



SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL: UN FACTOR DETERMINANTE PARA LA CALIDAD EDUCATIVA

STUDENT SATISFACTION: A DETERMINING FACTOR FOR EDUCATIONAL QUALITY

David Antonio García Reyes ^{1*}

E-mail: davidantonio.gr@villahermosa.tecnm.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6083-079X>

Rosela Granados Andrade ²

E-mail: roselagranados@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7758-5698>

Luz Alondra Katt Morales ³

E-mail: alondrakatt@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9982-8718>

Leticia López Valdivieso ¹

E-mail: leticia.lv@villahermosa.tecnm.mx

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6288-3636>

¹TecNM – Instituto Tecnológico de Villahermosa. Tabasco, México.

²Universidad Autónoma de Baja California. Baja California, México.

³Universidad Tecnológica del Sureste de Veracruz. Veracruz, México.

*Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

García Reyes, D. A., Granados Andrade, R., Katt Morales, L. A., López Valdivieso, L. (2026). Satisfacción estudiantil: Un factor determinante para la calidad educativa. *Universidad y Sociedad*, 18(4). e5137.

RESUMEN:

El presente estudio analiza la satisfacción estudiantil como un factor determinante para la calidad educativa en el Instituto Tecnológico de Villahermosa, específicamente en el curso propedéutico del periodo enero-junio 2025. El objetivo fue identificar las percepciones de los estudiantes de nuevo ingreso respecto a diversas dimensiones que inciden en su experiencia académica inicial. Se adoptó un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, con el empleo de un diseño no experimental y una muestra de 51 estudiantes seleccionados por conveniencia. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario tipo Likert que exploró dimensiones como proceso enseñanza-aprendizaje, prácticas pedagógicas, servicios de apoyo y trayectoria académica, entre otras. Los resultados reflejan un nivel general de satisfacción favorable en la mayoría de los rubros evaluados, se destacan áreas de mejora en los servicios de apoyo y el seguimiento a la trayectoria académica. Se concluye que la satisfacción estudiantil en etapas tempranas es clave para establecer bases sólidas que fortalezcan la calidad educativa en los programas. Asimismo, se recomienda implementar estrategias institucionales de mejora continua centradas en la experiencia del estudiante.

Palabras clave: Calidad de la educación, Enseñanza su-

perior, Curso de orientación, Estudiante universitario.

ABSTRACT:

This study analyzes student satisfaction as a determining factor for educational quality at the Instituto Tecnológico de Villahermosa, specifically in the propaedeutic course for the period January-June 2025. The objective was to identify the perceptions of incoming students with respect to various dimensions that affect their initial academic experience. A quantitative approach with descriptive scope was adopted, using a non-experimental design and a sample of 51 students selected by convenience. The data collection instrument was a Likert-type questionnaire that explored dimensions such as teaching-learning process, pedagogical practices, support services and academic trajectory, among others. The results reflect a general level of favorable satisfaction in most of the items evaluated, highlighting areas for improvement in support services and academic career follow-up. It is concluded that student satisfaction in early stages is key to establish solid foundations to strengthen educational quality programs. It is also recommended to implement institutional strategies for continuous improvement focused on the student experience.

Keywords: Quality of education, Higher education, Orien-



tation course, University student

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la educación superior, la calidad educativa es un tema de creciente interés debido a su impacto directo en el desarrollo social, económico y cultural de las naciones. Uno de los indicadores clave para evaluar dicha calidad es la satisfacción estudiantil, que refleja la percepción de los estudiantes sobre sus experiencias educativas y su conformidad con los recursos, servicios y metodologías de enseñanza recibidos (Patrón, 2021). La satisfacción estudiantil ha sido estudiada en diversos contextos educativos, considerándose un factor determinante en la retención de estudiantes, el rendimiento académico y el prestigio institucional (Mireles y García, 2022). Su medición permite no solo conocer la opinión de los estudiantes, sino también diagnosticar áreas de mejora y generar estrategias que contribuyan a la optimización del proceso educativo.

Por lo anterior, la satisfacción en instituciones de educación superior se configura a partir de múltiples dimensiones, que incluyen aspectos académicos, administrativos, tecnológicos y sociales. De acuerdo con Núñez et al. (2021) la experiencia del estudiante está influenciada por la calidad de la enseñanza, la infraestructura institucional, los servicios de apoyo y las oportunidades de desarrollo profesional. Factores como la relación docente-estudiante, la disponibilidad de materiales de estudio, el acceso a plataformas tecnológicas y la percepción del ambiente universitario impactan de manera significativa en la satisfacción de los alumnos (Ramos y Roque, 2021). En este sentido, la educación superior enfrenta el reto de garantizar que sus procesos formativos no solo cumplan con estándares académicos, sino que también respondan a las expectativas y necesidades de los estudiantes en un entorno cada vez más dinámico y globalizado.

Desde un enfoque integral, el grado de conformidad estudiantil puede asociarse con la calidad educativa a partir de factores internos y externos. Entre los factores internos se encuentran la estructura curricular, la preparación y desempeño del profesorado, la metodología de enseñanza, la disponibilidad de recursos tecnológicos y la accesibilidad a programas de apoyo institucional. En contraste, los factores externos incluyen el contexto socioeconómico del estudiante, la percepción del prestigio institucional, la vinculación con el sector productivo y las políticas gubernamentales en educación (Anchundia et al., 2023). La combinación de estos elementos influye en la percepción que los estudiantes tienen sobre la educación que reciben y en su nivel de satisfacción con la institución.

Diversos estudios han analizado la experiencia educativa positiva como parámetro de medición de la calidad educativa. Por ejemplo, la investigación de Surdez et al. (2018) conceptualiza la satisfacción estudiantil como el bienestar que experimentan los alumnos al ver cubiertas sus expectativas académicas, resultado de las actividades institucionales orientadas a atender sus necesidades educativas. Además, se ha encontrado que el cumplimiento de expectativas académicas de los estudiantes es fundamental para alcanzar el éxito escolar y lograr su permanencia dentro de la institución (Ramos y Roque, 2021). En este sentido, la medición fiable de la satisfacción en el ámbito universitario puede indicar cómo se está desarrollando el proceso de enseñanza-aprendizaje y servir como medida de control de calidad.

En México, la evaluación de la calidad educativa en las instituciones de educación superior está regulada por organismos como los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), cuyo objetivo es garantizar la mejora continua de los programas académicos mediante procesos de evaluación y acreditación. Los CIEES establecen estándares en áreas clave como gestión institucional, infraestructura, planes y programas de estudio, formación docente, apoyo al aprendizaje, vinculación con el sector productivo y resultados académicos (CIEES, 2024). Estas dimensiones permiten evaluar el desempeño de las instituciones y proporcionar recomendaciones para el fortalecimiento de la calidad educativa.

Bajo estos estándares, se evalúa el Tecnológico Nacional de México (TecNM)- Instituto Tecnológico de Villahermosa (ITVH), institución en la que se desarrolla la presente investigación. La aplicación de los criterios de los CIEES en el TecNM permite identificar áreas de oportunidad en la calidad de los programas educativos, lo que resulta clave para comprender el impacto que estos factores tienen en la satisfacción estudiantil. Estudios previos han demostrado que la alineación de las políticas institucionales con los criterios de evaluación de los CIEES puede influir positivamente en la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de su formación profesional (Moreno, 2024).

A nivel internacional, el bienestar estudiantil se utiliza ampliamente para evaluar el desempeño institucional y como base para la mejora continua de los programas académicos. En América Latina, una encuesta reciente revela que casi una cuarta parte de los estudiantes universitarios expresan insatisfacción con la calidad de su educación, donde destacan la importancia de este indicador para identificar áreas de mejora (Cadena y Ramos, 2023).

Además, el avance de la educación en modalidad virtual ha provocado una transformación significativa en la forma en que los estudiantes perciben su experiencia académica. Esto obliga a las instituciones a replantear sus estrategias pedagógicas, tecnológicas y organizativas para asegurar que las condiciones de calidad no se vean afectadas por la modalidad educativa. La adaptación de la evaluación de la satisfacción estudiantil a contextos virtuales y semipresenciales se convierte en una necesidad urgente en el marco postpandemia.

En este contexto, se vuelve fundamental entender la satisfacción no solo como una evaluación de servicios prestados, sino como un componente central en la construcción del sentido de pertenencia institucional, la autorregulación académica y el desarrollo de trayectorias educativas exitosas. La satisfacción del estudiante actúa como un indicador anticipado de permanencia, desempeño académico y vinculación con la vida universitaria, por lo que medirla y atender sus resultados debe formar parte de la cultura de gestión institucional (Terrazas y Almeida 2020).

Por lo tanto, esta investigación tiene como objetivo explorar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil en una institución de educación superior en México, centrándose en las condiciones institucionales y los procesos de enseñanza-aprendizaje. Además, el estudio se enfoca en grupos de estudiantes recién ingresados que cursan el curso propedéutico, siendo esta su primera experiencia con la institución. Se espera que los hallazgos contribuyan al desarrollo de estrategias de mejora continua en las instituciones de educación superior y fomenten una cultura de calidad educativa basada en la experiencia y percepción de los estudiantes.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio y descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal. Su objetivo es analizar la percepción de los estudiantes de nuevo ingreso respecto a la calidad educativa del curso propedéutico en el periodo enero-junio 2025 en el Instituto Tecnológico de Villahermosa, con evaluación de su nivel de satisfacción con base en diversos factores institucionales y pedagógicos.

Población y Muestra

La población objetivo del estudio estuvo conformada por 68 estudiantes de nuevo ingreso inscritos en el curso propedéutico de las carreras de Ingeniería Civil, Ingeniería Petrolera, Ingeniería Industrial e Ingeniería en Sistemas Computacionales en el TecNM-ITVH. Sin embargo, 51 estudiantes respondieron la encuesta de satisfacción, lo que representa el 75% de la población total.

Dado que la participación en la encuesta fue voluntaria y dependió de la disposición de los estudiantes para responder, se empleó un muestreo por conveniencia, que se justifica por la accesibilidad de los participantes y su relevancia para el objetivo del estudio. Este tipo de muestreo es adecuado en estudios exploratorios y de percepción, donde el interés principal radica en obtener información de quienes han tenido una experiencia directa con el objeto de estudio.

Para efectos descriptivos, se clasificaron las variables sociodemográficas como género y carrera de ingreso, con el fin de identificar posibles patrones de percepción diferenciados. Esta información permitió contextualizar los resultados e identificar necesidades específicas de cada grupo.

Asimismo, se consideró el contexto institucional del semestre enero-junio, reconocido por registrar un número menor de aspirantes respecto al semestre agosto-diciembre, esto puede influir en la experiencia educativa y en la atención brindada durante el curso propedéutico.

Instrumento de Recolección de Datos

Se diseñó y aplicó una Encuesta de Satisfacción del Curso Propedéutico con 22 ítems, estructurada en cinco secciones, basada en una escala de Likert de cinco puntos (1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo). El instrumento permitió obtener datos sobre la percepción de los estudiantes en diversos aspectos del curso. La encuesta incluyó las siguientes secciones:

- Condiciones institucionales: Evaluación de las instalaciones, espacios comunes, infraestructura tecnológica y acceso a bibliotecas y recursos educativos.
- Construcción del conocimiento y desarrollo de habilidades cognitivas: Análisis de la calidad de los contenidos académicos, metodologías de enseñanza y oportunidades para el pensamiento crítico y la resolución de problemas.
- Relación docente-estudiante: Valoración de la interacción con los profesores, claridad en la comunicación y disponibilidad de tutorías o asesorías académicas.
- Recursos educativos y metodología de enseñanza: Uso de materiales didácticos, acceso a plataformas virtuales y estrategias pedagógicas utilizadas en el curso.
- Preguntas abiertas: Espacio donde los estudiantes expresaron comentarios, sugerencias y experiencias sobre el curso propedéutico.

El instrumento fue validado mediante revisión de expertos en metodología educativa y aplicado en un grupo

piloto de 10 estudiantes de generaciones anteriores, lo que permitió afinar la redacción de los ítems y asegurar su comprensión.

Procedimiento de Aplicación

La encuesta se aplicó en formato digital mediante la plataforma Google Forms, con ello se garantiza el anonimato de los participantes. Se les proporcionó información previa sobre el objetivo del estudio y su participación voluntaria. El periodo de recolección de datos abarcó dos semanas al término del curso propedéutico, con ello se asegura que los estudiantes tuvieran una experiencia completa antes de emitir sus valoraciones. Cabe aclarar que los aspirantes aún no se encuentran matriculados ya que están condicionados por la valoración del curso propedéutico.

Asimismo, el estudio respetó los principios éticos de confidencialidad y consentimiento informado. Se aseguró que la participación de los estudiantes fuera voluntaria y que sus respuestas fueran utilizadas exclusivamente para fines académicos y de mejora institucional.

Finalmente, los datos fueron resguardados en una base digital protegida con contraseña y acceso restringido únicamente al equipo investigador, con garantía que el cumplimiento con los lineamientos institucionales de ética en la investigación.

RESULTADOS-DISCUSIÓN

La encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes de nuevo ingreso en el curso propedéutico del periodo enero – junio 2025. Es importante destacar que dicho periodo corresponde a un semestre atípico en el contexto educativo mexicano, ya que, tradicionalmente, las instituciones de educación superior en México reciben un menor número de estudiantes de nuevo ingreso en comparación con el semestre agosto-diciembre. Esta particularidad debe considerarse al analizar los resultados, ya que puede influir en la composición del grupo de estudio y en la percepción de los estudiantes respecto a su experiencia institucional.

Las edades de los 51 encuestados se encuentra entre los siguientes rangos: 18 años o menos, 31 estudiantes (60.78%); de 19 a 23 años, 17 estudiantes (33.33%); 24 años o más, 3 estudiantes (5.88%). En cuanto al sexo, 25.49% es femenino y el otro 74.50% es de sexo masculino. Respecto a la elección de carrera, la Figura 1 muestra que el 17.6% optó por Ingeniería civil, el 19.6% por ingeniería en sistemas computacionales y las carreras de ingeniería industrial e ingeniería petrolera concentraron 31.4% cada una. A continuación, se presentan los hallazgos obtenidos en cada una de las dimensiones evaluadas.

Carrera a la que postulate:
51 respuestas

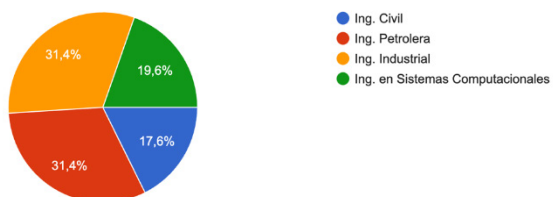


Fig 1: Carrera de elección de los postulantes

Condiciones institucionales

Los resultados indicaron que el 67.9% de los estudiantes (promedio de respuestas en “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”) consideran que las instalaciones institucionales eran totalmente adecuadas para su formación. Sin embargo, un 7.1% manifiesta una percepción neutral, mientras que un 1.6% indica estar en total desacuerdo con las condiciones de infraestructura. Dentro de los aspectos mejor evaluados están la disponibilidad de aulas y el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), mientras que la ventilación y las áreas comunes están las calificaciones más bajas. En la Figura. 2 se muestra una calificación promedio de 4.53 estrellas.

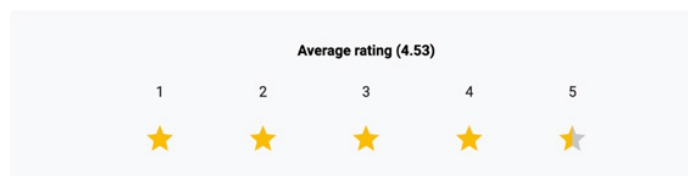


Fig 2: Promedio de los resultados de la sección Condiciones institucionales.

Construcción del conocimiento y desarrollo de habilidades cognitivas

En cuanto a los contenidos del curso propedéutico, el 74% de los encuestados expresa estar completamente satisfecho con la claridad y pertinencia de los temas abordados. El 5.4% se mantienen neutral y un 1% señala que los contenidos no cumplen sus expectativas. La metodología implementada, que incluye seminarios y actividades prácticas, es evaluada positivamente por la mayoría de los estudiantes, mientras que un sector de la población manifiesta insatisfacción, sugiere la necesidad de mayor diversidad en las estrategias de enseñanza. La Figura. 3 refleja una calificación 4.65 estrellas para este rubro.

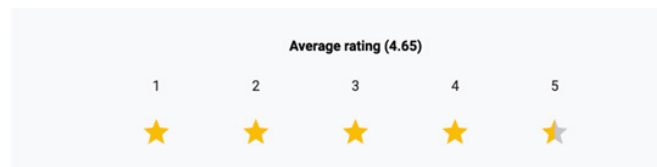


Fig 3: Promedio de los resultados de la sección Construcción del conocimiento y desarrollo de habilidades cognitivas

Relación docente-estudiante

El nivel de interacción con los docentes obtiene una calificación positiva por parte del 75.9% de los estudiantes. La claridad en la explicación de los temas fue valorada con una media de 3.4% en la escala Likert, lo que indica una percepción generalmente favorable. No obstante, ninguno de los encuestados menciona dificultades en la comunicación y en la disponibilidad de los docentes para resolver dudas fuera del horario de clases. En la Figura. 4 se muestra una calificación promedio de 4.73 puntos.

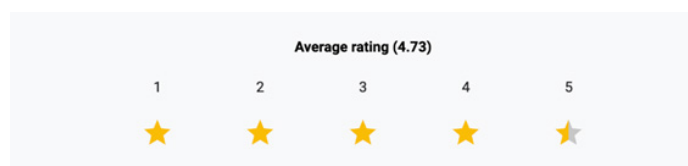


Fig 4: Promedio de los resultados de la sección Relación docente-estudiante

Recursos educativos y metodología de enseñanza

El uso de materiales de apoyo y recursos didácticos es considerado adecuado por el 74.5% de los estudiantes. Sin embargo, un 6.35% manifiesta que los textos complementarios y guías de estudio podrían mejorar, especialmente en cuanto a disponibilidad y actualización. La Figura. 5 muestra una calificación de 4.65 puntos para esta sección.

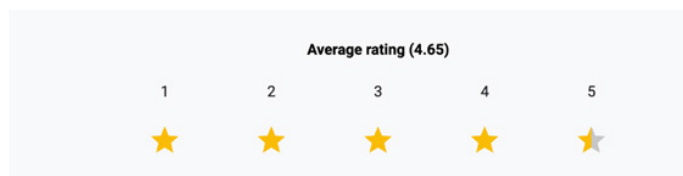


Fig 5: Promedio de los resultados de la sección Recursos educativos y metodología de enseñanza

Preguntas abiertas

En la sección cualitativa, los estudiantes tienen la oportunidad de expresar sus opiniones y sugerencias sobre el curso propedéutico a través de preguntas abiertas. Las respuestas reflejan tanto aspectos positivos como áreas de mejora. Algunos comentarios destacados fueron los siguientes:

- “Considero que las instalaciones son adecuadas, pero las áreas comunes podrían estar mejor ventiladas para mayor comodidad durante las clases.” (Estudiante de Ingeniería Civil)
- “Me gustó mucho la metodología de enseñanza; sin embargo, creo que podría haber más actividades prácticas que complementen los temas teóricos.” (Estudiante de Ingeniería Industrial)
- “El uso de plataformas digitales fue bueno, aunque en algunos momentos hubo problemas de conectividad que retrasaron un poco el trabajo en grupo.” (Estudiante de Ingeniería Civil)
- “Aprecio mucho la disponibilidad de los profesores para resolver dudas. Me sentí apoyado en todo momento.” (Estudiante de Ingeniería Petrolera)
- “Sería bueno contar con más recursos actualizados en la biblioteca virtual, ya que a veces es difícil encontrar material reciente.” (Estudiante de Ingeniería Civil)
- “El curso fue en general muy bueno, pero creo que podría haber más espacios para recibir retroalimentación personalizada sobre nuestro desempeño.” (Estudiante de Ingeniería en Sistemas Computacionales)

Los resultados del estudio revelan un alto nivel de satisfacción entre los estudiantes que participan en el curso propedéutico. La mayoría de los encuestados expresan opiniones positivas sobre las condiciones institucionales,

la metodología de enseñanza y la relación docente-estudiante. No obstante, se identifican algunas áreas de mejora que merecen atención para optimizar la experiencia educativa que se describen en la Tabla 1.

Tabla 1: Áreas de mejora a atender.

Área de Mejora	Porcentaje de Estudiantes	Cantidad de Estudiantes	Oportunidad de Mejora
Ventilación en áreas comunes	18%	9	Mejorar las condiciones de ventilación
Diversidad en estrategias didácticas	12%	6	Incorporar más actividades prácticas y participativas
Conectividad en plataformas digitales	10%	5	Optimizar la infraestructura tecnológica
Actualización de recursos bibliográficos	8%	4	Invertir en material bibliográfico actualizado
Retroalimentación personalizada	7%	3	Implementar espacios de retroalimentación individualizada

Este análisis pone de manifiesto la importancia de atender las inquietudes expresadas por los estudiantes para mantener y mejorar los niveles de satisfacción. Abordar las oportunidades de mejora identificadas contribuye a la calidad educativa, y también al bienestar y compromiso de los estudiantes con su formación profesional. Es importante mencionar que la confiabilidad del instrumento, se calcula el coeficiente de Alfa de Cronbach, con la obtención de un valor de 0.84, lo que indica una alta fiabilidad en la medición de la satisfacción estudiantil. En términos generales, los resultados reflejan una percepción favorable del curso propedéutico, con una satisfacción promedio de 4.64 en la escala de Likert. Sin embargo, existen áreas específicas que requieren atención para mejorar la experiencia de los alumnos de nuevo ingreso.

Los hallazgos de este estudio están en línea con las afirmaciones de Núñez et al. (2021) sobre la influencia de la infraestructura y la calidad de la enseñanza en la satisfacción estudiantil. Al igual que en sus hallazgos, se observa que los aspectos relacionados con la interacción docente-estudiante y el uso de TIC son altamente valorados por los estudiantes. Sin embargo, a diferencia de otros estudios, como el de Surdez et al. (2018), donde se resalta principalmente el cumplimiento de expectativas académicas, en este caso los estudiantes también ponen énfasis en aspectos ambientales, como la ventilación y las condiciones físicas del aula.

También, se puede destacar que el estudio coincide con lo señalado por autores como Moreno (2024) y Núñez et al. (2021) quienes destacan la satisfacción estudiantil como una variable fundamental para el aseguramiento de la calidad educativa. La alta valoración que los estudiantes otorgan a aspectos como la organización académica, el capital humano y la comunicación institucional sugieren que estos elementos actúan como facilitadores clave durante los primeros contactos con la institución, donde se manifiesta el sentido de pertinencia y por ende son un recurso en la calidad educativa.

Por otro lado, se confirma lo señalado por Ramos y Roque (2021) respecto a la necesidad de actualizar y diversificar los recursos educativos para mantener el interés y la motivación de los estudiantes. Las sugerencias de los participantes sobre la diversidad de estrategias pedagógicas reflejan una tendencia hacia enfoques más dinámicos y centrados en el estudiante, tal como lo proponen estos autores. Asimismo, los resultados se alinean con las directrices de los CIEES (2024), que destacan la importancia de mantener una mejora continua basada en la percepción estudiantil. Las áreas de mejora identificadas en este estudio aportan evidencia para fortalecer las políticas institucionales y promover un ambiente más propicio para el aprendizaje. En este sentido, los resultados también coinciden con experiencias internacionales en América Latina (Cadena y Ramos, 2023) que resaltan la necesidad de implementar evaluaciones sistemáticas de satisfacción como herramienta para el mejoramiento continuo.

CONCLUSIONES

Este estudio aporta una visión integral sobre la percepción de los estudiantes de nuevo ingreso respecto a la calidad del curso propedéutico en el TecNM-ITVH. Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción en aspectos clave como la interacción docente-estudiante y el uso de recursos tecnológicos. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora relacionadas con las condiciones físicas de las aulas, la diversidad de estrategias pedagógicas y la actualización de materiales educativos.



Se confirma que la satisfacción estudiantil es un indicador relevante para evaluar y mejorar la calidad educativa en programas de educación superior, particularmente en su modalidad virtual. La experiencia del curso propedéutico en el instituto revela que, aunque existe una percepción mayoritariamente positiva entre los estudiantes de nuevo ingreso, persisten desafíos que deben ser atendidos, especialmente en lo que respecta a los servicios de apoyo académico y el acompañamiento durante la trayectoria estudiantil.

Estas conclusiones ofrecen pautas fundamentales para atender las necesidades de los estudiantes de manera más profunda y generar planes de acción orientados a la mejora continua. Abordar los aspectos identificados contribuye a elevar la satisfacción estudiantil, además de fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje y el prestigio institucional. Este trabajo sienta las bases para futuros estudios que exploren con mayor detalle las expectativas y necesidades de los estudiantes en diferentes contextos académicos.

Se recomienda que las autoridades académicas utilicen los resultados obtenidos para implementar estrategias de mejora centradas en la experiencia del estudiante, con énfasis en la escucha activa y el fortalecimiento de los procesos de tutoría, orientación y seguimiento. Como línea futura de investigación, se sugiere ampliar la muestra a otras cohortes e institutos del TecNM, así como incorporar análisis cualitativos que permitan comprender más profundamente las percepciones y expectativas del estudiantado.

Para concluir, será importante, como línea futura de investigación ampliar este análisis a lo largo del ciclo formativo completo, con la incorporación de herramientas cualitativas como entrevistas o grupos focales, así como comparar distintas sedes del TecNM, ello permitiría generalizar resultados y construir una agenda sólida de mejora de la calidad educativa basada en evidencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anchundia, A., Pozo, J., y Delgado, R. (2023). Factores que inciden en el rendimiento académico de los estudiantes Gestión Social y Desarrollo de la Universidad Estatal de Santa Elena. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(5), 420-429. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000500420&lng=es&tlng=es
- Cadena A., y Ramos, L. (2023). Pandemia y educación superior en América Latina. *Revista de la educación superior*, 52(205), 1-20. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602023000100001&script=sci_arttext
- Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior [CIEES], (2024). Marco General de Evaluación. <https://www.ciees.edu.mx/documentos/MGE2024/Marco%20General%20de%20Evaluaci%C3%B3n%202024.pdf>
- Mireles, M., y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2). <http://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Moreno, C. (2024). Revisión del campo de las políticas públicas desde la óptica de los estudiosos mexicanos. *Foro internacional*, 64(3), 611-651. <https://doi.org/10.24201/fi.v64i3.3041>
- Núñez, C., Noboa, M., Agualongo, L., y Veloz, V. (2021). Satisfacción de los servicios académicos en la educación superior. *Revista Científica UISRAEL*, 8(Supl. 1), 11-21. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1e.2021.479>
- Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22), e029. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Ramos, C., y Roque, R. (2021). La influencia docente y el rendimiento académico en estudiantes de una Universidad Pública Mexicana. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8 (spe4), 00007. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2755>
- Surdez, E., Sandoval, M., y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Terrazas, B., y Almeida, R. (2020). Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas. *Revista Perspectivas*, (45), 7-32. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332020000100002&lng=es&tlng=es

CONFLICTO DE INTERESES:

Los autores declaran no tener conflicto de interés

Contribuciones de autoría CRediT (Contributor Roles Taxonomy):

- David Antonio García Reyes • Conceptualización • Metodología • Redacción – borrador original • Supervisión
- Rosela Granados Andrade • Diseño de instrumentos • Curación de datos • Análisis formal
- Luz Alondra Katt Morales • Revisión bibliográfica • Visualización • Redacción – revisión y edición • Gestión del proyecto

Leticia López Valdivieso • Investigación • Aplicación de instrumentos • Recursos • Edición final del manuscrito

Universidad & Sociedad publica sus artículos bajo una licencia Creative Commons <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>

