



Resultados Nacionales 2021

Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI)

Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional
Dirección de Modernización Administrativa y Calidad

Enero de 2021



Marco Conceptual



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



2022 *Ricardo Flores*
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



Bajo el esquema del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad, el CONALEP se encuentra certificado bajo la Norma ISO 9001:2015 con 223 Unidades Administrativas (Oficinas Nacionales, Colegios Estatales, Planteles y CAST). En su operación, **mediante un conjunto de procesos debidamente articulados, se ha gestionado y promovido la mejora continua de la calidad de los servicios que ofrece la Institución.**

En CONALEP definimos a la satisfacción de la calidad, como **“el conjunto de beneficios o atributos que satisfacen y que espera recibir el alumno como cliente o usuario, en la recepción del servicio educativo”**, como por ejemplo: amabilidad, rapidez, exactitud, seguridad, atención, localización, entrega a tiempo y ausencia de errores.

Para su implementación se consideran elementos relevantes, entre ellos, **el análisis de contexto del Colegio, la satisfacción de las partes interesadas y clientes**, el liderazgo, el compromiso del personal, el análisis del riesgos y la evaluación del desempeño de los procesos.



Una de las partes interesadas fundamentales del servicio educativo es el alumno, por eso es necesario escuchar su voz, atender sus requerimientos y mejorar la calidad. Los resultados generales de la e-MeSCI 2021 permitirán identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la Formación de Profesionales Técnicos Bachiller, desarrollado en la modalidad a distancia, derivado de la contingencia sanitaria por COVID-19.

La e_MeSCI tiene como objetivo “**medir el nivel de satisfacción de los alumnos**, en relación con los servicios académicos y administrativos que reciben en los planteles, con la finalidad de identificar fortalezas y áreas de oportunidad, **que permitan a los responsables de operar los procesos, definir prioridades y establecer acciones de mejora**”.

El esquema de calidad de CONALEP, deberá ante todo, contribuir al logro de los fines educativos derivados del su modelo académico y de las políticas públicas, en materia educativa, vigentes.

**Factores
que
evalúa**

Uso de Tic's y
Conectividad



Director y Personal de
Apoyo

Planes y Programas de
Estudio



Experiencia de
Aprendizaje

Autoevaluación del
alumno



Sentir emocional del Alumno

**Características de la
encuesta**

e-MeSCI



- 36 reactivos
- 5 factores
- 3 momentos
- Muestra de al menos el 10% por plantel
- Escala Likert

Descripción de Aspectos de Medición

Perfil del alumno en el uso de las Tic's



Evalúa la existencia y el uso de herramientas tecnológicas, así como el acceso a internet para la mediación pedagógica. Identifica las brechas de desigualdad digital.

Director (a) y Personal de Apoyo



Evalúa la percepción de los(as) alumnos(as) con respecto al desempeño del director y personal de apoyo educativo, en cuanto a su capacidad de intervención para resolver diversos problemas en situaciones de emergencia.

Experiencia de aprendizaje



Evalúa el conocimiento de los(as) alumnos(as) con respecto a la capacidad de respuesta y desempeño de competencias docentes para operar la modalidad a distancia.

Planes y Programas de Estudio



Evalúa el conocimiento de los(as) alumnos (as) con respecto a la operación de los planes de estudio de la carrera técnica que cursan.

Sentir emocional del alumno



Evalúa la manera en la que los alumnos expresan su sentir respecto a las condiciones actuales derivadas de la emergencia sanitaria y del aislamiento social.

Autoevaluación



Evalúa la forma en que el alumno asumió su responsabilidad de autoaprendizaje en la educación a distancia.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Datos sociodemográficos



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Ricardo
2022 Flores
Año de **Magón**
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

POBLACIÓN POR GÉNERO

47.06
%

52.94%

22,867

Hombres

25,725

Mujeres

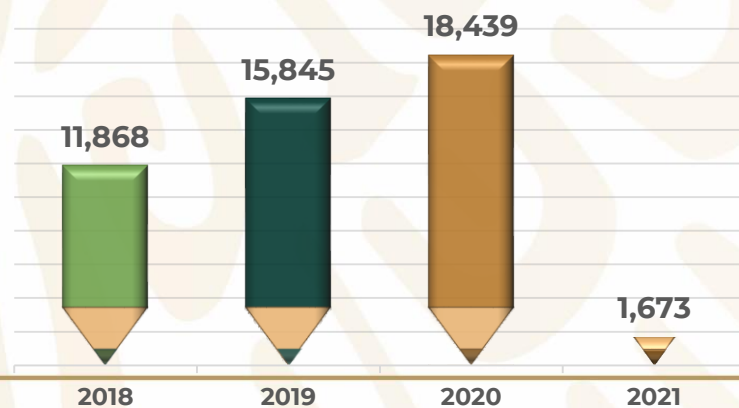
TURNO

64.44%
Matutino
31,312



35.56%
Vespertino
17,280

AÑO DE INGRESO



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



ESTADO CIVIL

98.04%
Soltero(a)...



1.96%
Casado(a) o en unión...



SEMESTRE CURSADO ACTUALMENTE

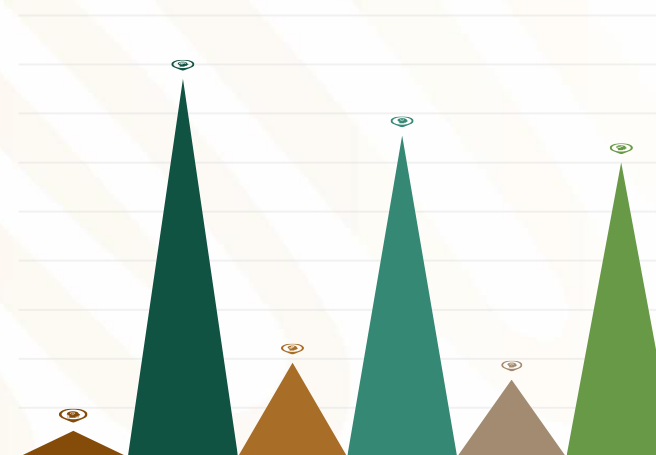
1,067,
Primer semestre



3,840,
Tercer semestre



3,151,
Quinto semestre



15,417,
Segundo semestre



13,105,
Cuarto semestre



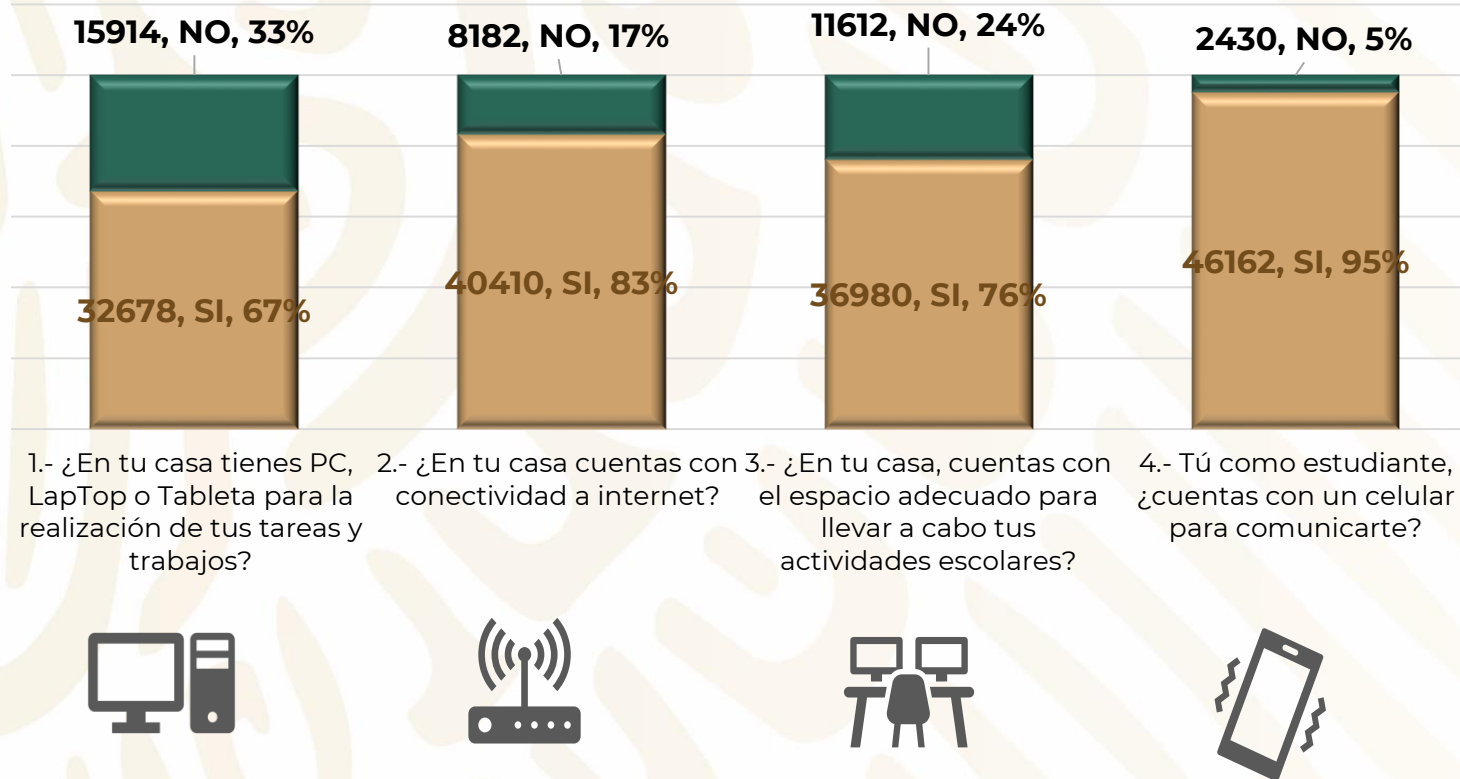
12,012,
Sexto semestre



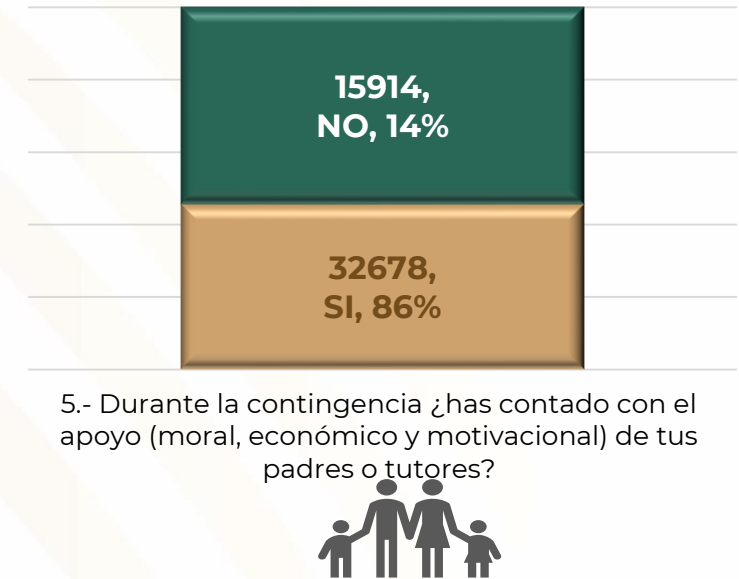
2022 *Ricardo Flores*
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Perfil del alumno CONALEP en el Uso de las TIC´s

Perfil del alumno en el uso de las Tic's



Apoyo de Padres o tutores





EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Satisfacción de la Calidad Institucional Resultados Generales



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



2022 *Ricardo Flores*
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



77.05

Gráfica 4. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Resultados generales por factor de medición e-MeSCI 2021
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



Participación:

- 30 Colegios Estatales, CDMX y RCEO.
- 290 planteles.
- 48,592 alumnos encuestados.

EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE

85.47



DIRECTOR Y PERSONAL DE APOYO

82.77



PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO

81.70



AUTOEVALUACIÓN

77.48



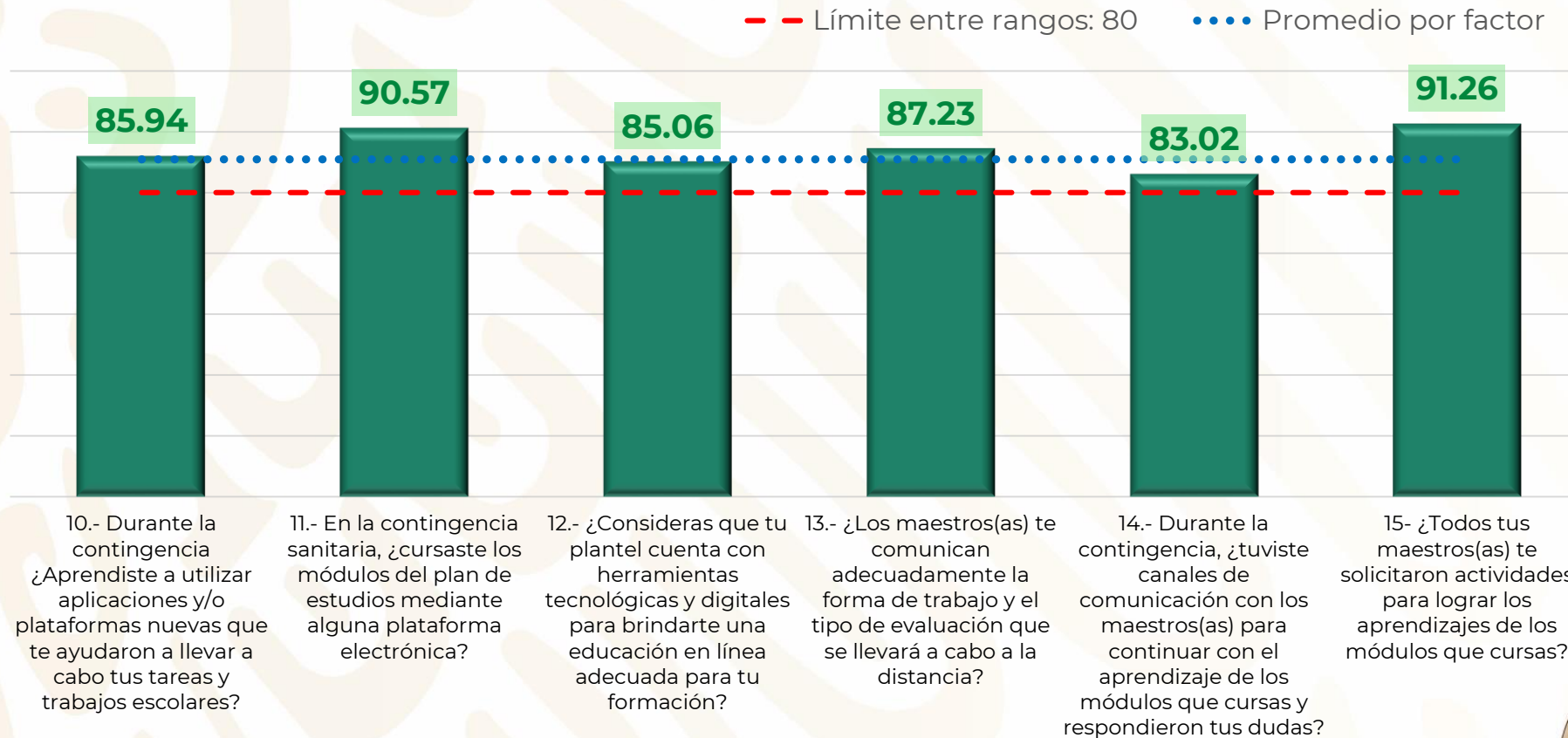
SENTIR EMOCIONAL

57.81



0.00 10.00 20.00 30.00 40.00 50.00 60.00 70.00 80.00 90.00

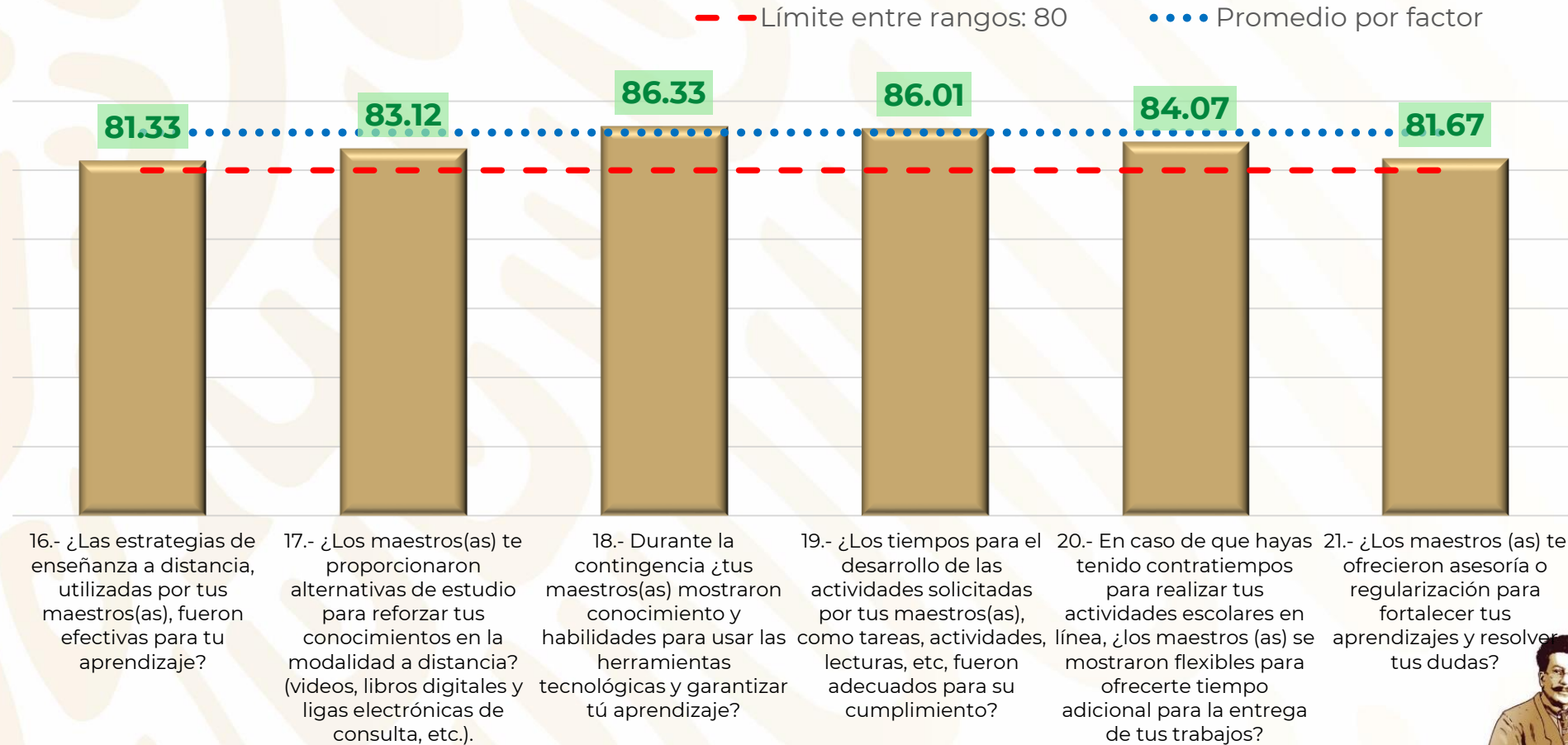
Gráfica 5. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Experiencia de aprendizaje
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



Gráfica 5. Bis Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional

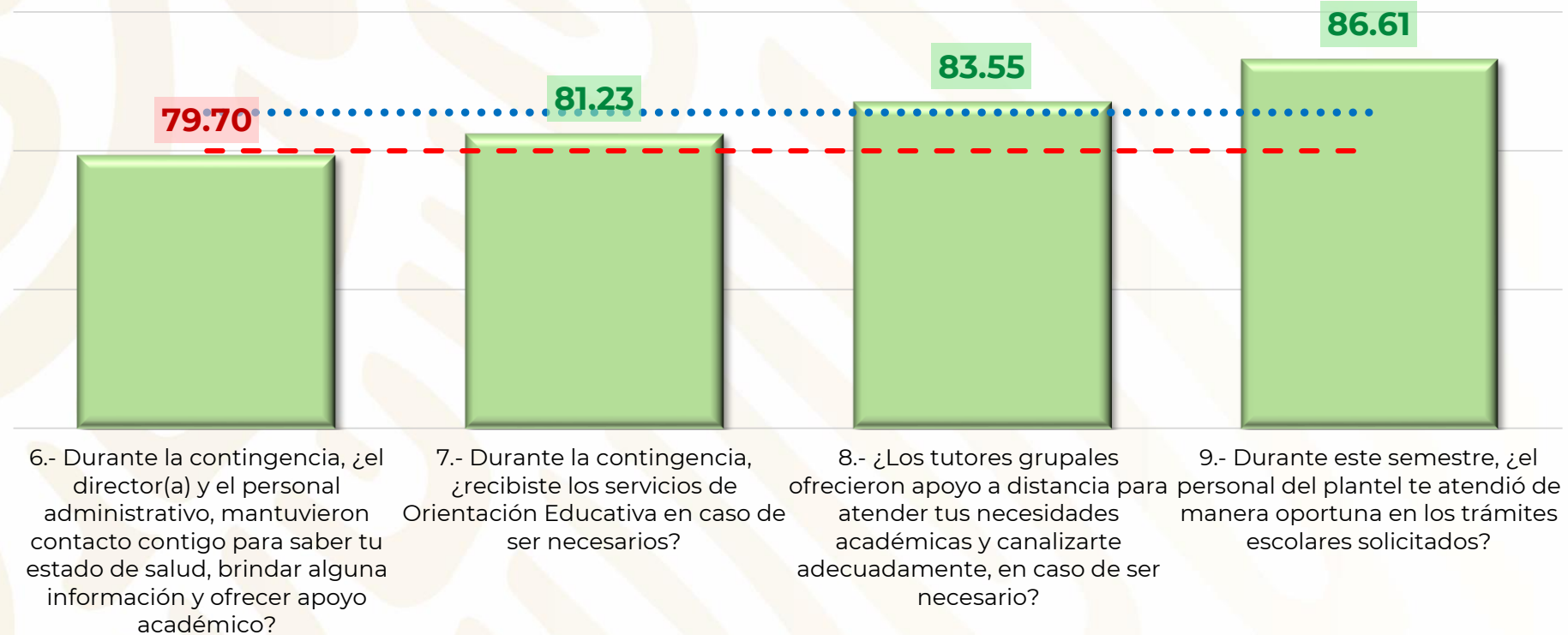
Experiencia de aprendizaje

Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



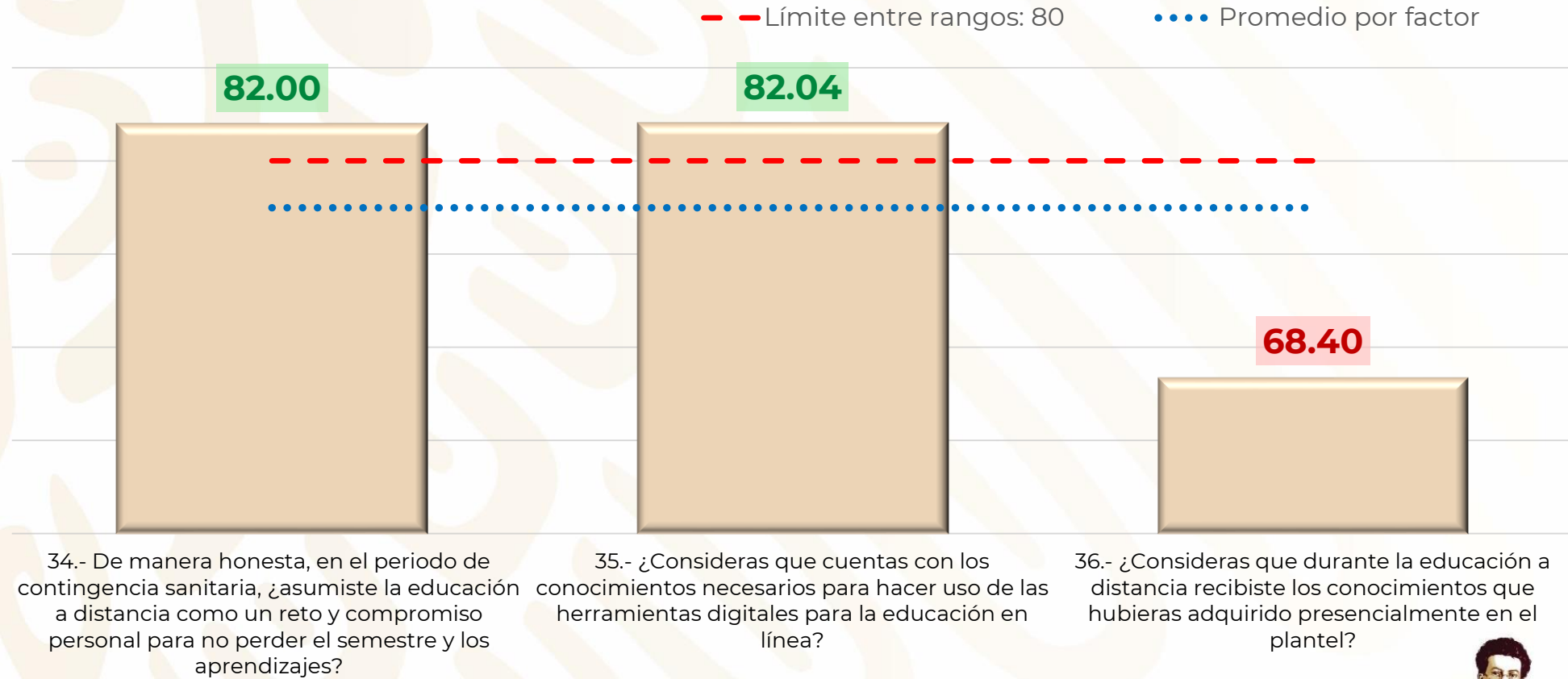
Gráfica 6 . Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional

Director y personal de apoyo
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



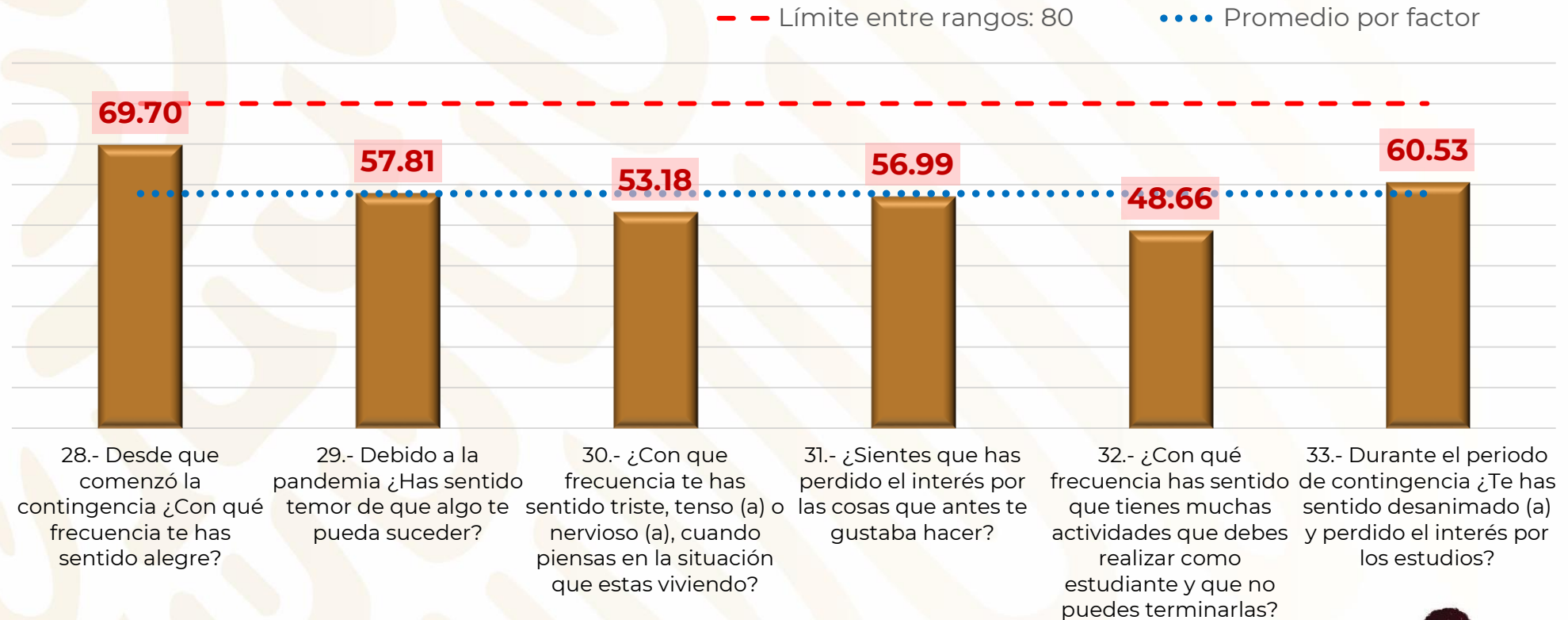


Gráfica 8. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Autoevaluación
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021

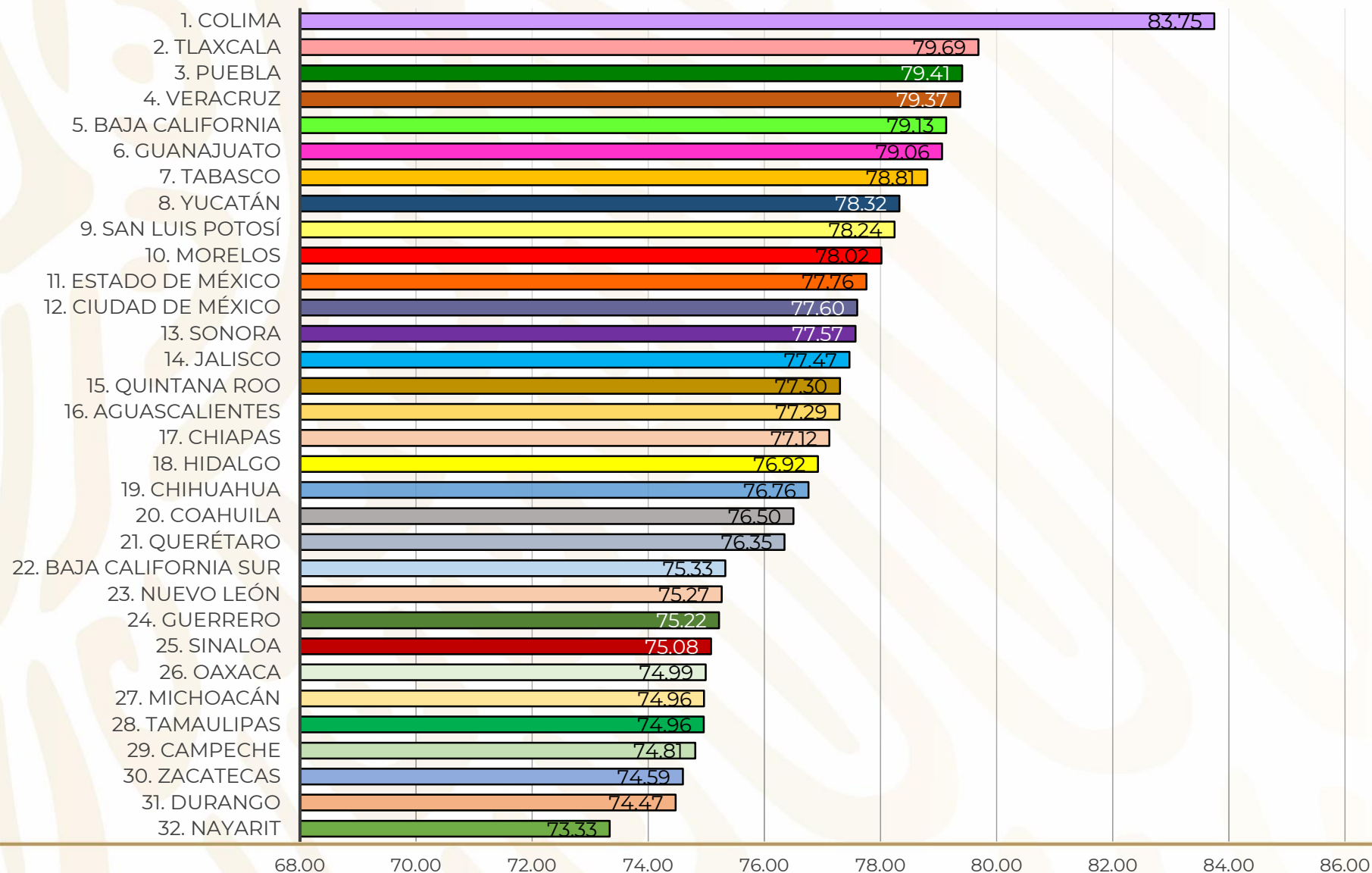




Gráfica 9 . Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Sentir emocional
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



Gráfica 10. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Ranking de Resultados por Colegio Estatal
 Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



Cuadro 1. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Resultados globales por Factor de Medición por Colegio Estatal
 Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



EDUCACIÓN
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



No	Estado	Unidades Administrativas	No de Encuestados	Director y Personal de Apoyo	Experiencia de Aprendizaje	Planes y Programas de Estudio	Sentir emocional del alumno	Autoevaluación	Total por Factor de Medición
1	Aguascalientes	7	886	81.91	85.87	82.02	59.14	77.53	77.29
2	Baja California	6	992	82.85	86.79	84.62	62.06	79.35	79.13
3	Baja California Sur	2	155	87.55	83.16	72.14	58.83	74.98	75.33
4	Campeche	3	428	80.46	80.66	79.32	56.56	77.05	74.81
5	Chiapas	11	1,273	81.58	83.43	80.58	62.88	77.12	77.12
6	Chihuahua	8	1,139	82.39	85.32	80.05	58.63	77.41	76.76
7	Coahuila	9	1,341	81.21	84.68	80.01	60.36	76.26	76.50
8	Colima	3	156	90.72	93.43	89.74	62.49	82.35	83.75
9	Estado de México	39	10,070	83.80	86.87	83.43	56.61	78.08	77.76
10	Guerrero	10	1,215	80.58	83.26	79.92	55.79	76.55	75.22
11	Hidalgo	6	750	83.74	86.36	81.18	56.47	76.88	76.92
12	Jalisco	18	2,644	83.78	85.81	82.27	58.27	77.20	77.47
13	Michoacán	13	1,665	79.92	83.82	80.02	55.50	75.55	74.96
14	Morelos	5	689	84.46	87.14	85.33	53.80	79.37	78.02
15	Nayarit	4	525	77.54	83.13	77.56	53.25	75.19	73.33
16	Puebla	10	1,591	86.64	89.65	86.17	54.92	79.67	79.41

Cuadro 1. Bis Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Resultados globales por Factor de Medición por Colegio Estatal
 Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



No	Estado	Unidades Administrativas	No de Encuestados	Director y Personal de Apoyo	Experiencia de Aprendizaje	Planes y Programas de Estudio	Sentir emocional del alumno	Autoevaluación	Total por Factor de Medición
17	Oaxaca	6	857	77.38	82.64	79.56	58.54	76.80	74.99
18	Quintana Roo	8	2,563	82.81	85.32	82.44	58.49	77.45	77.30
19	San Luis Potosí	5	570	83.83	86.79	82.45	58.79	79.36	78.24
20	Sinaloa	16	1,467	82.36	83.38	78.93	55.54	75.19	75.08
21	Tabasco	7	1,004	82.68	86.76	85.83	57.72	81.04	78.81
22	Tamaulipas	8	1,091	79.07	82.91	79.79	57.46	75.54	74.96
23	Tlaxcala	3	631	88.13	88.59	83.24	60.69	77.79	79.69
24	Veracruz	15	2,385	84.95	88.04	85.93	58.15	79.80	79.37
25	Yucatán	5	1,113	81.52	86.99	84.50	57.86	80.75	78.32
26	Zacatecas	3	318	82.86	83.87	77.25	54.44	74.55	74.59
27	Durango	3	142	80.45	82.02	78.69	55.56	75.63	74.47
28	Guanajuato	16	2,720	85.75	87.77	84.21	59.70	77.89	79.06
29	Nuevo León	17	4,381	81.24	83.71	79.29	57.19	74.90	75.27
30	Querétaro	5	337	81.41	85.03	81.75	56.19	77.37	76.35
31	CDMX	5	1,422	81.96	86.10	83.26	57.48	79.18	77.60
32	Sonora	14	2,072	83.17	85.80	82.82	60.62	75.44	77.57
Total		290	48,592	82.77	85.47	81.70	57.81	77.48	77.05



Cuadro 2. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la
Calidad Institucional

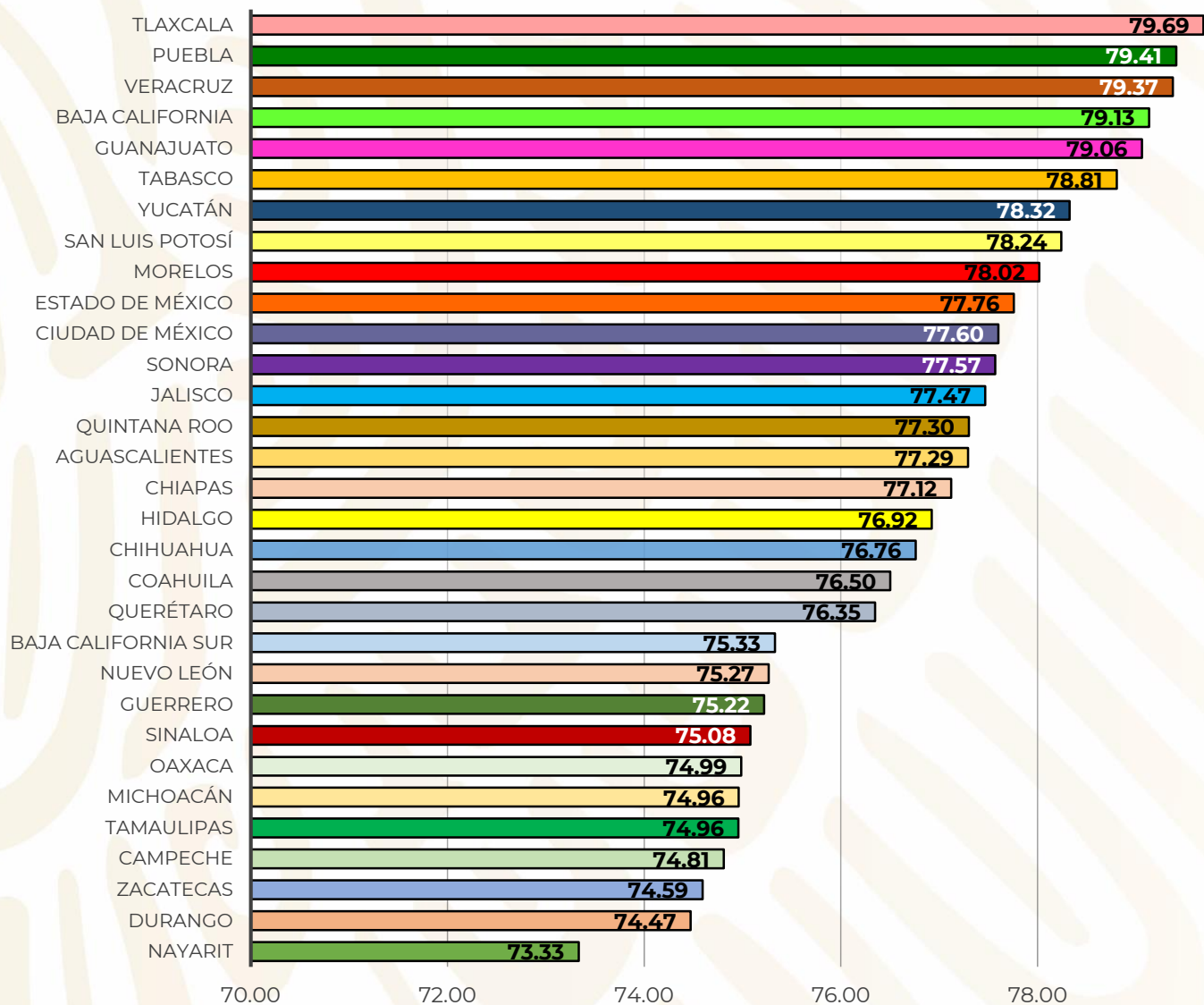
Comparativo 2018-2021 por Colegio Estatal

Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021

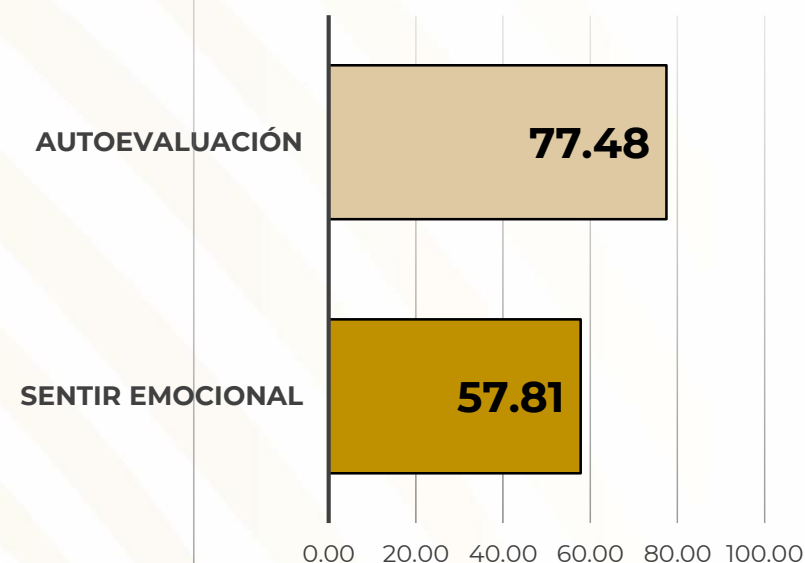
Año	Índice de Satisfacción
2018	79.62%
2019	87.50 %
2020	79.75 %
2021	77.05 %

No	Estado	2018	2019	2020	2021
1	Aguascalientes	75.34	86.32	78.76	77.29
2	Baja California	75.07	86.5	83.08	79.13
3	Baja California Sur	No se aplico	85.6	78.42	75.32
4	Campeche	82.58	86.14	80.98	74.80
5	Ciudad de México	76.35	85.88	76.36	77.60
6	Coahuila	80.52	87.19	82.45	76.50
7	Colima	87.66	92.65	87.34	83.74
8	Chiapas	76.91	84.76	82.16	77.12
9	Chihuahua	81.63	87.38	78.84	76.76
10	Durango	No se aplico	85.95	76.58	74.47
11	Estado de México	74.63	88.49	82.75	77.76
12	Guanajuato	No se aplico	89.96	78.73	79.06
13	Guerrero	76.6	86.14	76.36	75.21
14	Hidalgo	74.17	89.59	81.57	76.92
15	Jalisco	80.4	90.15	79.75	77.46
16	Michoacán	79.58	87.56	75.42	74.96
17	Morelos	79.85	87.15	80.77	78.01
18	Nayarit	76.35	82.17	75.09	73.33
19	Nuevo León	No se aplico	86.64	76.64	75.27
20	Oaxaca	73.78	85.16	78.46	74.99
21	Puebla	80.48	88.69	83.75	79.41
22	Querétaro	No se aplico	87.8	78.4	76.35
23	Quintana Roo	75.31	85.66	80.69	77.3
24	San Luis Potosí	79.33	86.99	82.04	78.24
25	Sinaloa	78.56	88.97	81.52	75.08
26	Sonora	84.29	88.18	77.33	77.57
27	Tabasco	81.78	85.17	82.07	78.81
28	Tamaulipas	78	88.8	77.16	74.96
29	Tlaxcala	86.99	88.91	82.63	79.69
30	Veracruz	81.48	89.93	80.62	79.37
31	Yucatán	87.65	89.95	80.16	78.32
32	Zacatecas	84.65	89.6	74.76	74.59
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN		79.62	87.50	79.75	77.05

Gráfica 11. **Colegios Estatales con resultados -80 %**
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



Gráfica 12. **Factores de Medición Débiles (-80 %)**
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021





Cuadro 3. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Planteles con índice de satisfacción bajos
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021

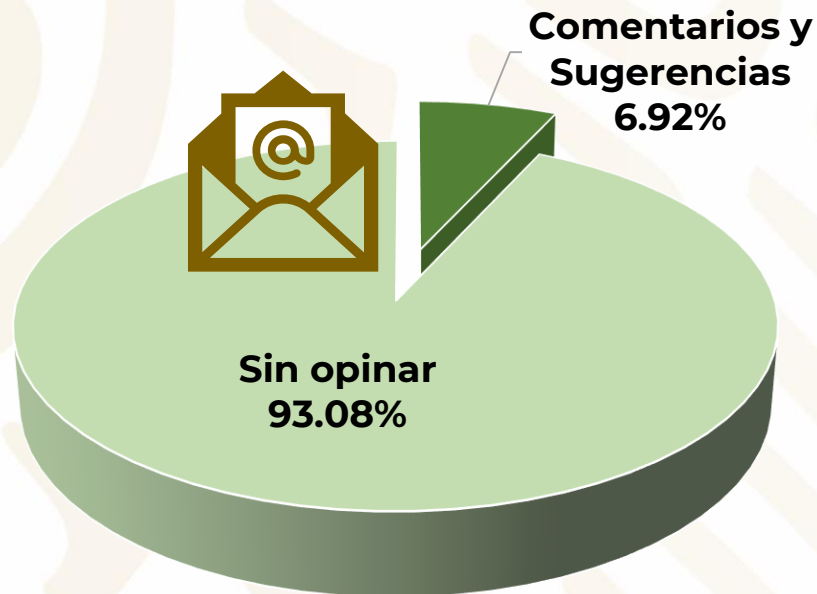
Nº	ENTIDAD	PLANTEL	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN
1	Jalisco	Profa. Idolina Gaona de Cosío, Tonalá	72.19
2	Nuevo León	San Nicolas de los Garza II / Don José María Hernández Martínez	72.07
3	Nuevo León	Guadalupe I / Lic. Raul Rangel Frias	71.98
4	Michoacán	Zamora	71.97
5	Nayarit	Plantel Bahía de Banderas	71.95
6	Zacatecas	Fresnillo	71.78
7	Michoacán	Morelia II	71.75
8	Oaxaca	Puerto Escondido	71.52
9	Sinaloa	Culiacan IV	68.35
10	Tamaulipas	Nuevo Laredo	54.57

Cuadro 4. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Planteles con índice de satisfacción altos
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021

Nº	ENTIDAD	PLANTEL	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN
1	Baja California	Tijuana II	91.38
2	Jalisco	Ajijic-Chapala	91.32
3	Baja California	Mexicali I	88.13
4	Colima	Gustavo Alberto Vazquez Montes	85.02
5	Oaxaca	Oaxaca	84.35
6	Colima	Tecomán	84.25
7	Veracruz	Potrero	83.52
8	Veracruz	Vega de Alatorre	83.35
9	Quintana Roo	Felipe Carrillo puerto	83.29
10	Chiapas	Plantel Huixtla y Extensión Belisario Domínguez	83.12

Comentarios de los Usuarios: alumnos

Gráfica 14. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Comentarios y Sugerencias
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021

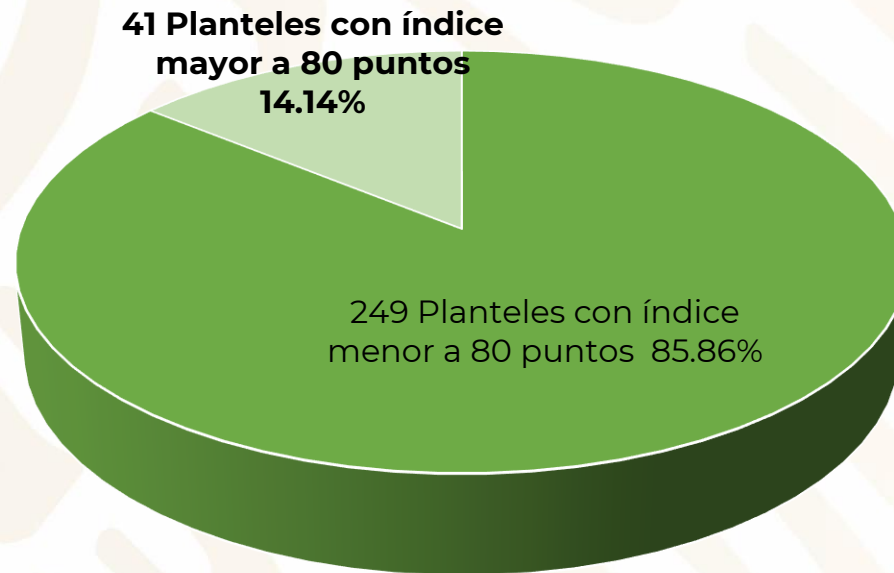


En la Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad (e-MeSCI) 2021, participaron un total de **48,592 alumnos**, de ellos, se recibieron **3,365 comentarios**, representando un **6.92%**

Entre éstos se encuentran felicitaciones, quejas y sugerencias.

Gráfica 13. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Planteles con resultados superiores e inferiores de acuerdo al umbral de 80 %

Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



De los 290 planteles encuestados en 2021, 41 obtuvieron un índice mayor a 80 puntos equivalente al 14.14%, y 249 planteles obtuvieron un índice de satisfacción menor a 80 puntos, representando un 85.86 % del total.



Los alumnos opinan: Sugerencias o Recomendaciones



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Que capaciten a los maestros a utilizar las plataformas y de igual manera un curso de conocimiento actual, ya que lo que imparten son técnicas y conocimiento antiguo. Y pedir que tengan un poco de ética profesional.

La psicóloga me puede ayudar con mis problemas emocionales referente a estar perdiendo ganas de estudiar más que eso ganas ver sentido a las cosas 😞😞😞. Lo agradecería mucho :(((

Como ven casi todos los alumnos, salen con baja calificación, así que sugiero que tomen cartas sobre el asunto, platicar con padres e hijos y sepan manejar la situación, no reprobando si no que apoyando a todos esos niños con un sistema emocional inestable hasta aquí lo dejo y espero que lean mi comentario gracias.

El sistema de aprendizaje es excelente, lo único que necesita es que se capaciten los profesores y se comprometan con su trabajo ya que no siempre cumplieron su labor como profesor y algunos no estuvieron pendientes sobre nuestras dudas o dificultades durante la contingencia e incluso a veces fueron simplemente ignorantes. De mi parte es todo gracias por su apoyo y esperó y lean mi comentario.

Que los maestros y profesores tomen más en cuenta los problemas de los alumnos y sus emociones.

Recomendaría que los docentes den más ejemplos o expliquen mejor las actividades o temas a estudiar ,y que los docentes tengan un poco mejor la conexión de su internet ya que muchas veces no se le entiende al docente y se llega a molestar para repetir lo que dijo cuando no se le entiende nada.

Que los profesores tengan un horario específico para dar las clases en línea y que muestren mayor interés para el aprendizaje de los alumnos.

Supervisar y asegurarse con seguridad de que los maestros están capacitados para hacer uso de la tecnología y educación a distancia (no lo están). Los métodos “educativos” utilizados por mis maestros actualmente no satisfacen las necesidades de los alumnos. La atención a la salud mental y emocional de los jóvenes es nula.

Que los maestros se vuelvan más didácticos al momento de dar clase, que no solamente hablen en toda la clase

Capaciten mejor a los maestros en uso de las plataformas.



Los alumnos opinan: Felicitaciones y Agradecimientos



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



A todos los profes de los cuales recibí las explicaciones y clases de manera virtual que al ser algo nuevo para todos, no se dejaron caer por eso y siempre dieron lo mejor de ellos.

Que gracias a los maestros que quieren que cada alumno tengamos un granito de ellos, de lo que aprendemos. Y el esfuerzo que le ponen para que alumno entienda la clase de una manera adecuada.

Doy un agradecimiento por hacer estas encuestas ya que, nos ayudan a nosotros los estudiantes a decir de alguna forma como nos sentimos al llevar este tipo de educación en línea.

Un agradecimiento a todos los maestros que hicieron un esfuerzo excelente para poder acoplarse a las nuevas tecnologías y nuevos medios de enseñanza.

¡En mí siento la Felicidad de haber terminado un 2do Semestre y cruzar al 3er semestre con la ayuda de mis papás y Maestros, Se le agradece al Plantel Conalep por haberme brindado su apoyo para poder estudiar una Carrera y también agradezco a los maestros para poder enseñarnos y así aprender para ser alguien en la VIDA!

Pues la verdad los maestros se esforzaron y dieron lo mejor para que nosotros aprendiéramos pero a veces por fallas de internet la luz y la falta de dispositivos como una lap me costaba y también algunas materias eran más prácticas que teórico, de ahí cada profesor hizo bien su parte que le correspondía.

Felicidades por seguir con el espíritu de servicio pese al cambio total de la educación por la pandemia de ya más de 18 meses. Y gracias por darnos la oportunidad de continuar a nosotros como alumnos de adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar nuestras actividades.

Quisiera felicitar a los profesores, que tienen toda la paciencia posible para enseñarnos ya que ellos igual están aprendiendo a como usar estas redes de comunicación para poder enseñarnos como se debe.

Me pareció increíble el apoyo y dedicación tanto de los profesores como de los directivos escolares ya que siempre estuvieron al tanto de lo que sucedía a sus estudiantes, además de la gran forma en que nos unimos los estudiantes para conocernos mejor de forma virtual, agradecer a la escuela y profesores por todo el apoyo y por cómo encontraron la manera de darnos conocimiento en esta etapa difícil que vivimos.
Muchas gracias Conalep.

Me gustaría agradecerles a todos los maestros y de igual manera a el resto de docentes por permitirnos poder retomar nuestro estudios a pesar de estar en plena pandemia, eso no fue un impedimento para enseñar y tampoco para nosotros los alumnos para aprender.



Los alumnos opinan: Quejas y Reclamos



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Desafortunadamente la situación no ha favorecido en lo mas mínimo la educación y mucho menos los métodos de enseñanza que se imparten. Al igual que las actitudes de varios maestros que, únicamente envían trabajos y dan determinado tiempo para entregar actividades cuando en sus "clases en línea" no imparten la clase, no explican, no dan tema como debe de ser. Y en el momento en el que algún alumno expresa su inconformidad ante alguna situación, éstos toman acciones que repercuten en el trabajo y calificación del alumno. Los maestros están para apoyar y orientar, no para desmotivar y hacer sentir mal a los alumnos.

Hubo algunos profesores que hicieron mal uso de su puesto y que desalentaban a los alumnos y otros que no entendían nuestra situación como estudiantes y problemas personales y sentimentales e hicieron que perdiéramos el interés en el estudio y aprender.

Se le dé más apoyo a los alumnos, ya que no siempre los tutores se daban el tiempo de ver qué situación pasaba con los alumnos, había veces que no nos contestaban los mensajes o simplemente nos ignoraban.

Los maestros nunca nos dieron clases satisfactorias ni de aprendizaje, no enseñaban nada y ponían calificaciones al azar, tengan en cuenta que por su mala capacitación mi generación no aprendió nada.

Quisiera que hubiera más preocupación hacía los alumnos ya que algunos están pasando momentos difíciles y necesitan que los escuchen, también que el administrativo de la mañana sea más atento con el alumnado porque a veces no se siente bien físicamente y les constan mal, también que haya un respeto de maestro a alumno ya que puede afectar el bienestar del alumno.)

Creo que el personal administrativo es muy déspota y se molesta en realizar sus funciones deberían ser amables y no estar tan estresados.

Que los maestros tengan la educación de responder cuando mas lo necesitamos y que no sean groseros en dejarnos en visto que les pagan para que nos enseñen y no para que nos ignoren.

Un maestro no responde las dudas como deberían ya que cuando le preguntamos nos contestaba de manera sarcástica y para acabarla no respondía nuestra pregunta.





Directorio

Dr. Enrique Ku Herrera

Director General del Sistema CONALEP

Mtro. Rosalío Tabla Cerón

Secretario de Planeación y Desarrollo
Institucional

Dr. Juan Humberto Salazar Valdez

Director de Modernización Administrativa y
Calidad

Lic. Sergio Guzmán Álvarez

Coordinador de Promoción de la Cultura Institucional

Lic. Claudia Araceli Rosas Vallecillo

Subcoordinadora de Seguimiento a la Capacitación

Lic. Leslie Martínez Guerrero

Jefe de Departamento de Diagnósticos de Calidad

Lic. Víctor Daniel Cuevas Clemente

Administrativo Técnico Especialista

Emma Martina Osorio Arellano

Subjefe Técnico Especialista

