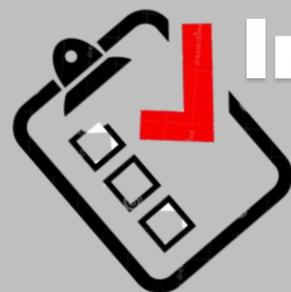




Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE)



Informe Nacional de Resultados 2023

Metepec, Estado de México, agosto de 2023



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA





Justificación



El Sistema CONALEP se encuentra certificado bajo las Normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018. Entre los requisitos se establece el **“atender la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”**.

Para el **Colegio los padres de familia y/o tutores son una parte interesada fundamental**, por ello es necesario mantenerlos informados de manera permanente sobre la situación académica de sus hijos, así como apoyar y dar seguimiento a su formación y desarrollo, pero **también tomar en cuenta sus opiniones sobre la calidad de los servicios proporcionados en los planteles, recibir sus quejas y sugerencias**.

La consigna es que todo el aparato administrativo en colaboración con la planta docente se ponga al servicio de la escuela; **todos los servicios, para su buen funcionamiento deben organizarse para lograr la formación integral de nuestros alumnos**.

En este sentido, **la aplicación de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) a los padres de familia, es una herramienta de diagnóstico y desarrollo**, ya que permite identificar la percepción que tienen de los servicios proporcionados en los planteles educativos, para establecer acciones de mejora que impacten en la preferencia de los aspirantes, en la imagen externa y en la competitividad en su entorno.



Marco conceptual

Las ventajas de tener a un cliente satisfecho son variadas:

1. El cliente satisfecho busca nuevamente los servicios, por lo tanto, el plantel obtiene como beneficio, la permanencia del alumno en la institución y la conclusión de sus estudios.
2. El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con el producto o servicio y ello determina mayor difusión positiva para el Colegio, contribuyendo a la mejora de la imagen institucional.
3. El cliente satisfecho deja de lado a la competencia, de esta manera, el CONALEP consolida su posición en la preferencia de los usuarios, como una opción sólida, con respecto a otros subsistemas.



Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como
"el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de adquirir el rendimiento percibido de un producto o servicio, con sus expectativas".



Objetivo



- ◆ Medir el nivel de satisfacción de los padres de familia de los alumnos de los planteles CONALEP, sobre la calidad de los servicios recibidos en el proceso formativo de sus hijos, que permitan recabar información, tanto cuantitativa como cualitativa, para orientar acciones de mejora que estén orientadas al buen funcionamiento de la gestión y operación escolar de manera integral.



Características de la encuesta

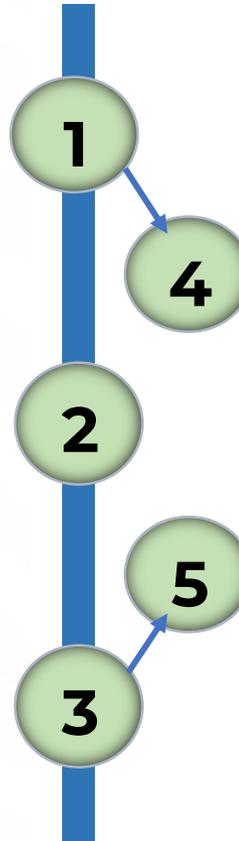
Está compuesta por tres momentos: 11 preguntas sociodemográficas o estadísticas, siete factores de medición con 30 reactivos y una pregunta ancla para evaluar de manera integral el servicio, así como un espacio para recibir comentarios generales (felicitaciones, quejas y sugerencias).



La escala de medición es Likert, que se construye en función de cinco ítems de respuesta, que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente; ésta mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis, se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. Para cada reactivo se ha diseñado una escala que permite medir de manera específica cada aspecto.



Los aspectos de medición establecen temáticas orientadas a la medición de la calidad en diversos rubros relativos a la operación de un centro educativo y que forman parte de la evaluación de estándares e indicadores de los modelos de calidad educativa.



Para la población de padres de familia, se requiere una muestra de al menos 10 % de la matrícula total de alumnos registrada en el plantel en el momento de aplicar la encuesta. La encuesta presenta un 95 % de nivel confianza y un margen de error de 0.53 %.

Los informes se emiten de manera personalizada, permitiendo identificar las fortalezas o debilidades del plantel. Los puntos débiles o vulnerables se convierten en prioridad para la institución e implicarán el desarrollo de acciones mediante el “Programa de Trabajo y Mejora Continua”.



Factores de Medición



1 Instalaciones y Equipamiento

Evalúa de manera general las condiciones de limpieza, orden y seguridad de las instalaciones del plantel..

1

2 Formación Técnica: Planes de Estudio y Desempeño docente

Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de los servicios educativos y del desempeño docente..

2

3 Servicios Escolares

Evalúa el trato y la oportunidad de la información para la realización de trámites de la trayectoria académica del alumno(a)..

3

4 Vinculación

Evalúa el trato y la oportunidad de la información para la realización de trámites necesarios para el egreso y la titulación del alumno(a).

4

5

5 Programas de apoyo a la permanencia: Orientación Educativa y Tutorías

Evalúa la existencia de servicios de apoyo a la permanencia y su utilidad..

6 Dirección Escolar

Evalúa de manera general el desempeño del director(a) para el impulso de la mejora.

6

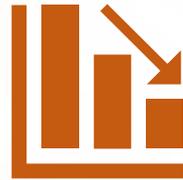
7 Inclusión Social

Evalúa las condiciones de trato e igualdad de derechos que deben tener los padres de familia y/o tutores como parte interesada.

7



¿Para qué sirve la pregunta ancla en la encuesta de satisfacción?



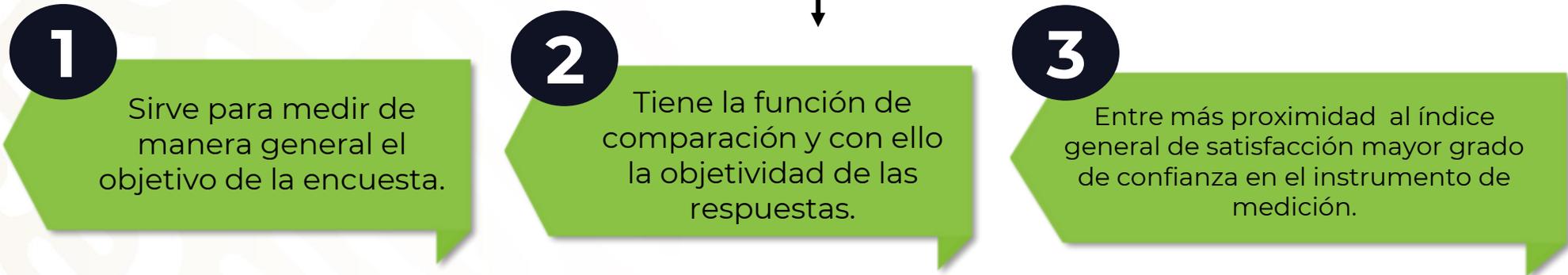
Factores y Reactivos:

Conjunto de preguntas del cuestionario que arrojan un promedio y/o índice general de satisfacción.



Pregunta Ancla o Clave:

Con una sola pregunta se mide el índice general de satisfacción y permite comparación de resultados.





Escala de valoración para la interpretación de resultados

Intervalo de Calificación	Tipo de Resultado	Rango
0	Nulo	Negativo
01-20	Deficiente	
21-59	Insuficiente	
60-79	Aceptable	Positivo
80-89	Bueno	
90-100	Sobresaliente	

Las acciones de mejora se deberán realizar a partir del rango “Aceptable-Positivo” al “Deficiente-Negativo”.

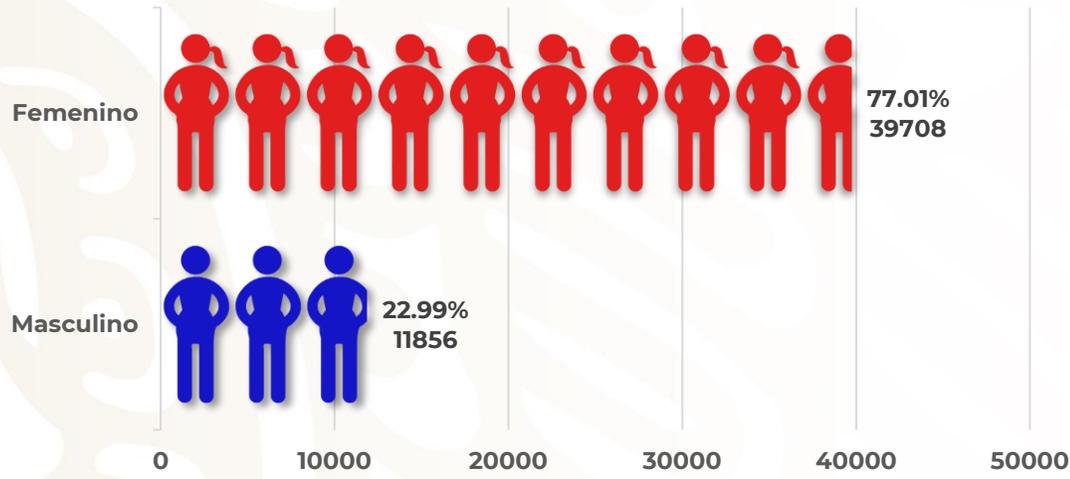


Datos sociodemográficos de los encuestados

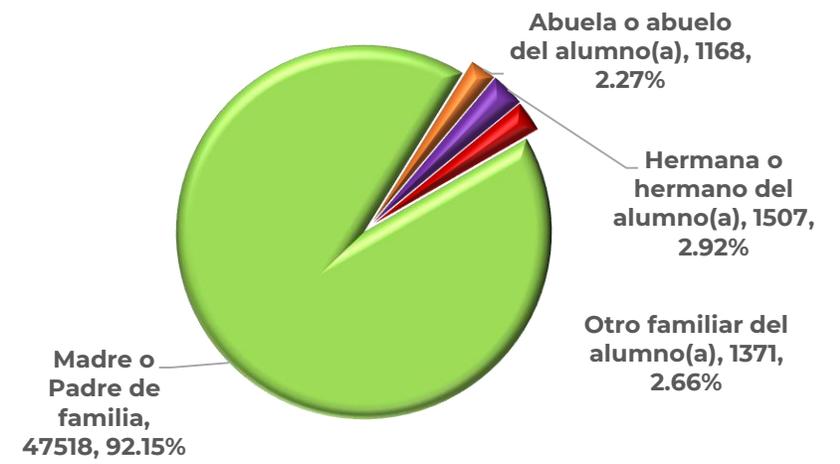


Padre de Familia o Tutor

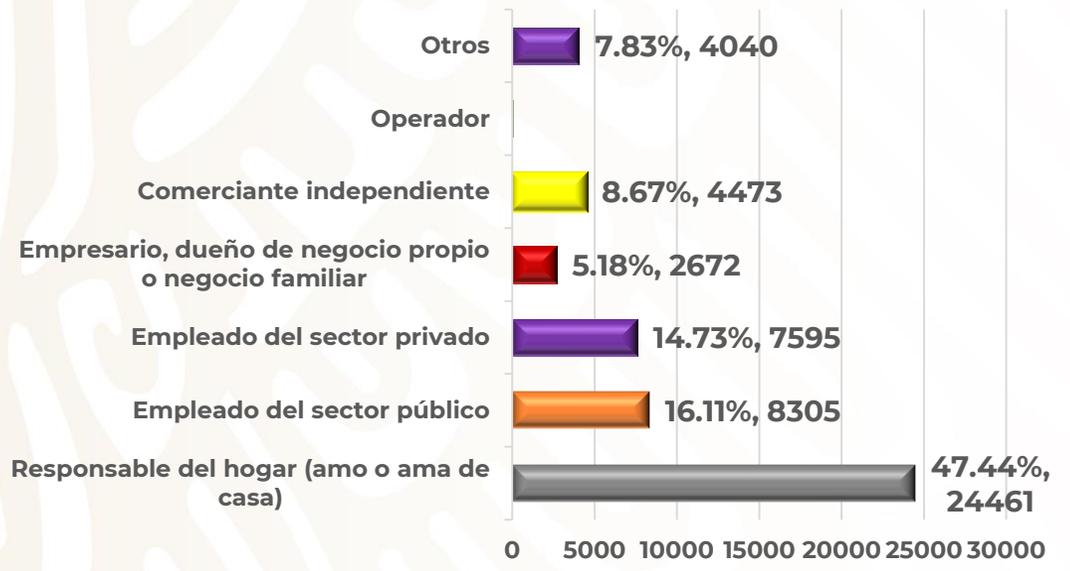
POBLACIÓN ENCUESTADA POR GÉNERO



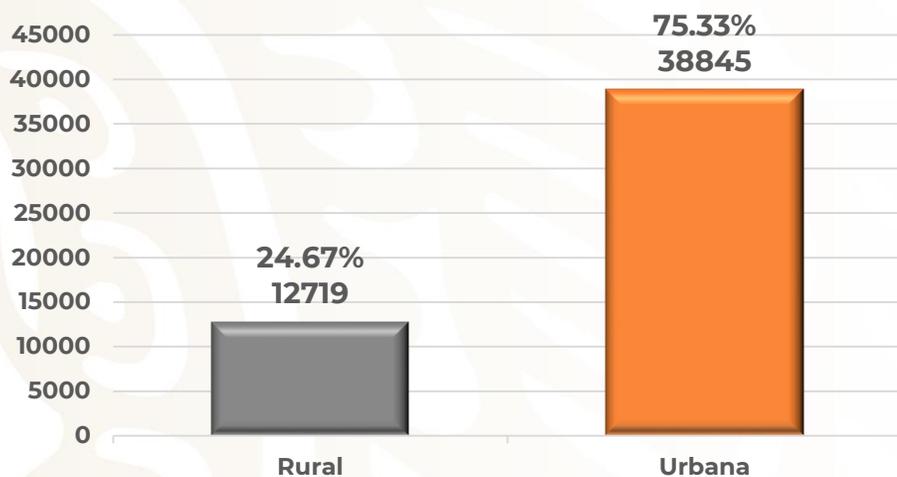
PARENTESCO CON LA O EL ALUMNO



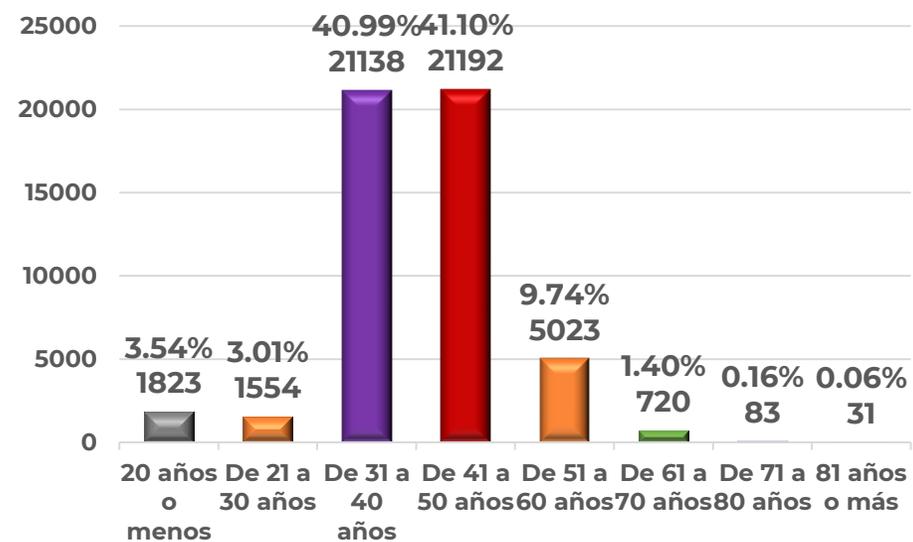
OCUPACIÓN



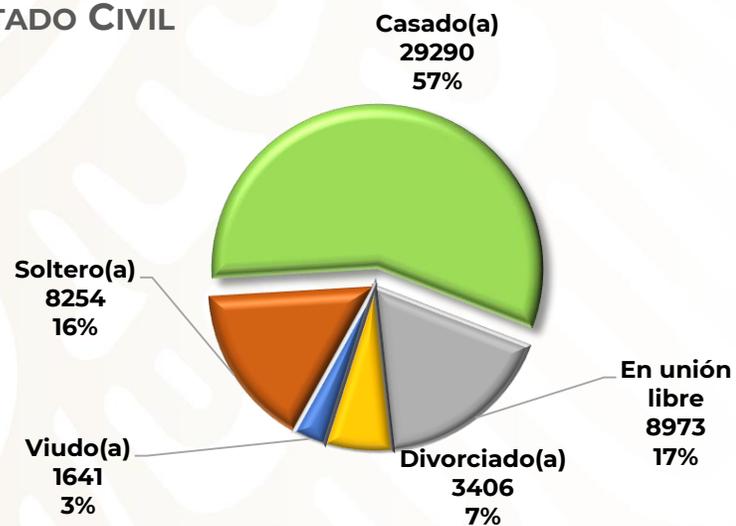
UBICACIÓN DE ZONA GEOGRÁFICA



EDAD DE QUIEN RESPONDE



ESTADO CIVIL

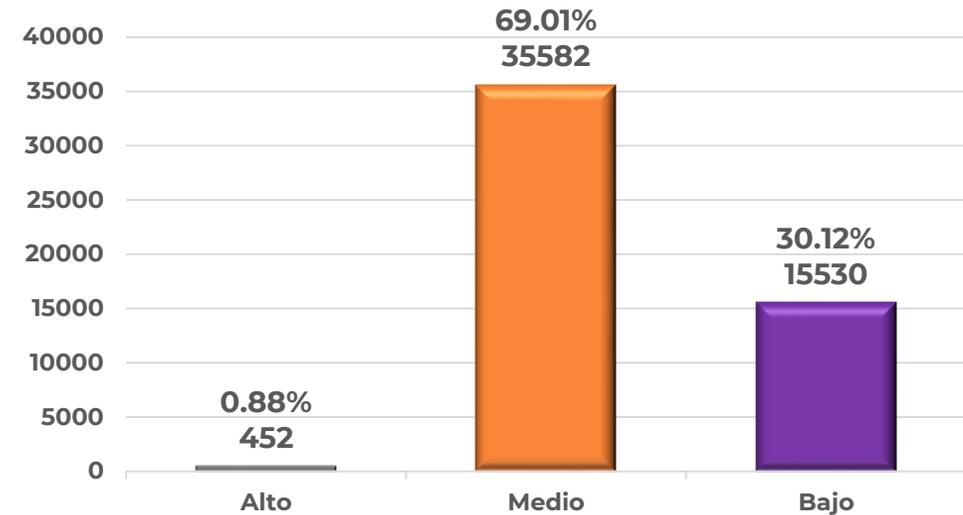




NIVEL DE ESTUDIOS



NIVEL SOCIOECONÓMICO



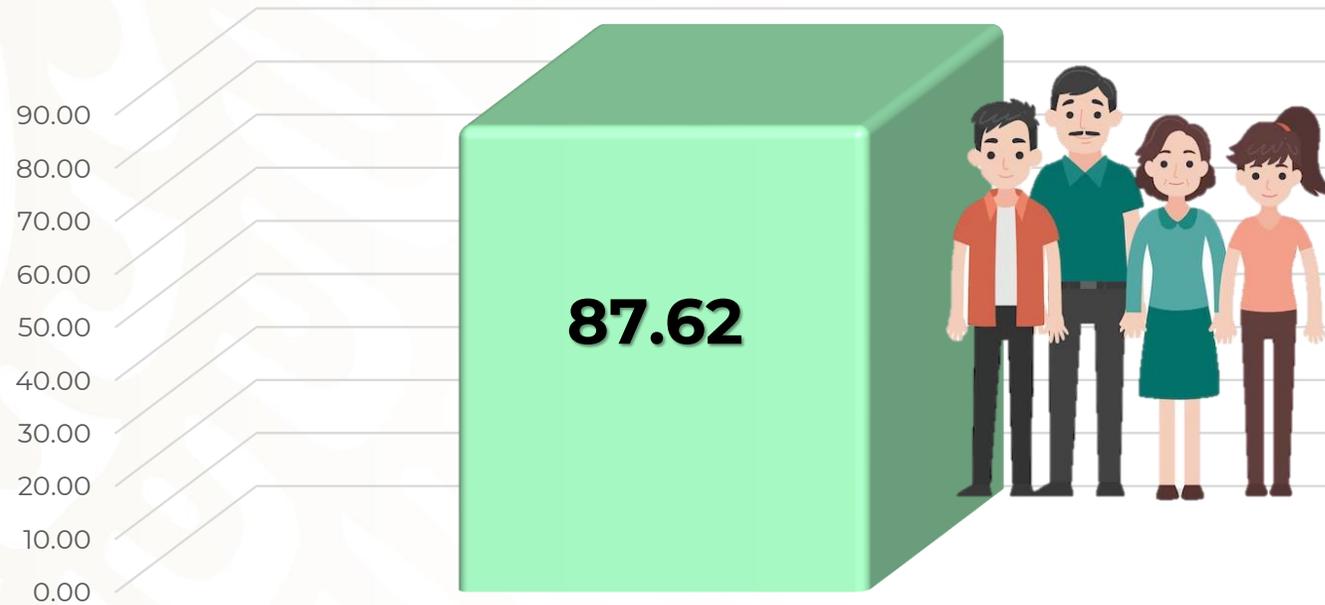


Resultados por factores y reactivos de medición

Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023



Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023
Gráfica 1. Índice General de Satisfacción

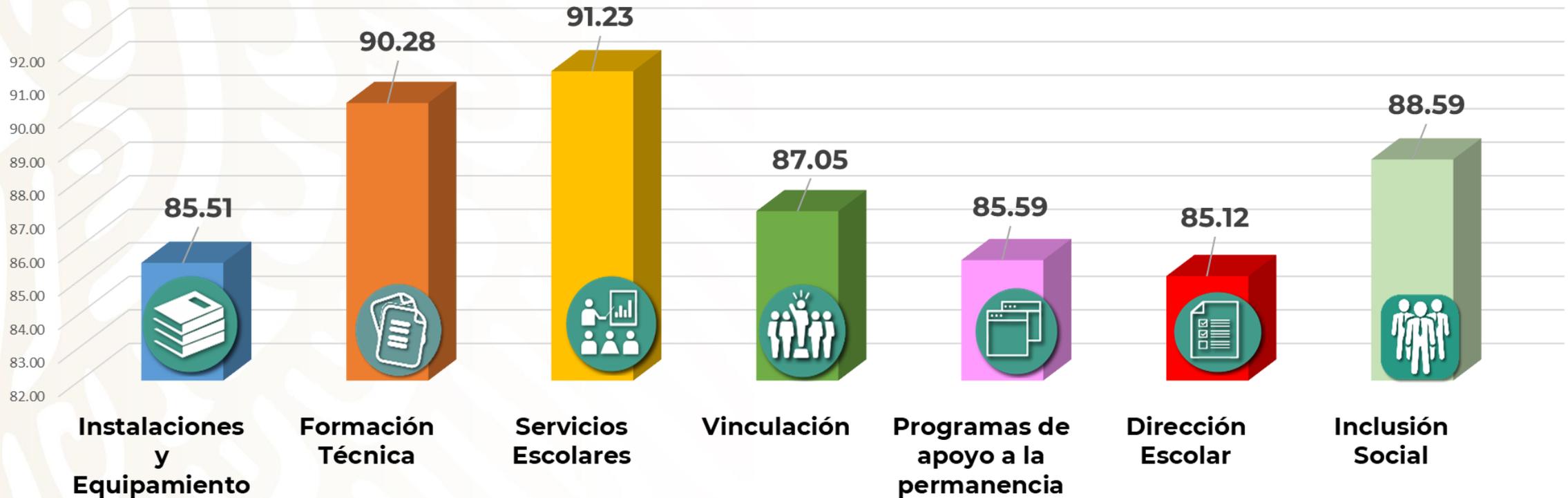


Participación de 51,564 padres de familia de 310 planteles de 30 Colegios Estatales, Ciudad de México y Oaxaca.



Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023

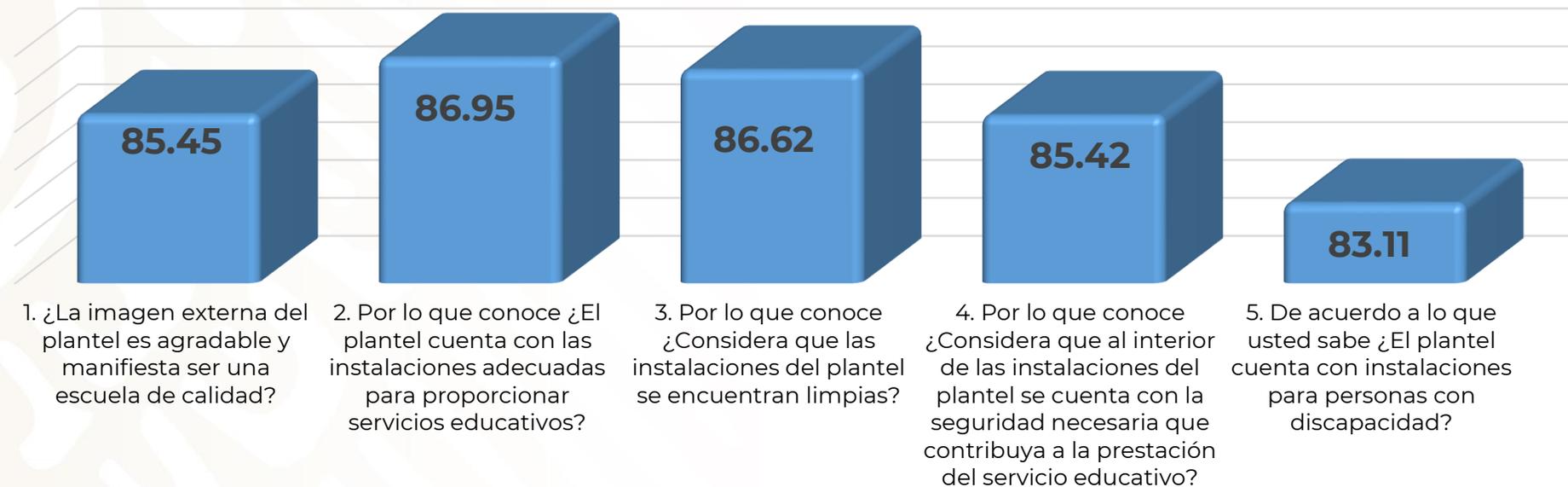
Gráfica 2. Resultados de Índices por Factores de Medición





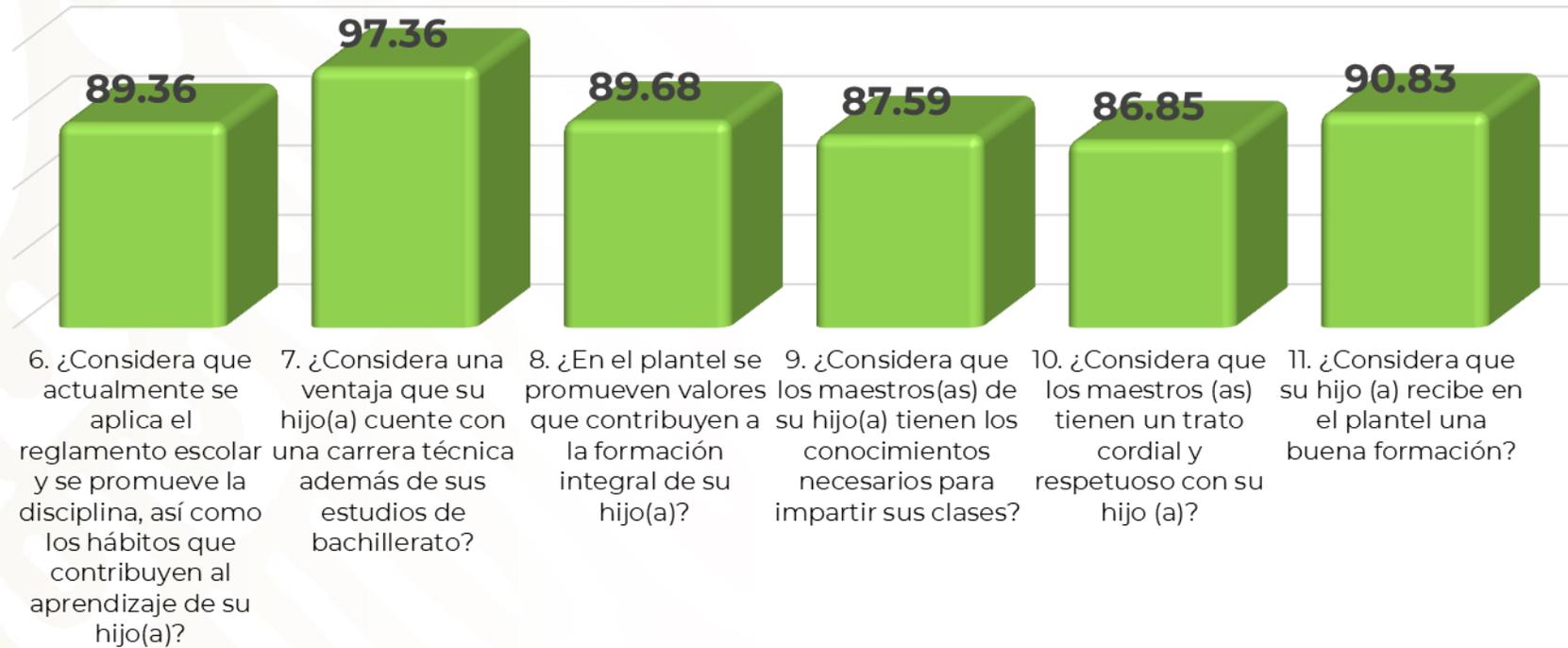
Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023

Gráfica 3. Factor “Instalaciones y Equipamiento”



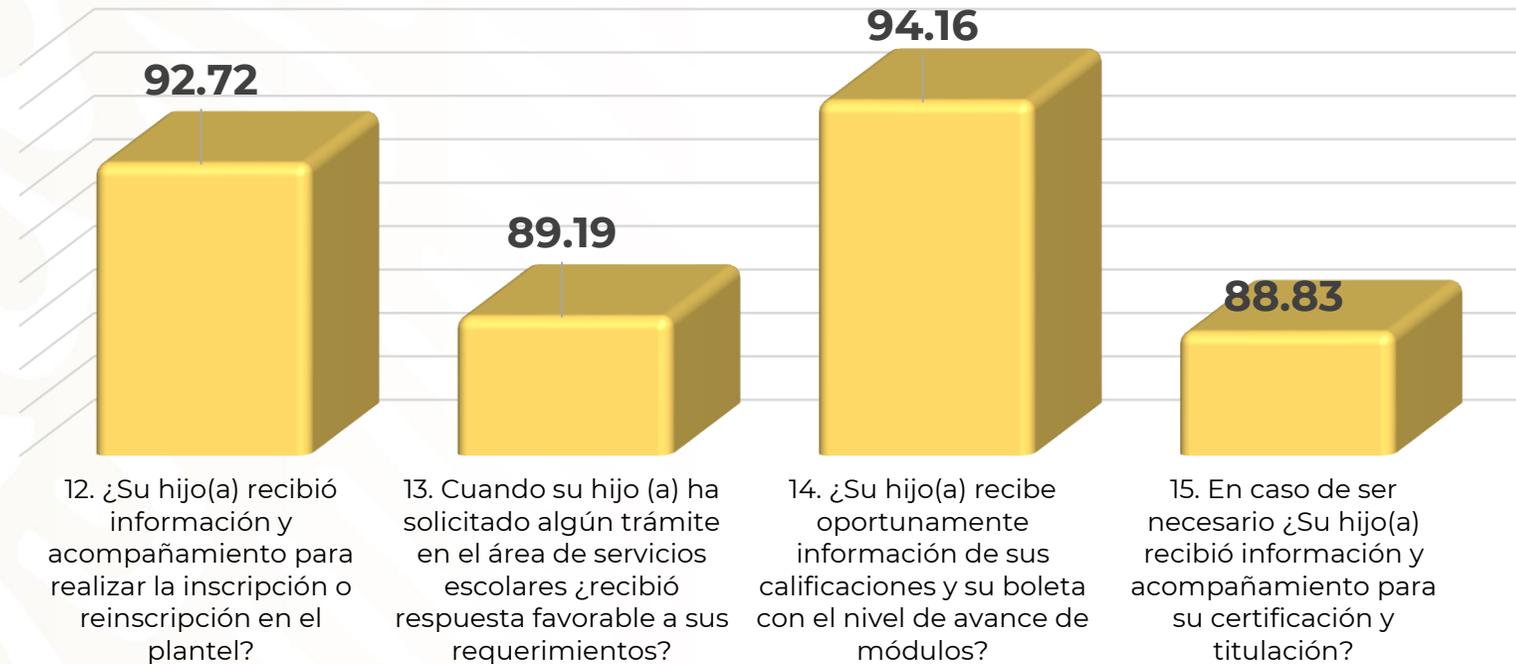


Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023
Gráfica 4. Factor “Formación Técnica: Planes de Estudio y Desempeño Docente”



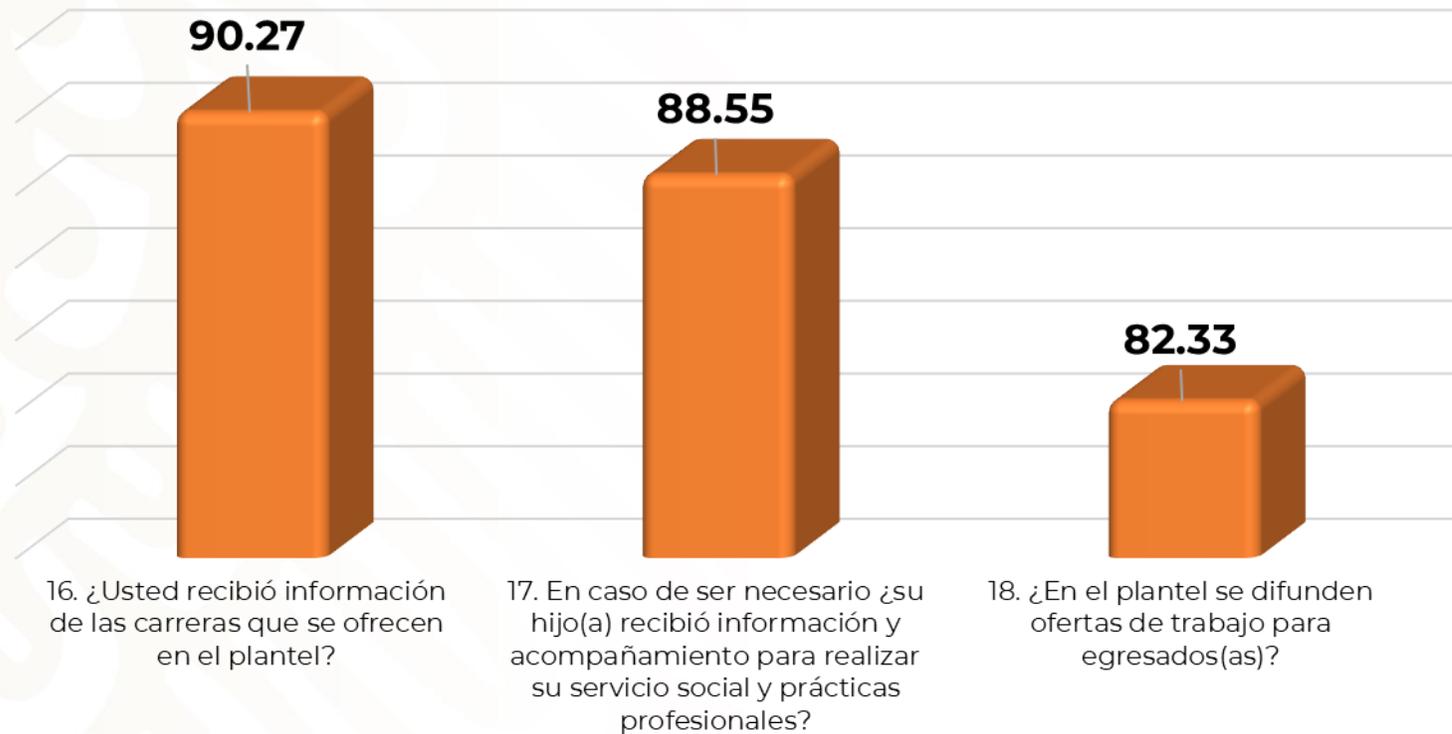


Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023
Gráfica 5. Factor “Servicios Escolares”





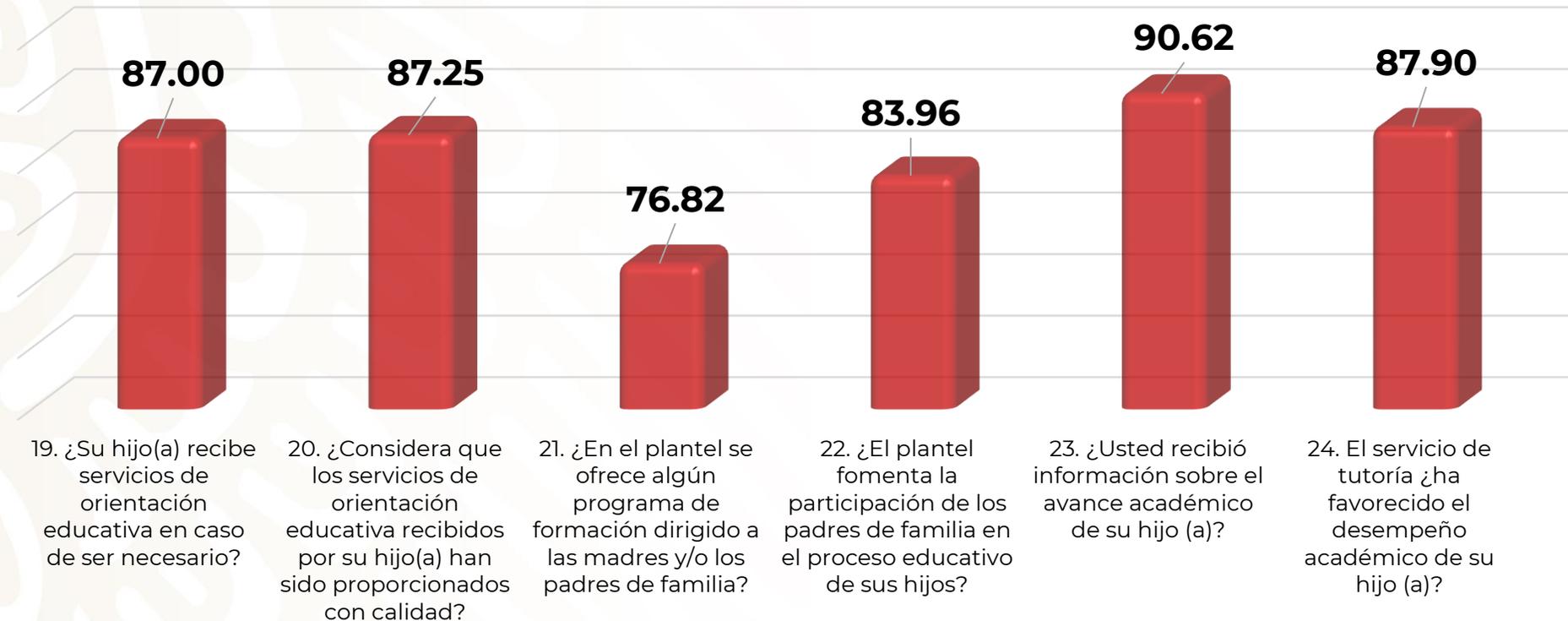
Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023
Gráfica 6. Factor “Vinculación”





Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023

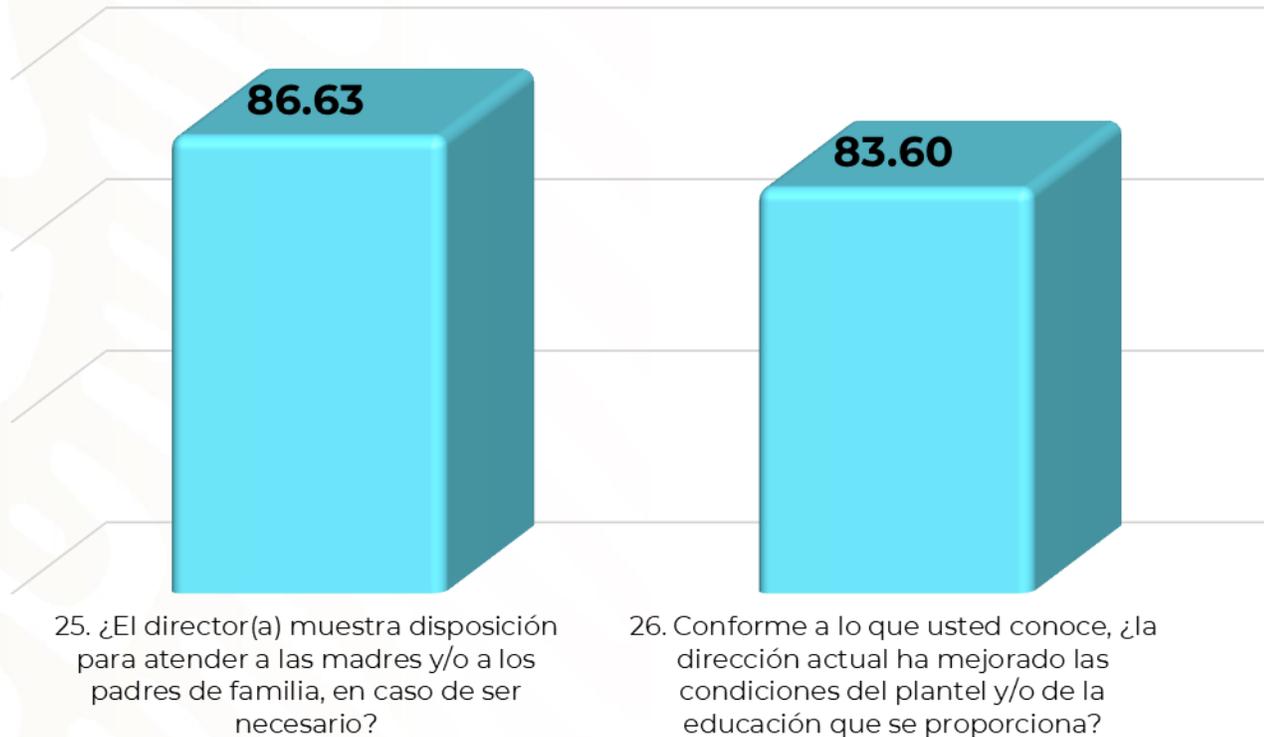
Gráfica 7. Factor “Programas de apoyo a la permanencia: orientación educativa y tutorías”





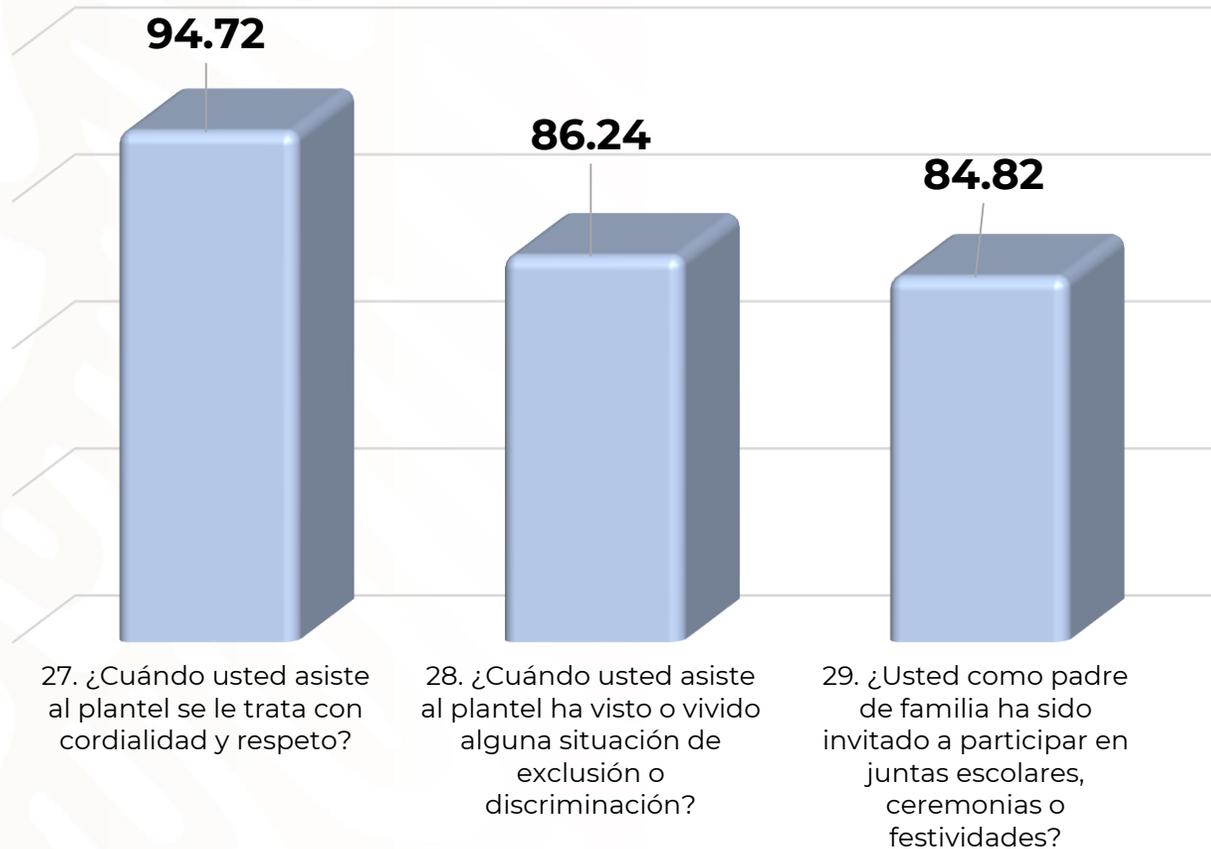
Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023

Gráfica 8. Factor “Dirección Escolar”



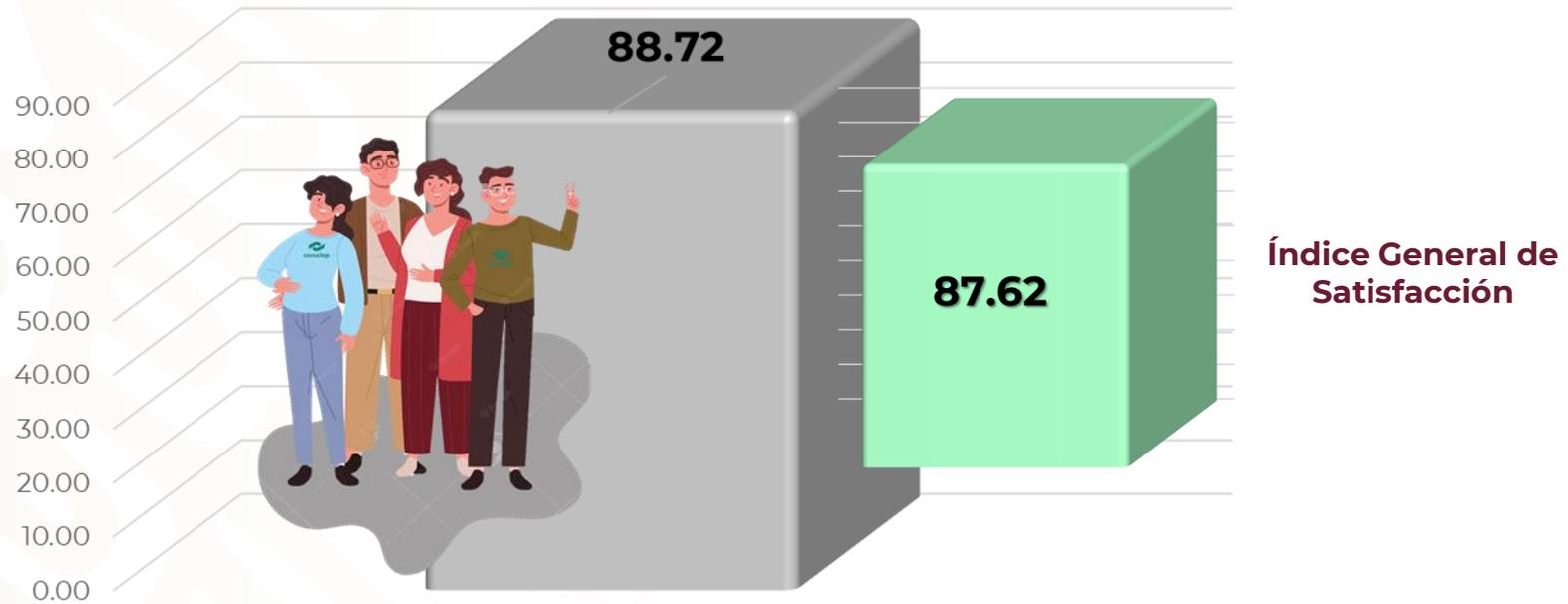


Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023
Gráfica 9. Factor “Inclusión Social”

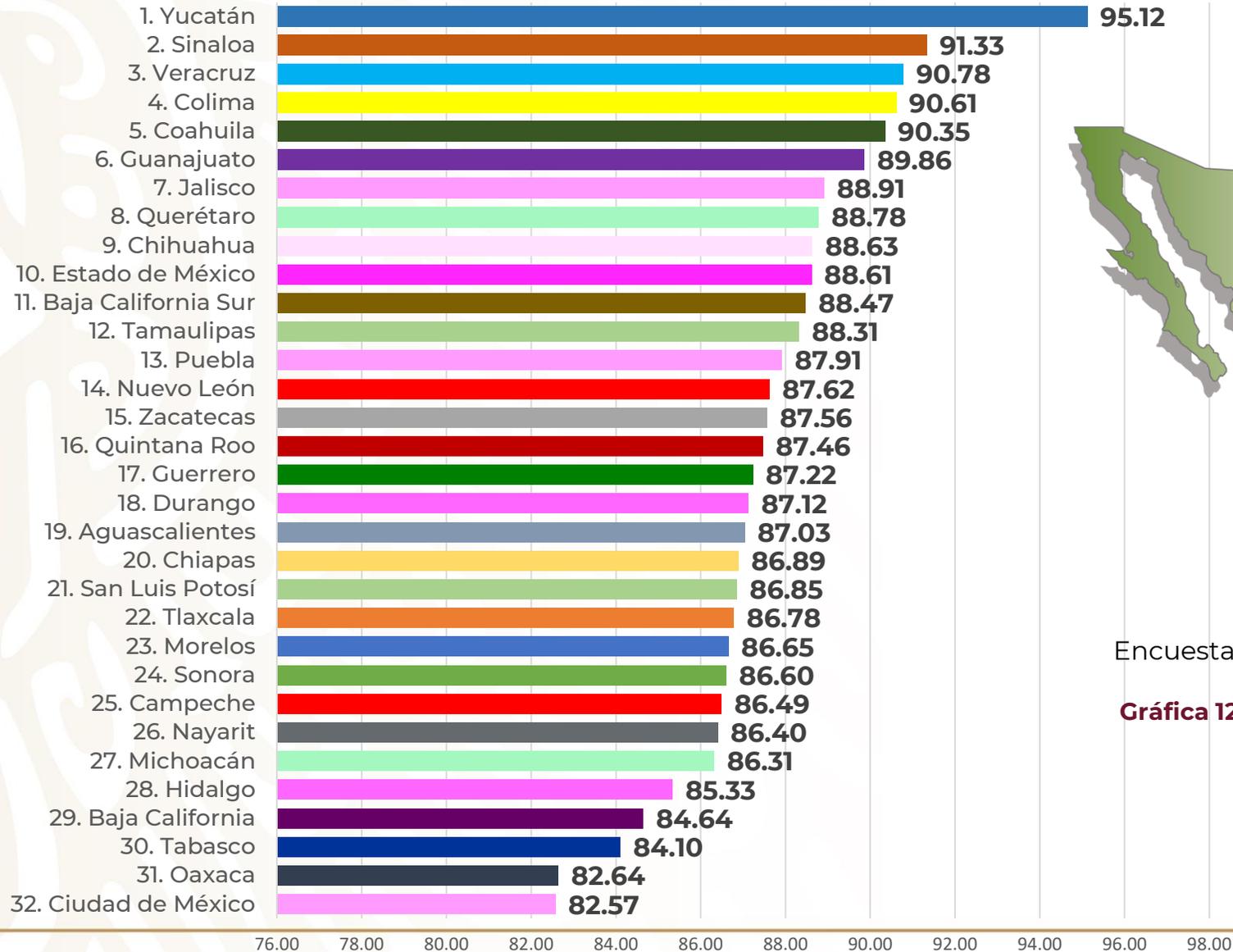




Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023
Gráfica 10. Resultado "Pregunta Acla"



**Basado en su experiencia ¿Usted recomienda al
CONALEP como opción de estudios?**



Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023
Gráfica 12. Ranking de Resultados por Colegio Estatal



Cuadro 1. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE)
Histórico 2018-2023 por Colegio Estatal



EDUCACIÓN
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



No	Estado	2020	2021	2022	2023
1	Aguascalientes	85	87.66	83.41	87.03
2	Baja California	Sin aplicación	88.49	84.37	84.64
3	Baja California Sur	Sin aplicación	87.11	83.58	88.47
4	Campeche	Sin aplicación	85.80	85.70	86.49
5	Ciudad de México	86	87.58	78.87	82.57
6	Coahuila	Sin aplicación	86.53	85.66	90.35
7	Colima	96	92.37	92.39	90.61
8	Chiapas	88	86.85	87.91	86.89
9	Chihuahua	88	89.23	85.22	88.63
10	Durango	86	83.93	84.14	87.12
11	Estado de México	90	88.37	85.85	88.61
12	Guanajuato	Sin aplicación	90.79	86.51	89.86
13	Guerrero	87	85.20	83.25	87.22
14	Hidalgo	89	85.75	82.99	85.33
15	Jalisco	90	88.22	85.77	88.91
16	Michoacán	88	87.13	83.47	86.31
17	Morelos	89	89.31	84.25	86.65
18	Nayarit	Sin aplicación	86.71	81.37	86.40
19	Nuevo León	Sin aplicación	89.94	84.40	87.62
20	Oaxaca	85	82.56	80.66	82.64
21	Puebla	88	88.71	84.58	87.91
22	Querétaro	Sin aplicación	87.32	83.68	88.78
23	Quintana Roo	Sin aplicación	86.96	82.64	87.46
24	San Luis Potosí	Sin aplicación	88.70	84.53	86.85
25	Sinaloa	Sin aplicación	90.09	87.43	91.33
26	Sonora	Sin aplicación	85.96	83.94	86.60
27	Tabasco	88	86.43	81.63	84.10
28	Tamaulipas	89	87.82	86.59	88.31
29	Tlaxcala	89	88.31	82.38	86.78
30	Veracruz	91	89.71	83.83	90.78
31	Yucatán	Sin aplicación	88.60	85.74	95.12
32	Zacatecas	88	83.85	82.26	87.56
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN		88.34	87.56	84.34	87.62





Cuadro 2. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Comparativo 2020-2023 de Resultados Nacionales



Año	No. Planteles	No. Encuestados	Índice Obtenido
2020	199	32,431	88.34 %
2021	288	40,846	87.56 %
2022	312	42,062	84.34 %
2023	310	51,564	87.62 %
Diferencia Porcentual 2022-2023			3.97%

Cuadro 2. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo
Comparativos de Resultados por factor 2020-2023



	2020	2021	2022	2023
Instalaciones y Equipamiento	86	88.00	86.38	85.51
Formación Técnica	91	94.90	89.49	90.28
Servicios Escolares	91	89.26	82.33	91.23
Vinculación	89	82.75	80.97	87.05
Programas de Apoyo a la Permanencia	86	83.83	82.55	85.59
Dirección Escolar	89	86.63	84.35	85.12
Inclusión Social	No aplica	No aplica	No aplica	88.59

Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE)



Comentarios de los usuarios



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA





Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023

Gráfica 11: Comentarios, Felicitaciones, Quejas y Sugerencias



Participación de un total de 51,564 padres de familia en la e_MeSSE 2023, en la cual se recibieron 4,525 comentarios, representando un 8.78%



Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2023 Comentarios “Felicitaciones”



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



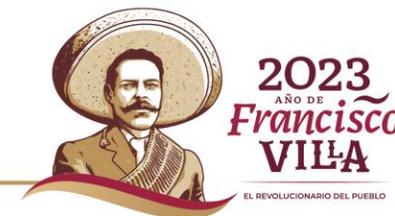
Yo elegí inscribir a mi hija en esa institución porque yo soy egresada del Conalep en la carrera de Contabilidad, también mi hija estuvo de acuerdo de estudiar ahí. Además la ubicación de la escuela queda a la mano de dónde nosotros vivimos, por lo tanto fue la mejor opción para nosotros. Hasta el momento mi hija está muy satisfecha con lo que ha aprendido y, por lo tanto, nosotros como padres también, sin embargo si me gustaría que mejorare la calidad de los programas educativos y las instalaciones del plantel. Muchas Gracias por permitirme enviar mi comentario. **Plantel Tepic.**

Es una excelente escuela, deberían implementar también carreras para niños con discapacidad dentro de sus posibilidades de aprendizaje. **Plantel Aeronáutico.**

Gracias a esos maestros que aceptan la diferencia de mi nieto (autista) a la de tutorial y a la perfecta por estar pendientes de el ..No pensé que fuera posible y se que es especial pues le pone todas sus ganas al estudio. **Plantel Nuevo Laredo.**

Me gusta mucho la dinámica de educación, yo estudié ahí cuándo tenía 30 años, mi hijo estudio ahí y ahora nuevamente mi hija. **Plantel Chalco**

Felicito al director como a su equipo de maestros, ya que se brinda el apoyo incondicional en el caso en concreto y nos apoyan en el proceso. **Plantel Del Sol.**





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2023 Comentarios “Sugerencias”



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



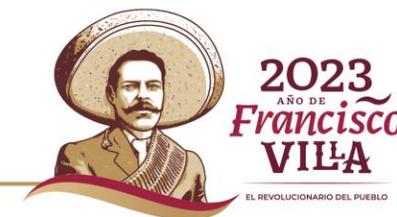
Tener mayor cuidado, algunos alumnos venden drogas y las consumen dentro del plantel, o están tomados, deberían realizar el programa de mochila segura, para evitar situaciones que pongan en peligro a los demás jóvenes. **Plantel Iztapalapa IV.**

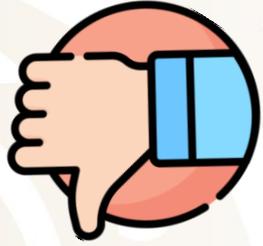
Que los maestros no falten mucho a dar clases, que si el semestre empieza en septiembre que termine a finales de enero. O que si empieza en marzo termine a finales de julio. Pues he visto que terminan antes. Y pues en verdad no dura los 6 meses. Gracias. Por su atención. **Plantel Gustavo A. Madero II.**

Estaría muy bien que implementarán más material didáctico en los talleres para así mi hijo tenga una enseñanza de mejor calidad. **Plantel Saltillo I.**

Considero que el trato a los alumnos no siempre es con respeto, sino intimidando o amenazando sino cumplen con algún requisito. A los maestros o la gente de servicios escolares les falta empatía y que realmente les importe enseñar bien, tomarse el tiempo de que los alumnos comprendan y participen. **Plantel Cozumel.**

Solicito de la manera más atenta y respetuosa, que la dirección del plantel continúe haciendo las gestiones necesarias para mejorar las condiciones y equipamiento del laboratorio de enfermería, así como el aseo constante de los sanitarios y sobre todo, que haya agua y jabón para que los jóvenes puedan tener una buena higiene. **Plantel San Cristóbal de las Casas.**





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2023

Comentarios “Quejas”

En él área de titulación, las personas encargadas de ahí, no ofrecen nada de información acerca de lo que se debe llevar o donde se consiguen los papeles que se solicitan. Son demasiado déspotas y nunca tienen accesibilidad con alumnos o padres de familia, cuando es su obligación explicar el proceso de certificación y titulación. Deberían contratar gente más preparada y con mejor paciencia para él área. **Plantel Ing. Bernardo Quintana Arrijoa - Cuautitlán**

Los profesores faltan mucho, el semestre pasado mi hijo fue a la escuela y recibió 2 HORAS de un total de 6 HORAS de clase programadas para esos días. Al pedir hablar con el director no se me proporcionó la posibilidad de una cita, para manifestar está situación. **Plantel Atizapán I.**



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Me tiene muy decepcionada la calidad de maestros y tutores que tienen, les falta mucha pedagogía y profesionalismo. Falta de capacitación académica y sentido común, y en algunos casos falta de ética. Algunos profesores no dan clases, solo pasan a firmar, los hacen ir y les cancelan las clases sin previo aviso y además no les respetan sus horarios. **Plantel Aeronáutico.**

No cumplen con los beneficios que ofrece el pago de aportaciones (tarjeta feria, material deportivo y acceso a Internet). **Plantel San Bernabé.**

Necesitamos y necesitan más seguridad a la hora de la salida (noche, policía). **Plantel Xochimilco.**





Directorio

Manuel de Jesús Espino Barrientos
Director General

Alejandra Manzanilla de la Torre
**Secretaria de Planeación y Desarrollo
Institucional**

Rocío Carmiña Luna Rodríguez
**Directora de Modernización Administrativa y
Calidad**

Sergio Guzmán Álvarez

Coordinador de Promoción de la Cultura Institucional
sguzman@conalep.edu.mx

Leslie Martínez Guerrero

Jefa de Departamento de Diagnósticos de Calidad
lmguerrero@conalep.edu.mx

Emma Martina Osorio Arellano

Subjefe Técnico Especialista
eosorio@conalep.edu.mx

Maribel Hernández Climaco

Administrativo Técnico Especialista
mclimaco@conalep.edu.mx