. Mientras algunas instituciones mantienen estabilidad en su organización, otras han enfrentado la disminución de grupos en ciclos recientes. En este marco, la Escuela Secundaria General No. 4 “Jesús Reyes Heróles”, con 50 años de funcionamiento en Mexicali, Baja California, representa el contexto en el que se desarrolla el presente estudio.

En el análisis de la situación institucional, el personal docente y de apoyo ha manifestado preocupación por la disminución de la matrícula en los últimos años. Durante espacios de trabajo colegiado, como el Consejo Técnico Escolar, se han expresado diversas interpretaciones sobre las posibles causas de este fenómeno. Algunas de ellas se relacionan con la desaparición de talleres que anteriormente formaban parte de la oferta educativa, otras con cambios en la disciplina escolar y en las normas de convivencia, así como con la reducción de actividades deportivas, culturales y formativas que históricamente daban identidad a la institución.

Sin embargo, estas interpretaciones se han centrado principalmente en comparaciones con etapas anteriores de la escuela, sin que se hayan propuesto de manera sistemática estrategias orientadas a analizar el servicio educativo actual desde una perspectiva integral. Aspectos como la calidad de la atención educativa, la asistencia del personal, las condiciones de limpieza, la organización institucional o la percepción de la comunidad escolar no han sido abordados de forma estructurada, donde diversos estudios señalan la importancia del servicio educativo como factor en la valoración de cada institución (Parasuraman et al., 1988; Abbas, 2020).

A partir de esto, se puede notar una ausencia de análisis basado en la opinión directa de los usuarios del servicio educativo, lo que limita la comprensión del problema y la toma de decisiones informadas para la mejora institucional. A partir del análisis del funcionamiento institucional y de las áreas de oportunidad identificadas durante el periodo comprendido entre enero de 2024 y enero de 2025, se observaron discrepancias entre las interpretaciones del personal sobre las posibles estrategias de mejora y las opiniones expresadas por alumnos y padres de familia. Mientras que el personal tendía a proponer acciones basadas en experiencias previas o percepciones internas, la comunidad escolar manifestaba, de manera verbal, valoraciones distintas sobre el servicio educativo recibido.

Esta diferencia evidenció la necesidad de contar con información sistemática que permitiera conocer, de forma más precisa, la percepción de la comunidad escolar. Por ello, se decidió implementar un estudio dirigido a estudiantes y familias, mediante la aplicación de un instrumento a través de medios digitales institucionales, con el propósito de identificar áreas de mejora desde la perspectiva de los usuarios del servicio educativo. Esto resulta importante porque si se considera que la percepción de la comunidad influye directamente en la preferencia escolar, ya que las experiencias compartidas entre familias pueden impactar en la decisión de inscripción. En este sentido, una percepción positiva o negativa del servicio educativo puede convertirse en un factor determinante en el comportamiento de la matrícula escolar, como lo mencionan diversos estudios acerca de la calidad del servicio educativo y satisfacción de los usuarios (Chen, 2023; Seitova et al., 2024).

En el desarrollo del presente estudio, se identificó que diversos trabajos han señalado la importancia de la percepción de la comunidad escolar en la permanencia y elección de una institución educativa. En particular, las familias suelen tomar decisiones a partir de la información que reciben de otros usuarios o exusuarios que han tenido experiencia directa en la escuela, lo que influye de manera significativa en su valoración del servicio educativo, ya sea de forma positiva o negativa (Waslander et al., 2010; INEE, 2019). Para identificar si las acciones de mejora implementadas tenían un impacto en la percepción de la comunidad escolar, resultó necesario establecer un punto de partida que permitiera conocer cómo era valorado inicialmente el servicio educativo. A partir de este diagnóstico, se planteó la necesidad de implementar acciones de mejora considerando tanto las condiciones institucionales como las opiniones de la comunidad y del propio personal.

Posteriormente, se llevó a cabo una segunda medición mediante la aplicación del mismo instrumento, con el propósito de comparar los resultados y determinar si las acciones realizadas influyeron en la percepción de la escuela. La primera aplicación se realizó entre el 10 y el 24 de junio de 2025, mientras que la segunda se llevó a cabo del 27 de febrero al 5 de marzo de 2026, lo que permitió establecer un análisis comparativo entre ambos periodos. Este proceso permitió identificar cambios, reconocer avances y señalar áreas que

requieren fortalecimiento. Lo anterior adquiere relevancia al considerar que la percepción de la comunidad escolar influye en el interés de las familias por ingresar a la institución, lo que puede impactar directamente en el comportamiento de la matrícula y en la permanencia de los grupos escolares.

MATERIALES Y MÉTODOS

De acuerdo con el problema planteado de investigación y los objetivos planteados, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, considerando la recolección y análisis de datos como eje central del proceso. Asimismo, se adoptó un diseño no experimental de tipo descriptivo-comparativo, ya que se analizaron las percepciones de la comunidad escolar en dos momentos distintos sin manipulación de variables.

La investigación se centró en la percepción de alumnos, madres, padres de familia y tutores que han recibido o reciben el servicio educativo en la institución, con el propósito de identificar variaciones en la valoración del servicio entre ambos periodos de estudio.

La población de estudio estuvo conformada por la comunidad escolar de la Escuela Secundaria General No. 4 “Jesús Reyes Heróles”, la cual cuenta con una matrícula aproximada de 950 alumnos distribuidos en 32 grupos, de los cuales 18 corresponden al turno matutino y 14 al turno vespertino.

La muestra se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a los participantes que respondieron voluntariamente el instrumento. En la primera aplicación, realizada en junio de 2025, se obtuvieron 342 respuestas válidas, mientras que, en la segunda aplicación, llevada a cabo en febrero de 2026, se registraron 321 respuestas válidas. En ambos casos participaron alumnos, madres, padres de familia y tutores de los dos turnos.

Para poder comparar los resultados, el instrumento aplicado en ambos momentos fue el mismo, manteniendo la estructura y los reactivos, lo que permitió realizar un análisis directo entre las dos mediciones.

La consistencia interna del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.947 en la primera aplicación y de 0.940 en la segunda, lo que indica un nivel de confiabilidad alto y respalda la estabilidad de los resultados obtenidos. El instrumento utilizado en ambas aplicaciones estuvo conformado por 28 reactivos organizados en cuatro dimensiones relacionadas con la percepción del servicio educativo.

La primera dimensión corresponde a la atención docente, incluyendo aspectos como la claridad en la enseñanza, la atención brindada durante las clases, el seguimiento del aprendizaje y la retroalimentación a los alumnos. La segunda dimensión se refiere a la infraestructura escolar, considerando el estado físico de los edificios, aulas, paredes, pintura, pisos y condiciones generales de los espacios educativos. La tercera dimensión aborda las condiciones de limpieza, incluyendo el mantenimiento de aulas, áreas comunes, perímetro escolar y sanitarios, en función del servicio proporcionado por el personal correspondiente. Finalmente, la cuarta dimensión se centra en la atención del personal de apoyo, incluyendo áreas como prefectura, orientación y USAER, evaluando la atención a las necesidades de los estudiantes, la escucha de sus inquietudes y el seguimiento a sus situaciones.

Las respuestas se estructuraron mediante una escala tipo Likert de cuatro niveles: 1 = Siempre, 2 = Casi siempre, 3 = A veces y 4 = Nunca. Para efectos del análisis, la escala fue codificada en sentido inverso, de modo que los valores más bajos representan una percepción más favorable del servicio educativo, mientras que los valores más altos indican una percepción menos positiva. En este sentido, una disminución en los valores promedio se interpreta como una mejora en la percepción de la comunidad escolar, mientras que un incremento indica una valoración menos favorable.

El uso de esta escala, en conjunto con la aplicación del instrumento en formato digital, permitió que los participantes respondieran de manera flexible dentro del periodo establecido, facilitando el acceso y la participación de la comunidad escolar. Asimismo, esta metodología posibilitó la recolección de percepciones subjetivas, las cuales fueron transformadas en datos cuantificables, permitiendo su análisis estadístico y comparación entre los dos momentos de medición.

Para el procesamiento de la información se utilizó el programa IBM SPSS Statistics, mediante el cual se aplicaron estadísticos descriptivos como frecuencias, porcentajes y medias, lo que permitió identificar tendencias en las respuestas y analizar las variaciones en la percepción de la comunidad escolar.

RESULTADOS

Los resultados del presente estudio se derivan del análisis comparativo de las respuestas obtenidas en dos momentos de aplicación del instrumento. La primera aplicación se realizó en junio de 2025 y fue considerada como un diagnóstico inicial, mientras que la segunda se llevó a cabo en febrero de 2026, con el propósito de identificar posibles variaciones en la percepción de la comunidad escolar.

Para la interpretación de los resultados, se consideró la codificación inversa de la escala utilizada, donde los valores más bajos representan percepciones más favorables del servicio educativo. En este sentido, una disminución en los valores promedio se interpreta como una mejora en la percepción, mientras que un incremento indica una valoración menos positiva.

En términos generales, al agrupar los reactivos en las cuatro dimensiones establecidas para el análisis, se observan variaciones en la percepción de la comunidad escolar entre ambos momentos de medición. La dimensión de atención docente presentó una mejora del 5.7%, lo que indica una percepción más favorable en los aspectos relacionados con la enseñanza y el seguimiento académico dentro del aula.

Por su parte, la infraestructura escolar registró una mejora del 4.1%, reflejando una valoración más positiva de las condiciones físicas del plantel. En cuanto a las condiciones de limpieza, se observó una variación mínima del 0.8%, lo que sugiere estabilidad en la percepción de este aspecto.

En contraste, la dimensión correspondiente a la atención del personal de apoyo presentó un retroceso del 4.8%, lo que indica una valoración menos favorable en comparación con el punto de partida.

Con el propósito de analizar con mayor detalle las percepciones evaluadas, se realizó una revisión específica de los reactivos que integran cada dimensión, identificando variaciones que en algunos casos contrastan con los resultados generales.

De manera específica, se identificaron algunos reactivos con variaciones más notorias, como se muestra en la Tabla 1. En el reactivo 10, relacionado con la percepción de seguridad en la escuela, se registró una mejora de 0.13 puntos. Asimismo, el reactivo 16, referente al apoyo de prefectura en la disciplina, presentó una variación de 0.09 puntos. En el reactivo 23, sobre las condiciones básicas de la escuela, se observó una mejora de 0.14 puntos, mientras que el reactivo 18, relacionado con la limpieza de áreas como comedor, canchas y espacios exteriores, mostró una variación de 0.09 puntos.

Se observó un aumento en la asistencia y participación de madres y padres de familia en las reuniones para la conformación del consejo de participación escolar. En el ciclo escolar 2024–2025, la asistencia fue de aproximadamente 20 padres de familia por turno. En contraste, en el ciclo escolar 2025–2026, la participación aumentó a 66 asistentes en el turno matutino y 88 en el turno vespertino, lo que refleja un incremento significativo en la participación de la comunidad escolar y una mayor presencia de madres y padres en los procesos de organización de la escuela.

En conjunto, los resultados muestran variaciones en la percepción de la comunidad escolar que no fueron homogéneas entre las dimensiones evaluadas. Mientras que algunas áreas presentaron mejoras, otras mostraron estabilidad o retrocesos en su valoración, lo que permite identificar diferencias en los cambios observados entre los distintos componentes del servicio educativo.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos muestran que la percepción de la comunidad escolar no se modificó de manera homogénea entre las dimensiones evaluadas, lo que permite analizar los factores internos que influyeron en dichos cambios. Desde la experiencia dentro de la institución, estos resultados también reflejan situaciones que se observan en el trabajo diario de la escuela.

Durante el diagnóstico inicial, se identificaron diversas problemáticas en la dinámica escolar, tales como deficiencias en la organización institucional, falta de seguimiento en procesos administrativos y académicos, así como inconsistencias en la participación del personal en sus funciones. Estas condiciones pueden incidir en la percepción del servicio educativo, lo cual coincide con estudios que señalan que la calidad organizativa y el clima escolar influyen directamente en la valoración que realizan los usuarios de la institución (Tánori et al., 2022; Arreola-Olivarría et al., 2025).

De igual forma, se observaron áreas de oportunidad en aspectos relacionados con el mantenimiento, limpieza y aprovechamiento de los espacios escolares, lo que pudo influir en la percepción inicial de la comunidad. En este sentido, investigaciones previas han señalado que los elementos tangibles del servicio educativo, como la infraestructura y las condiciones físicas, son factores que impactan de manera inmediata en la percepción de calidad por parte de los usuarios (Parasuraman et al., 1988; Abbas, 2020). A partir del diagnóstico inicial y de las áreas de oportunidad identificadas, se implementaron diversas acciones orientadas a la mejora del servicio educativo, priorizando tanto aspectos organizativos como condiciones físicas del plantel. Estas acciones se definieron con base en la información obtenida de la comunidad escolar, del personal docente y directivo, lo que permitió orientar el Programa Escolar de Mejora Continua (PEMC) hacia necesidades reales del contexto institucional.

A partir de esto, se gestionaron y aplicaron recursos provenientes de distintos programas institucionales, tales como “La Escuela es Nuestra” (PLEEN), el Programa de Insumos y Mantenimiento para el Mejoramiento del Entorno Educativo (PIMME) y acciones de infraestructura educativa. A través de estos recursos, se llevaron a cabo intervenciones enfocadas en la mejora de la infraestructura, equipamiento y condiciones generales del plantel, incluyendo trabajos de impermeabilización, rehabilitación de espacios,

instalación de sistemas de climatización, mejora de áreas comunes, fortalecimiento del laboratorio escolar, así como la adquisición de equipo tecnológico y material didáctico. Estas acciones se reflejan en los resultados obtenidos, particularmente en la mejora de la percepción en dimensiones como la infraestructura y, en menor medida, en otros aspectos del servicio educativo. Lo anterior es consistente con estudios que señalan que los elementos tangibles del servicio educativo, como las condiciones físicas y el equipamiento escolar, tienen un impacto inmediato en la percepción de calidad por parte de los usuarios (Parasuraman et al., 1988; Abbas, 2020; Guo et al., 2025).

Los cambios observados pueden estar relacionados con una mayor organización institucional y seguimiento de procesos, lo que contribuye a mejorar la percepción del servicio educativo. Sin embargo, los resultados también evidencian que no todas las dimensiones respondieron de la misma manera a las acciones implementadas, lo que sugiere la necesidad de fortalecer aquellos ámbitos donde los cambios no fueron significativos o presentaron retrocesos. A partir de los resultados, se puede observar que la percepción de la comunidad escolar es un elemento dinámico que responde a las condiciones reales del servicio educativo, tanto en sus aspectos tangibles como organizativos. Las mejoras observadas en algunas dimensiones reflejan el impacto de las acciones implementadas, particularmente en aquellos aspectos visibles para la comunidad, mientras que las áreas que no mostraron avances o presentaron retrocesos evidencian la necesidad de fortalecer procesos internos y de participación del personal.

Los hallazgos del estudio coinciden con investigaciones previas que señalan que la calidad del servicio educativo no depende únicamente de la infraestructura o de acciones aisladas, sino de la articulación entre los distintos actores y procesos que conforman la vida escolar (Parasuraman et al., 1988; Bwachele et al., 2023). Asimismo, se confirma que la percepción de los usuarios juega un papel relevante en la valoración institucional y puede influir en la decisión de permanencia o ingreso a una escuela (Waslander et al., 2010; INEE, 2019).

El presente estudio aporta evidencia sobre la importancia de considerar la voz de la comunidad escolar como un referente para la toma de decisiones dentro de las instituciones educativas. La utilización de instrumentos que permitan medir la percepción de manera sistemática no solo facilita la identificación de áreas de mejora, sino que también orienta la implementación de acciones más pertinentes y contextualizadas, contribuyendo al fortalecimiento del servicio educativo y a la mejora continua de la institución.

Gráficas y tablas

Tabla 1: Comparación de medias de algunos indicadores de percepción de la calidad del servicio educativo entre 2025 y 2026.

Indicador evaluado	Media 2025	Media 2026	Interpretación
Seguridad escolar	2.09	1.96	Mejora en la percepción de seguridad
Prefectos apoyan en el orden y la disciplina	1.93	1.84	Mejora en disciplina escolar
Condiciones básicas de la escuela	2.24	2.10	Mejora en la percepción de infraestructura
Limpieza de áreas comunes	2.50	2.41	Mejora en condiciones de limpieza

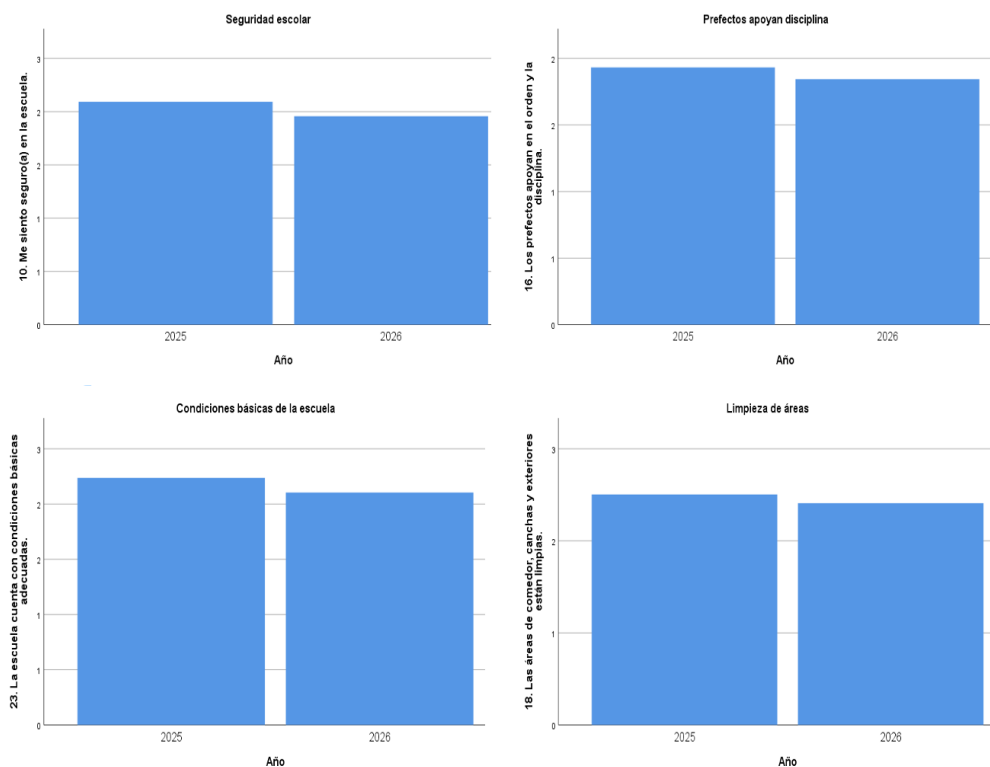


Fig. 1: Gráficas de control

Aunque no se observan cambios muy grandes, sí se alcanza a notar que las acciones realizadas por la escuela durante ese periodo influyeron en la percepción de la comunidad. En el día a día, estos cambios se reflejan primero en lo más visible: los espacios, el orden y las condiciones del plantel

CONCLUSIÓN

Este estudio permitió analizar la percepción de la comunidad escolar respecto a la calidad del servicio educativo en la Escuela Secundaria General No. 4 “Jesús Reyes Heróles”, mediante la comparación de dos momentos de aplicación del instrumento. A partir de los resultados obtenidos, se identificó que la percepción de la comunidad no es estática, sino que puede modificarse en función de las acciones implementadas dentro de la institución.

Los hallazgos muestran que existen mejoras en dimensiones como la atención docente y la infraestructura escolar, lo que sugiere que las acciones orientadas a fortalecer estos aspectos tuvieron un impacto positivo en la valoración del servicio educativo. Sin embargo, también se identificaron áreas que requieren mayor atención, particularmente en lo relacionado con la atención del personal de apoyo, lo cual evidencia que no todos los componentes del servicio responden de la misma manera a las estrategias implementadas.

Los resultados permiten observar que la percepción de la comunidad escolar constituye un elemento clave para comprender la dinámica institucional y orientar los procesos de mejora. Escuchar y considerar la opinión de alumnos, madres, padres y tutores permite contar con una visión más cercana a la realidad del servicio educativo, lo que facilita la toma de decisiones más pertinentes.

Las acciones de mejora deben abordarse de manera integral, considerando tanto los aspectos materiales como los organizativos y humanos, ya que todos ellos influyen en la experiencia educativa. La mejora de la infraestructura puede generar impactos inmediatos en la percepción; sin embargo, los cambios sostenibles requieren también del compromiso y participación del personal en los distintos niveles de la institución.

Los resultados obtenidos permiten orientar de manera más precisa la toma de decisiones dentro de la institución, al identificar con mayor claridad aquellas áreas que impactan directamente en la percepción de la comunidad escolar. Esto resulta relevante, ya que posibilita priorizar recursos, esfuerzos y estrategias en función de necesidades reales, evitando acciones basadas únicamente en supuestos o percepciones internas del personal.

Los resultados obtenidos aportan información sobre la importancia de utilizar instrumentos de medición de la percepción como una herramienta para la gestión escolar, permitiendo no solo identificar áreas de oportunidad, sino también dar seguimiento a los cambios implementados. Esto contribuye a fortalecer los

procesos de mejora continua y a consolidar una oferta educativa más pertinente para la comunidad. El uso de este tipo de diagnósticos contribuye a fortalecer la cultura de evaluación dentro de la escuela, promoviendo procesos más sistemáticos de seguimiento y mejora continua.

Al contar con información comparativa entre distintos momentos, se facilita la identificación de avances, estancamientos o retrocesos, lo que permite ajustar las estrategias implementadas de manera más oportuna. Se da evidencia la importancia de involucrar a toda la comunidad escolar en los procesos de mejora, ya que la participación activa de alumnos, madres, padres y tutores no solo permite obtener información relevante, sino que también favorece el sentido de pertenencia y corresponsabilidad hacia la institución educativa.

Como siguiente paso, se podría continuar con estudios posteriores que permitan dar seguimiento a largo plazo a la percepción de la comunidad escolar, así como profundizar en los factores que inciden en aquellas dimensiones que no mostraron mejoras significativas.

REFERENCIAS

- Abbas, J. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67, 100933. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2020.100933>
- Alemu, A. M. (2023). Assessing service quality in tertiary education using SERVQUAL: A structural equation modeling approach. *Cogent Education*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2259733>
- Arreola-Olivarria, C. G., Valdés-Cuervo, A. A., & Morales-Álvarez, A. (2025). Clima social escolar y acoso en adolescentes mexicanos: El rol mediador de la compasión. *Ecosistemas y Tecnologías de Información Educativa*, 8(15). <https://doi.org/10.19136/etie.v8n15.6327>
- Bellei, C. (2015). The private–public school controversy: The case of Chile. *Comparative Education Review*, 59(3), 405–431. <https://doi.org/10.7551/mitpress/9780262033763.003.0008>
- Bwachele, V. W., Chinomona, R., & Chinomona, E. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher education institutions. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10, 514. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6>
- Caldera Zamora, I. A., Zamora Betancourt, M. del R., Pérez Pulido, I., Caldera Montes, J. F., & Reynoso González, O. U. (2026). Victimización escolar en estudiantes mexicanos de secundaria: Un estudio longitudinal antes y después de COVID-19. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v7i1.5275>
- Chen, Q. (2023). The impact of college students' perceived service quality on learning satisfaction. *SAGE Open*, 13(3). <https://doi.org/10.1177/21582440231197505>
- Guo, T., Zhang, Y., & Li, H. (2025). The impact of school service quality on student learning satisfaction: A comparative study between public and private schools. *European Journal of Education*. <https://doi.org/10.1111/ejed.70013>
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE). (2019). *La educación obligatoria en México. Informe 2019*. INEE. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2019.164.59386>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rozak, L. A., Fajarwati, D., & Widodo, W. (2022). Empirical evaluation of educational service quality in the current higher education system. *Emerging Science Journal*, 6(Special Issue), 109–120. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-SIED-05>
- Seitova, M., Ualikhanova, A., & Iskakova, G. (2024). Perceived service quality and student satisfaction: Evidence from higher education. *Frontiers in Education*, 9. <https://doi.org/10.3389/educ.2024.1492432>
- Tánori Quintana, J., Vera Noriega, J. A., Bautista Hernández, G., & Durazo Salas, F. F. (2022). Clima escolar, afrontamiento del personal de apoyo y percepción estudiantil de violencia escolar. *Diálogos sobre Educación*, 13(24). <https://doi.org/10.32870/dse.v0i24.1042>
- Waslander, S., C. Pater y M. van der Weide (2010), “Mercados en la educación: una revisión analítica de la investigación empírica sobre los mecanismos de mercado en la educación”, *Documentos de trabajo sobre educación de la OCDE*, n.º 52, OCDE Publishing, París, <https://doi.org/10.1787/5km4pskkmr27-en>