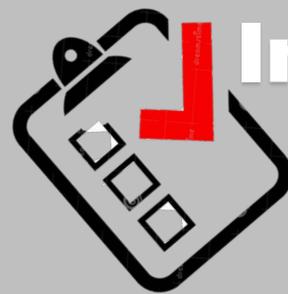




Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI)



Informe Nacional de Resultados 2023

Metepec, Estado de México, agosto de 2023



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Justificación



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

¿Estas satisfecho con la calidad de los servicios que recibes en tu plantel?... como estudiante ¡tienes derecho a opinar!

Participa del 15 de mayo al 16 de junio

Queremos saber como es la calidad del servicio que recibes en tu plantel para mejorar los servicios.

 **Ponte en contacto con el personal administrativo del plantel.**

Informes: Dirección de Modernización Administrativa y Calidad
Tel. 5554803700 Ext. 2625 ■ 2121


conalep.edu.mx

El CONALEP ofrece a la sociedad mexicana la formación de Profesionales Técnicos-Bachiller. Como servicio educativo a nivel medio superior, requiere cumplir con un marco normativo y procedimientos que garanticen la prestación del servicio; sin embargo, para que sea calificada como “educación de calidad” debe cumplir con una serie de requisitos e indicadores, los cuales deben ser verificados de manera interna y externa, mediante auditorías de calidad, realizadas por organismos expertos.

La implementación de la calidad y mejora continua, implica el desarrollo de acciones o estrategias para detectar debilidades, riesgos de operación y oportunidades de mejora; por lo que se implementa a nivel nacional la aplicación de una serie de encuestas, que tienen como finalidad escuchar la voz de nuestros usuarios, contar con índices de satisfacción, identificar quejas y sugerencias, canalizar la información a los tomadores de decisiones y orientar la mejora institucional para proporcionar mejores servicios.

La aplicación de la Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI), atiende el requisito 9.1.2 de la Norma ISO 9001:2015 y 9.1.2 de la Norma ISO 21001:2018, Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios, mide la percepción de la calidad por parte de alumnos e incorpora elementos fundamentales de la Nueva Escuela Mexicana.



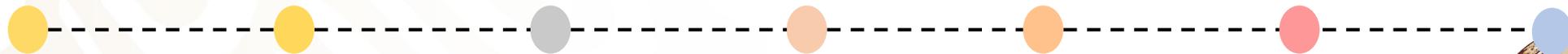


Marco Conceptual

- La satisfacción del cliente es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio, con respecto a las expectativas.
- Algunos métodos básicos para conseguir la satisfacción del cliente son: brindar un servicio de calidad, cumplir con las promesas realizadas; inclusión de servicios adicionales, y ofrecer un servicio que contribuya a la solución de los inconvenientes con rapidez y contundencia.
- Las ventajas de tener a un cliente satisfecho son variadas, a continuación, se enlistan las tres más importantes:



- 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.

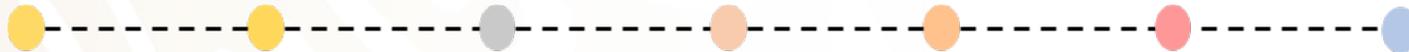




Marco Conceptual

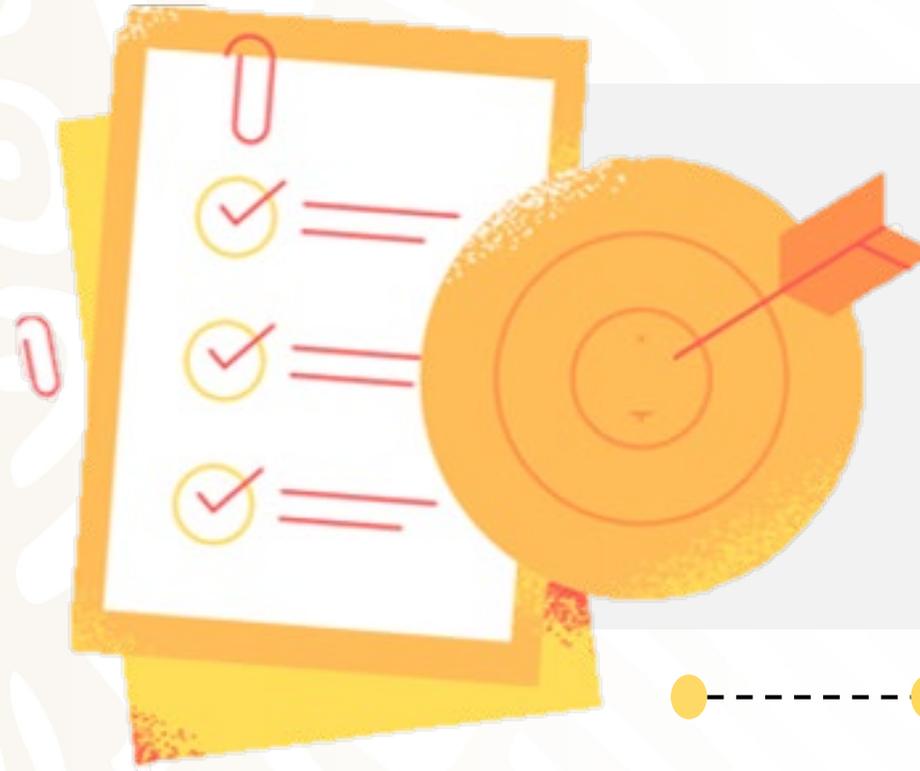


1. Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "**el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de adquirir el rendimiento percibido de un producto o servicio, con sus expectativas**".
2. Georges D'Elia y Sandra Walsh nos presentan cuatro elementos:
 1. Las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener.
 2. El deseo, identificadas como aquello que el individuo quisiera tener.
 3. La demanda efectuada, o sea, la petición del servicio, y
 4. La utilización misma del producto ofertado.
3. Podemos definir la satisfacción del usuario como el indicador que mide el uso efectivo de los servicios, en donde el cliente es capaz de manifestar una conformidad plena de lo que recibe; para mejorar este indicador es necesario someterse a una evaluación y atender las áreas de oportunidad detectadas





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 la mejora continua en la prestación del servicio educativo.





Características de la Encuesta

01

Encuesta de tipo muestral:

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

02

Está compuesta por tres momentos:

11 preguntas sociodemográficas o estadísticas, seis aspectos de medición con 38 reactivos y una pregunta ancla para evaluar de manera integral el servicio, así como un espacio para recibir comentarios generales (felicitaciones, quejas y sugerencias).

03

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.

04

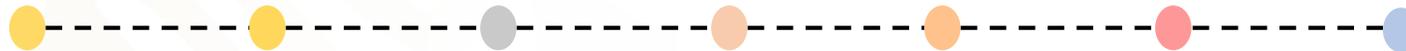
Escala de medición Likert:

Construida en función de cinco ítems de respuesta. 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.

05

Los informes se emiten de manera personalizada:

Cada plantel cuenta con información objetiva de sus clientes, lo que implica la realización de acciones de mejora.





Instalaciones y Equipamiento

1

Evalúa la percepción de los alumnos con respecto a la existencia, suficiencia, seguridad e higiene de las instalaciones y su equipamiento en el plantel escolar.



Experiencia de aprendizaje

2

Evalúa la percepción del alumno sobre las actividades desarrolladas por los docentes para enfrentar los retos de aprendizaje en la operación del modelo académico.

Operación de Planes y Programas de Estudio

3

Evalúa la percepción del alumno (a) sobre la operación de los planes de estudio en la modalidad escolarizada-presencial.

Desempeño directivo

4

Evalúa la percepción de los alumnos (a) con respecto al desempeño del director (a) en relación con la comunicación, apoyo académico y administrativo.



Factores de Medición

Apoyo a la permanencia y logro académico

5

Evalúa la percepción de los alumnos (as) con respecto a la realización de actividades que faciliten la permanencia y el logro académico.

Uso de Tic's y hábitos digitales

6

Mide el conocimiento de las brechas de desigualdad en el uso de las TIC's y adaptación del alumno a la era digital.





Criterios 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”.

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



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



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.

1

Sirve para medir de manera general el objetivo de la encuesta.

2

Tiene la función de comparación y con ello la objetividad de las respuestas.

3

Entre más proximidad al índice general de satisfacción mayor grado de confianza en el instrumento de medición.



2023
AÑO DE
**Francisco
VILLA**

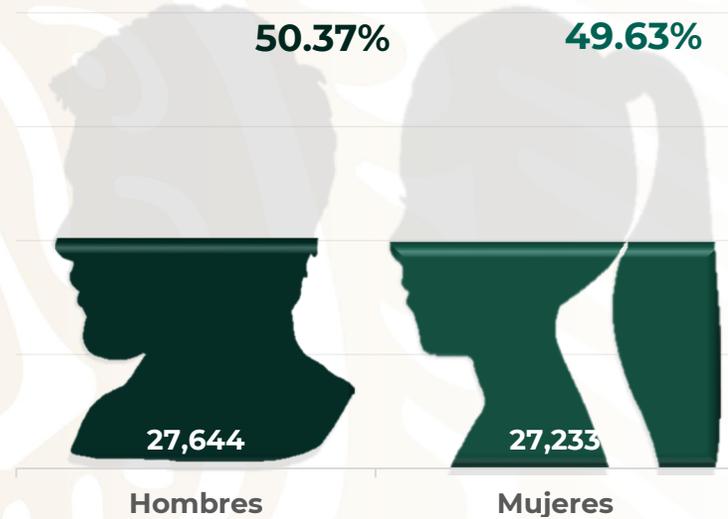
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



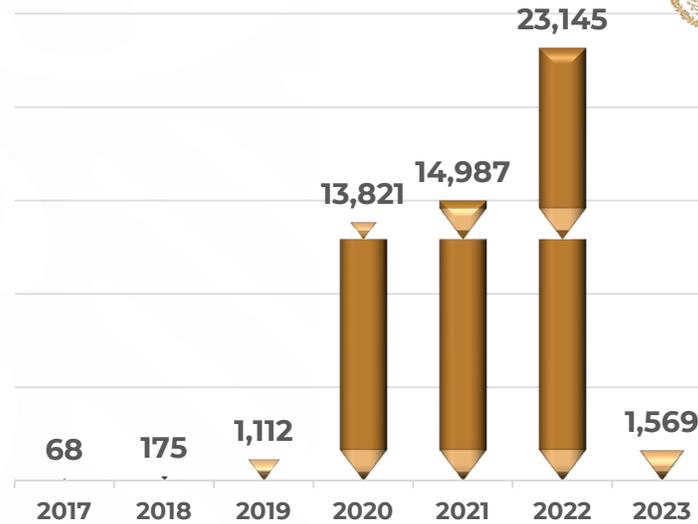
Datos sociodemográficos de los encuestados

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

POBLACIÓN POR GÉNERO



AÑO DE INGRESO



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TURNOS

66.86%
Matutino
36,689



33.14%
Vespertino
18,188

SEMESTRE CURSADO ACTUALMENTE

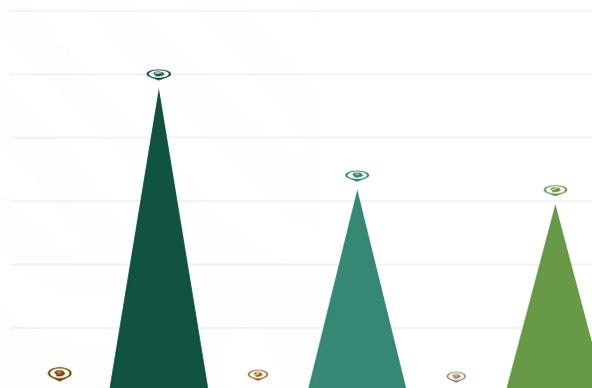
129,
Primer semestre



184,
Tercer semestre



40,
Quinto semestre



23,878,
Segundo semestre



15,894,
Cuarto semestre



14,752,
Sexto semestre



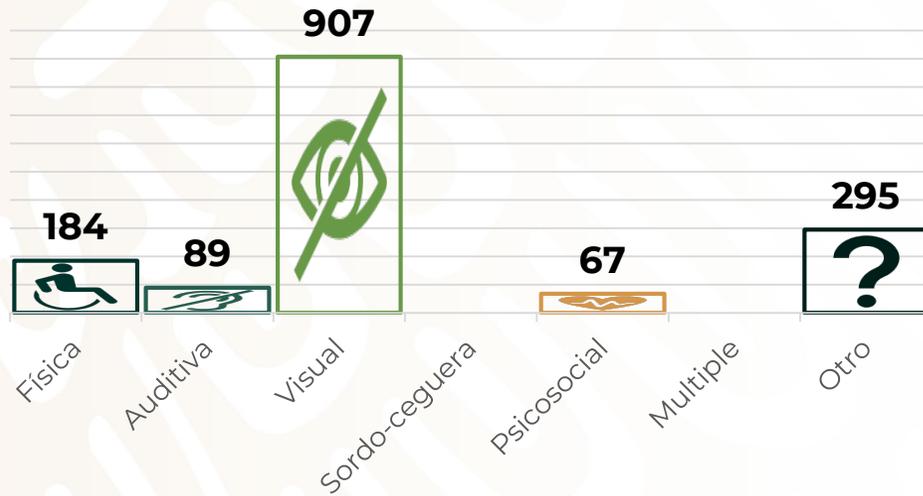
ESTADO CIVIL

97.00%
Soltero(a)
53,233



3.00%
Casado(a) o en unión libre
1,644

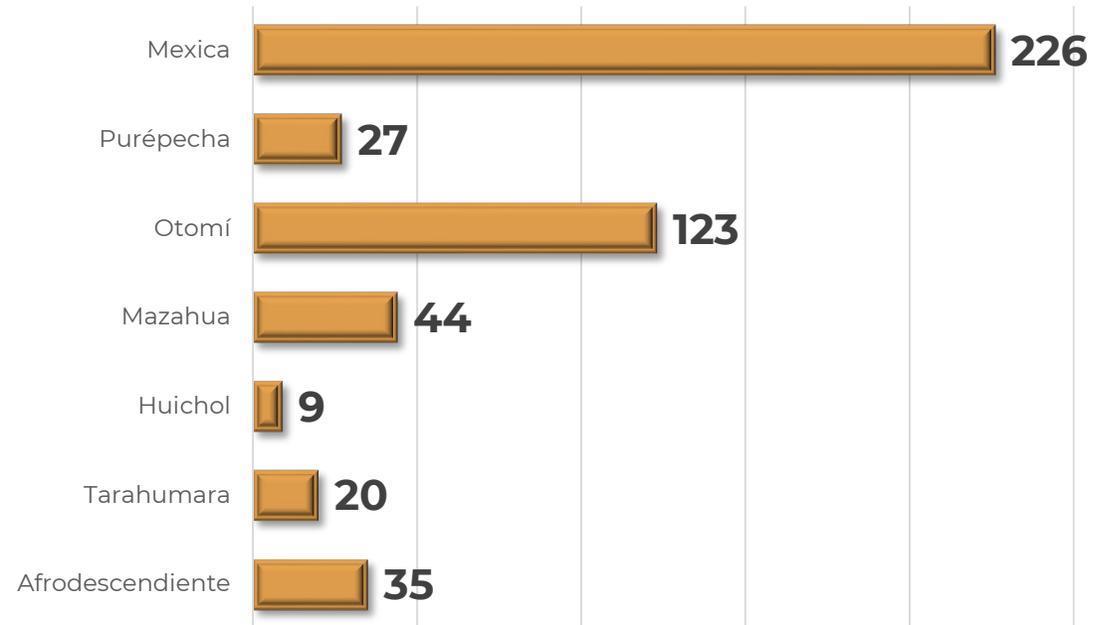
Tipo de Discapacidad



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Grupo Étnico





Resultados por factores y reactivos de medición

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



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

Gráfica 1. Índice General de Satisfacción



83.61

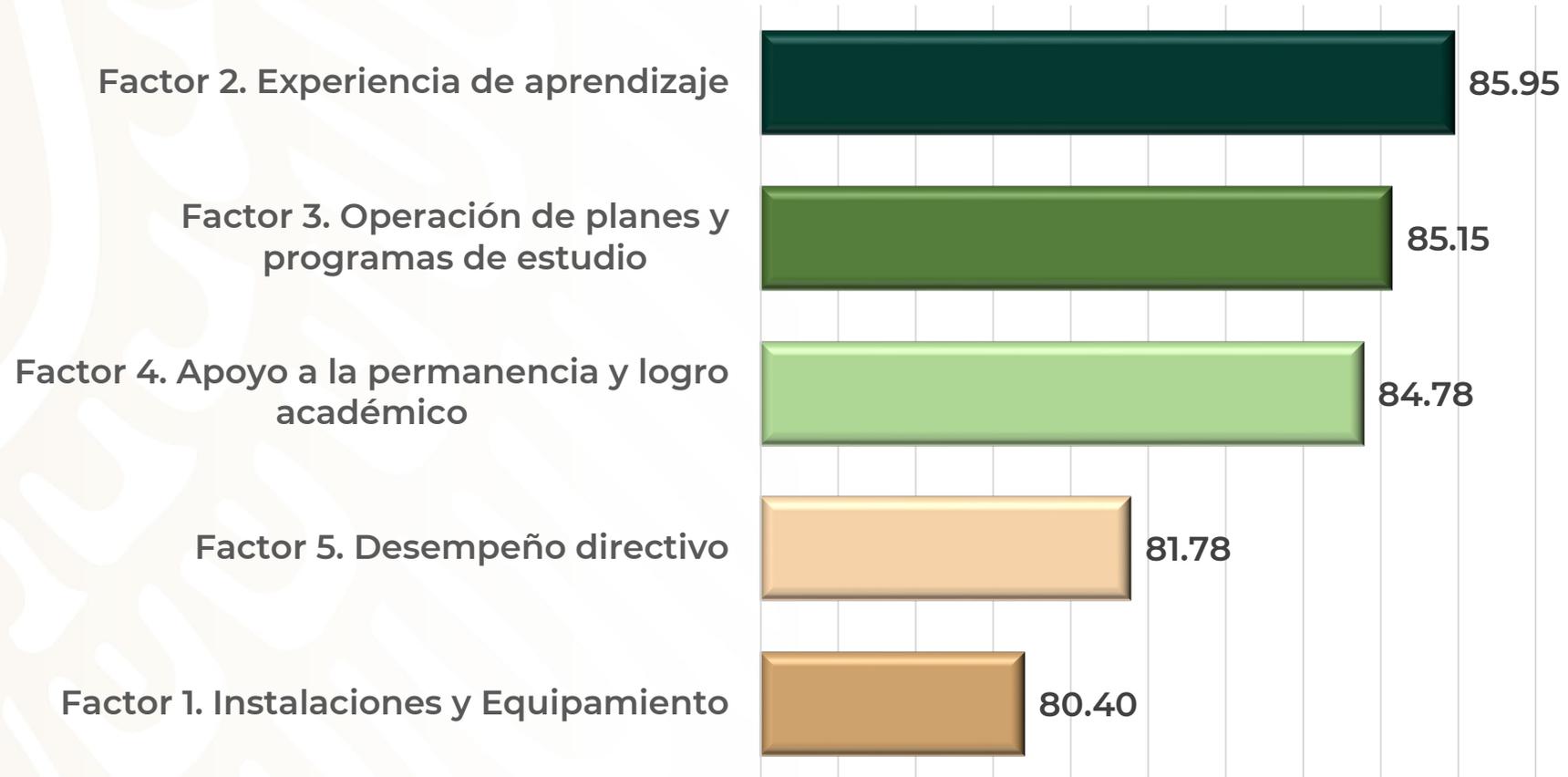
Participación:

- 30 Colegios Estatales, CDMX y RCEO.
- 312 planteles.
- 54,877 alumnos encuestados.

Resultado Bueno-Positivo



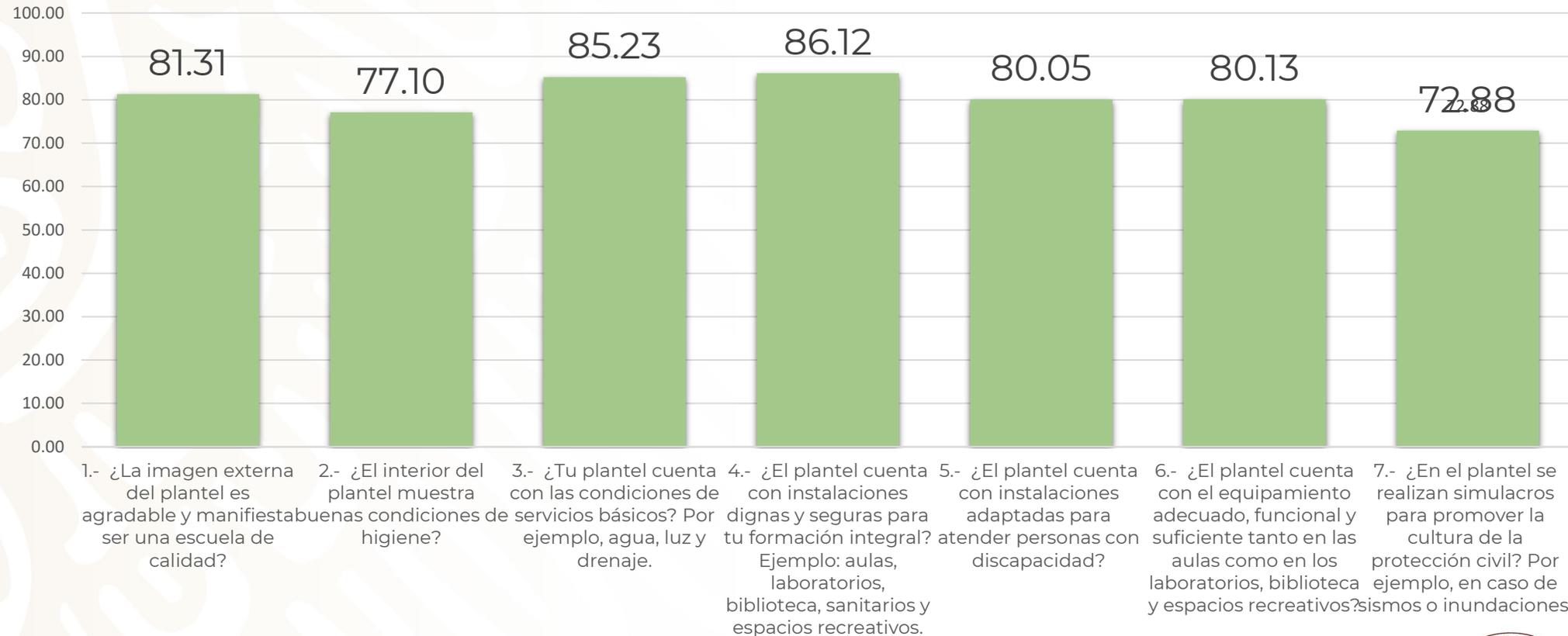
Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2023
Gráfica 2. Resultados de Índices por Factores de Medición





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

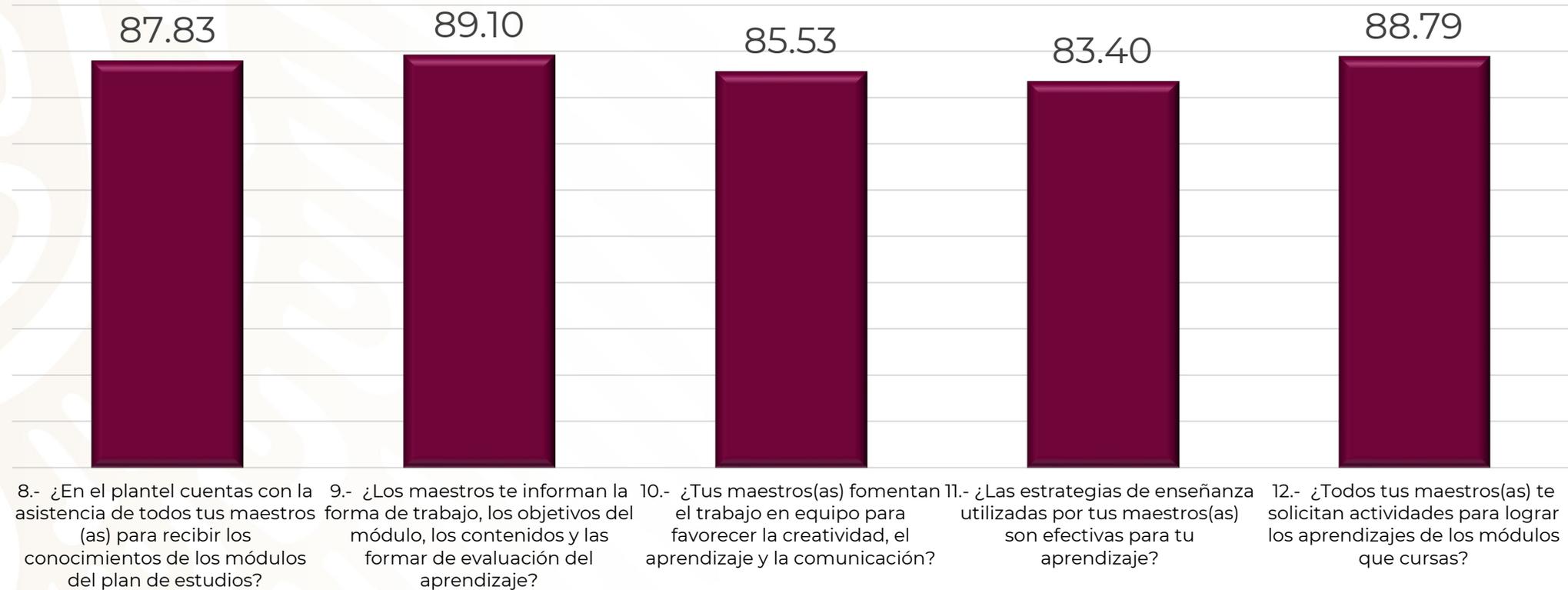
Gráfica 3. Factor “Instalaciones y Equipamiento”





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

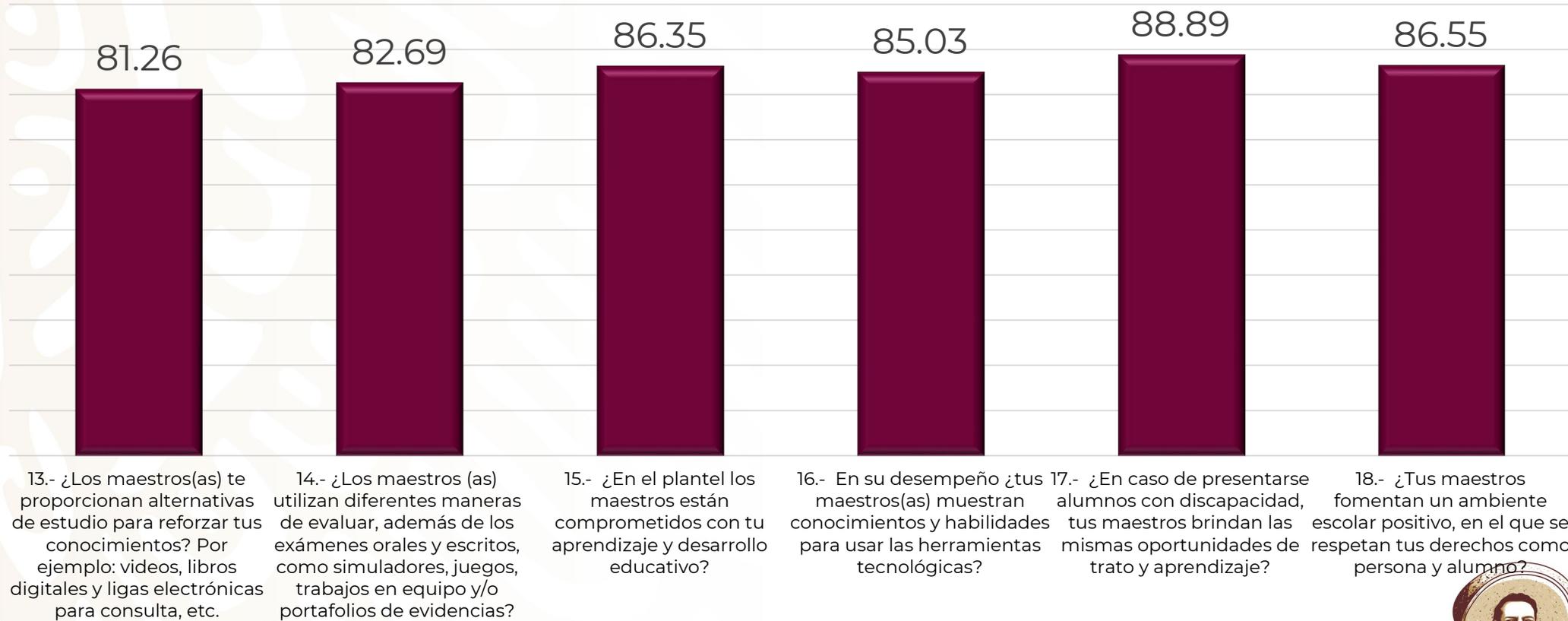
Gráfica 4. Factor “Experiencia de Aprendizaje”





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

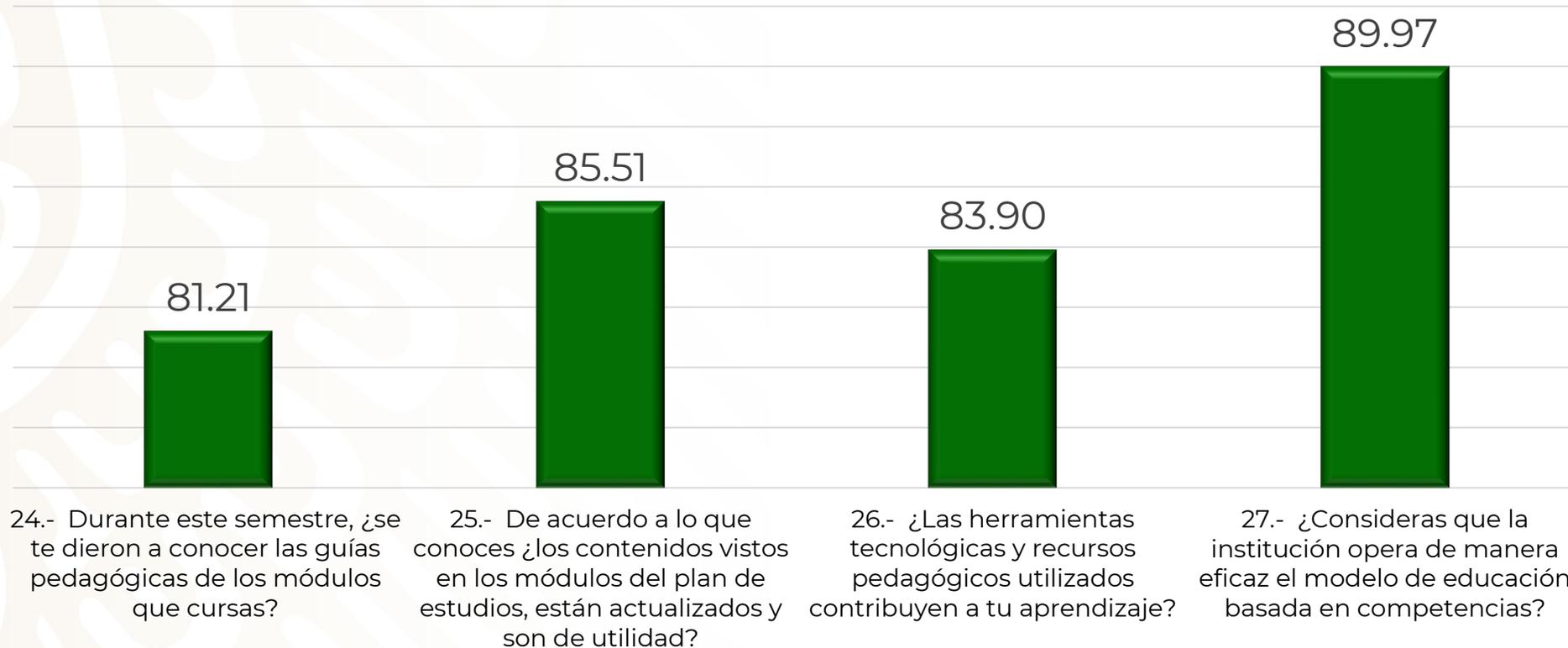
Gráfica 4 BIS. Factor “Experiencia de Aprendizaje”





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

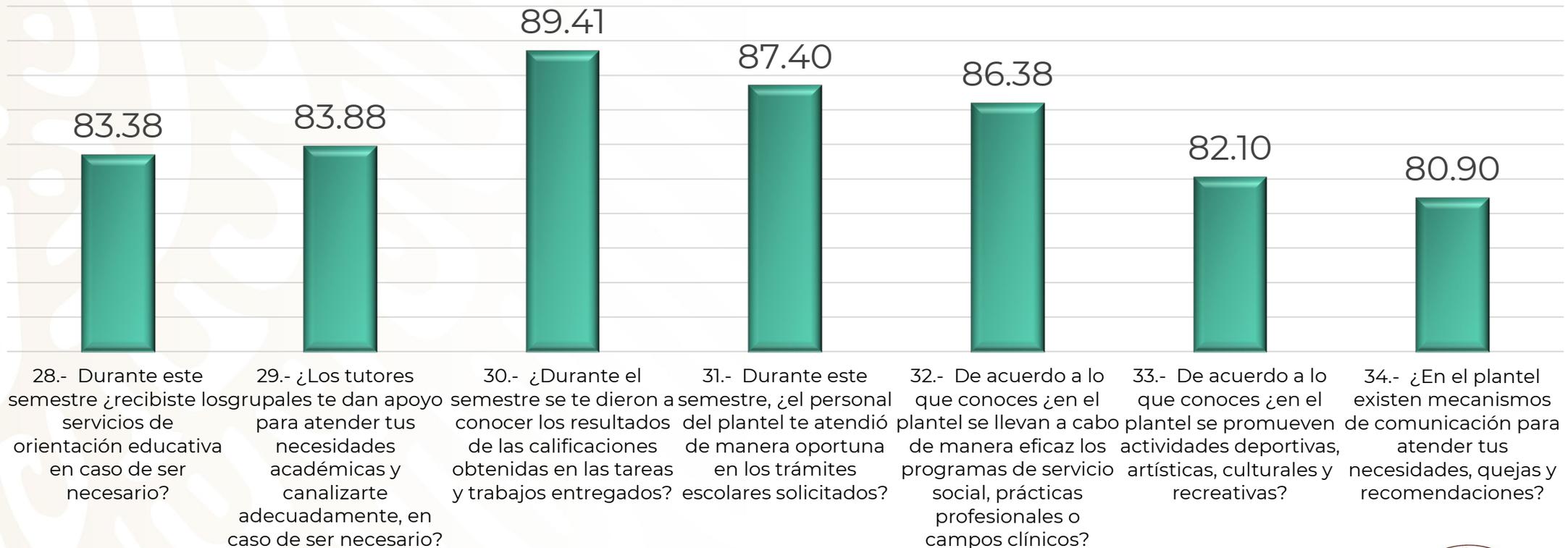
Gráfica 5. Factor “Operación de Planes y Programas de Estudio”





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

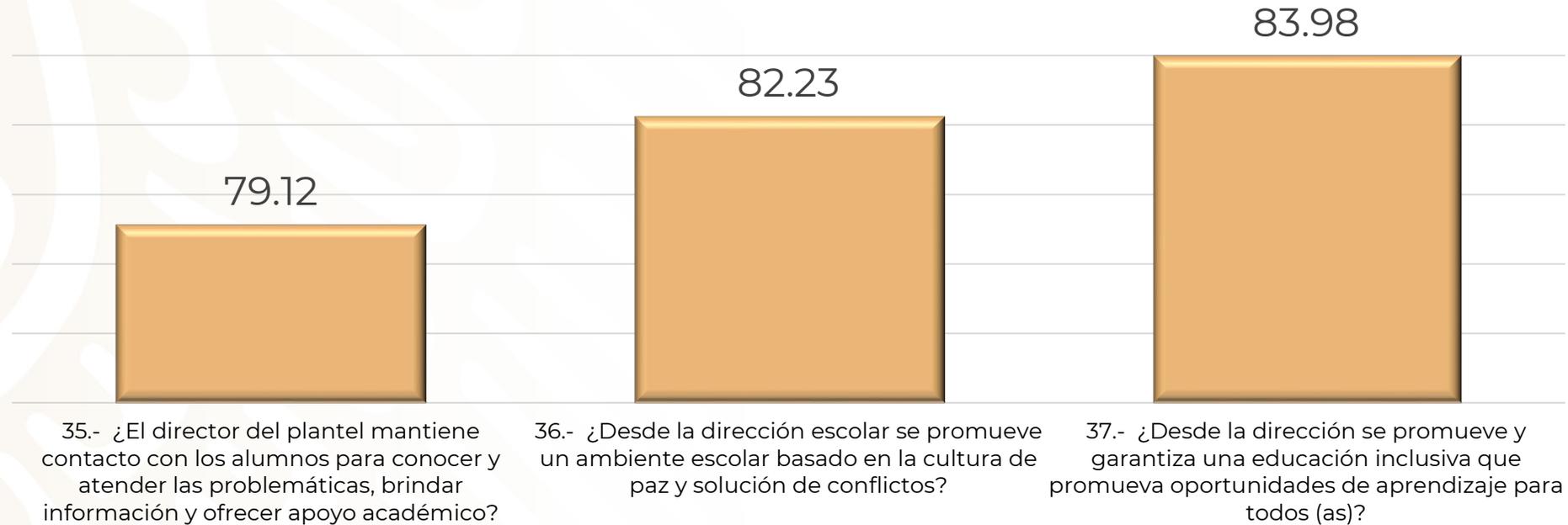
Gráfica 6. Factor “Apoyo a la Permanencia y Logro Académico”





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

Gráfica 7. Factor “Desempeño Directivo”





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2023
Gráfica 8. Uso de las Tic´s y Hábitos Digitales



19.- ¿Cuentas con PC, LapTop o Tableta para la realización de tus tareas y trabajos?



20.- ¿En tu casa cuentas con conectividad a internet?



21.- Tú como estudiante, ¿cuentas con un celular para comunicarte, en caso de ser necesario, con tus maestros, compañeros y personal administrativo del plantel?



22.- ¿El plantel cuenta con herramientas tecnológicas para brindarte una educación adecuada para tu formación, en la era digital?

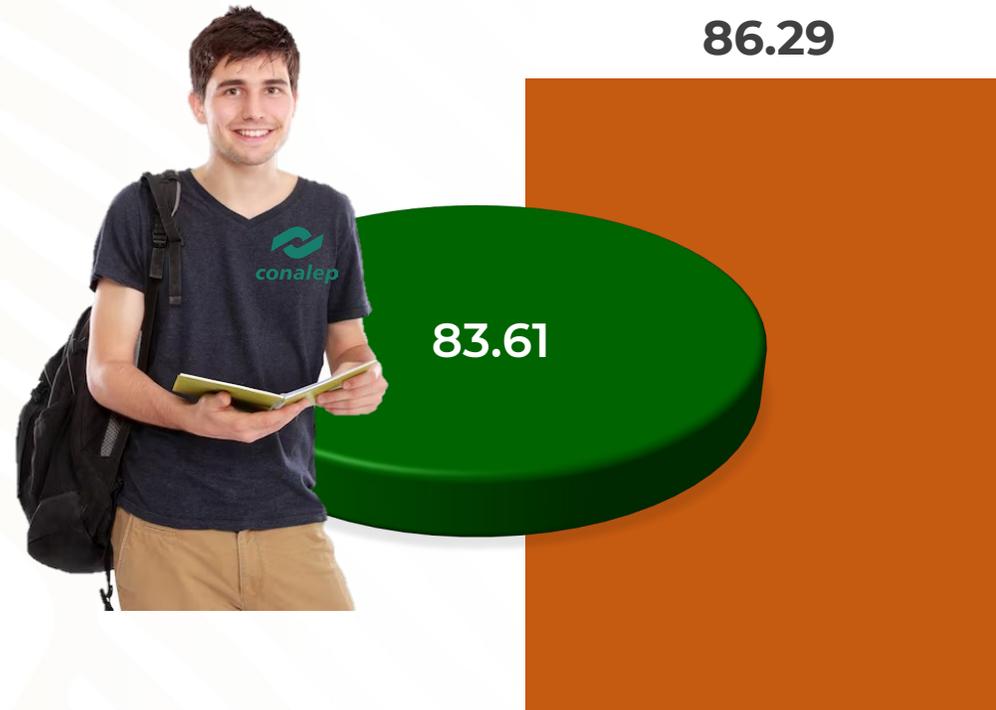


23.- En caso de no contar con dispositivos tecnológicos y conectividad en tu casa, ¿en el plantel te apoyan para hacer uso de los laboratorios de informática?





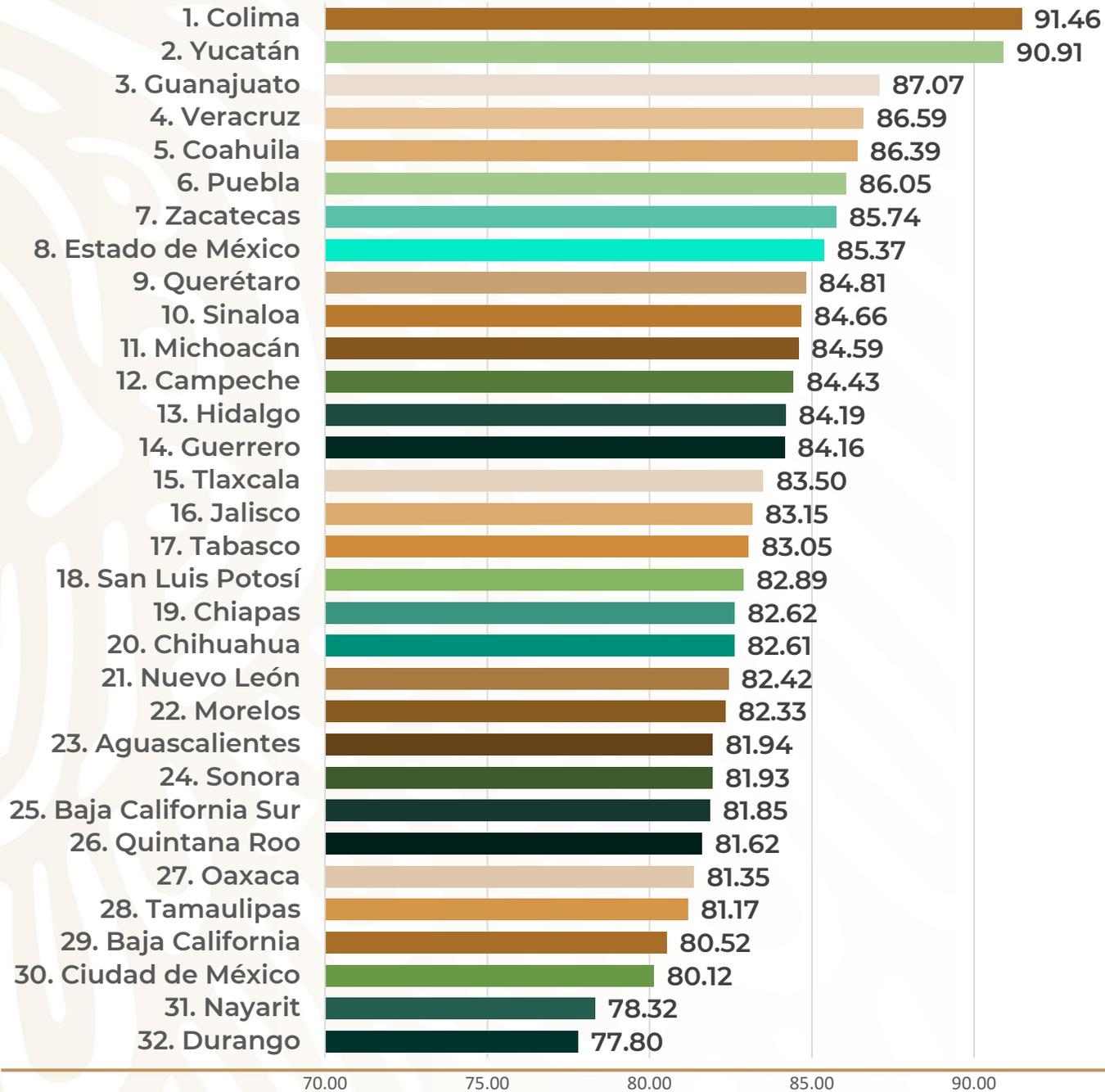
Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2023
Gráfica 9. Resultado “Pregunta Acla”



Participación:

- 30 Colegios Estatales, CDMX y RCEO.
- 312 planteles.
- 54,877 alumnos encuestados.

En general ¿Consideras que los servicios académicos y administrativos han contribuido positivamente en tu formación como Profesional Técnico-Bachiller?



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



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

Gráfica 10. Ranking de Resultados por Colegio Estatal



2023
AÑO DE
Francisco VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



No	Estado	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1	Aguascalientes	75.34	86.32	78.76	77.29	79.17	81.94
2	Baja California	75.07	86.50	83.08	79.13	78.78	80.52
3	Baja California Sur	No se aplico	85.60	78.42	75.32	77.48	81.85
4	Campeche	82.58	86.14	80.98	74.80	80.51	84.43
5	Ciudad de México	76.35	85.88	76.36	77.60	79.29	80.12
6	Coahuila	80.52	87.19	82.45	76.50	79.75	86.39
7	Colima	87.66	92.65	87.34	83.74	84.12	91.46
8	Chiapas	76.91	84.76	82.16	77.12	80.55	82.62
9	Chihuahua	81.63	87.38	78.84	76.76	79.70	82.61
10	Durango	No se aplico	85.95	76.58	74.47	78.09	77.80
11	Estado de México	74.63	88.49	82.75	77.76	81.62	85.37
12	Guanajuato	No se aplico	89.96	78.73	79.06	81.19	87.07
13	Guerrero	76.6	86.14	76.36	75.21	78.34	84.16
14	Hidalgo	74.17	89.59	81.57	76.92	80.10	84.19
15	Jalisco	80.4	90.15	79.75	77.46	78.99	83.15
16	Michoacán	79.58	87.56	75.42	74.96	78.87	84.59
17	Morelos	79.85	87.15	80.77	78.01	80.98	82.33
18	Nayarit	76.35	82.17	75.09	73.33	76.19	78.32
19	Nuevo León	No se aplico	86.64	76.64	75.27	76.30	82.42
20	Oaxaca	73.78	85.16	78.46	74.99	80.14	81.35
21	Puebla	80.48	88.69	83.75	79.41	80.77	86.05
22	Querétaro	No se aplico	87.80	78.40	76.35	80.30	84.81
23	Quintana Roo	75.31	85.66	80.69	77.30	79.87	81.62
24	San Luis Potosí	79.33	86.99	82.04	78.24	80.11	82.89
25	Sinaloa	78.56	88.97	81.52	75.08	79.00	84.66
26	Sonora	84.29	88.18	77.33	77.57	79.22	81.93
27	Tabasco	81.78	85.17	82.07	78.81	78.26	83.05
28	Tamaulipas	78	88.80	77.16	74.96	80.53	81.17
29	Tlaxcala	86.99	88.91	82.63	79.69	80.48	83.50
30	Veracruz	81.48	89.93	80.62	79.37	78.57	86.59
31	Yucatán	87.65	89.95	80.16	78.32	82.01	90.91
32	Zacatecas	84.65	89.60	74.76	74.59	79.22	85.74
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN		79.62	87.5	79.75	77.05	79.64	83.61



Cuadro 1. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional Histórico 2018-2023 por Colegio Estatal





Cuadro 2. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Comparativo 2018-2022 de Resultados Nacionales

Año	Índice de Satisfacción
2018	79.62%
2019	87.50 %
2020	79.75 %
2021	77.05 %
2022	79.64 %
2023	83.61 %



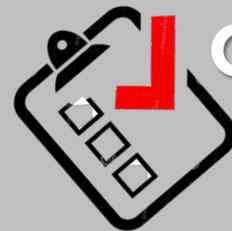
Cuadro 3. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Comparativo 2021-2022 de Resultados Nacionales

Año	No. Planteles	No. Encuestados	Índice Obtenido
2022	313	50,823	79.64 %
2023	312	54,877	83.61 %
Diferencia Porcentual			3.97%





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



Comentarios de los usuarios



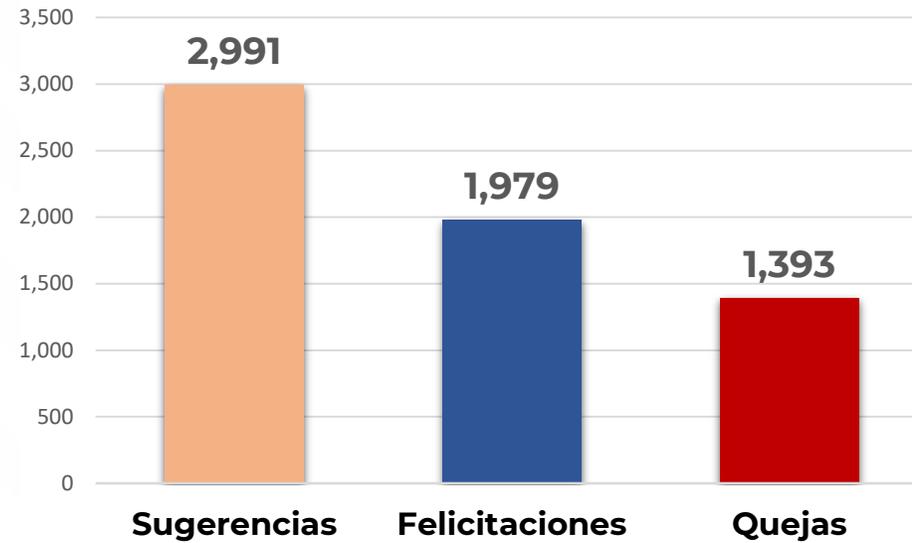
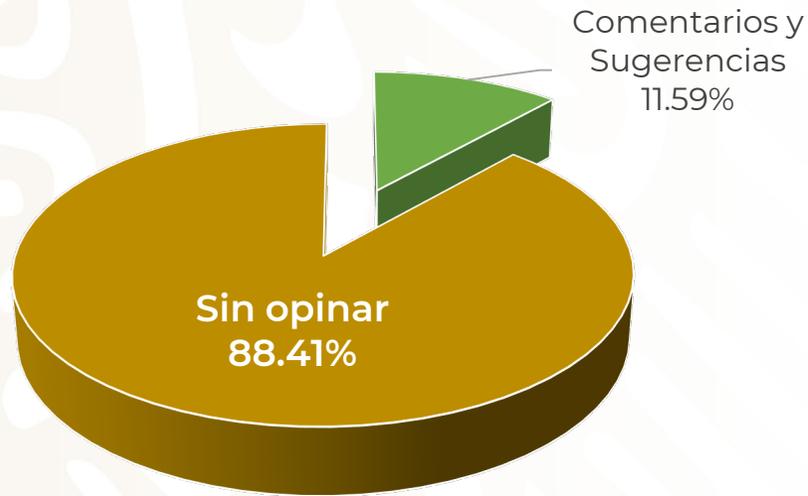
GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA





Gráfica 11. Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional
Comentarios y Sugerencias de los Usuarios



Participación de un total de 54,877 alumnos , de los cuales se recibieron 6,363 comentarios, representando un 11.59%



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



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Todo lo visto en la encuesta puede ser respondida de forma positiva, se ha hecho un buen manejo en dirección y me alegra saber que se está esforzando todo el personal y maestros para mantener el plantel bien. **Plantel Mazatlán I.**

En primer lugar en que todos los profesores dan una buena educación a los alumnos y están dispuestos a dar su tiempo y paciencia a los alumnos es por eso que agradecemos a todos los profesores del plante felicitamos a todos que forman parte del plantel x brindarnos su apoyo. **Plantel Playa del Carmen.**

A lo largo de mi estancia en Conalep he notado una gran accesibilidad con los profesores a la hora de trabajar en taller o aula, también es de reconocer que la mayoría de mis maestros han hecho muy bien su trabajo ya que han explicado temas de una forma en la cual por lo general ha sido muy entendibles y también en servicios escolares he notado gran accesibilidad con los alumnos la verdad la escuela supero mis expectativas. **Plantel Piedras Negras.**

Quiero felicitar y agradecer ya que de acuerdo con las actividades que se realizan nos dan la oportunidad de desarrollar nuevos conocimientos oh incluso talentos que no sabíamos que teníamos. El Conalep nos brinda apoyo ya sea económico conjuntamente con todos los alumnos y también académicos, relativamente es una muy buena preparatoria ya que tienes la oportunidad de obtener certificación como en Word, Excel eh inglés y da la oportunidad de desarrollar tus talentos en distintos deportes. **Plantel Zacapu.**

Muchas felicidades al director y directivos por estar al tanto de nosotros los alumnos y promover una buena imagen para la escuela. **Plantel Centro Mexicano Francés del CONALEP**





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



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Creo que deberían contar con el equipo de trabajo en la carrera de optometría, ya que es la carrera principal y por ende la mas demandada del plantel y no se cuenta con el material adecuado y suficiente para realizar las practicas. **Plantel Aztahuacan**

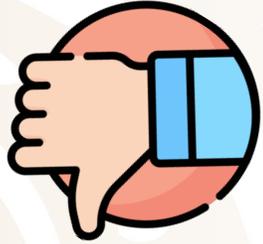
Mi recomendación sería los equipos de los laboratorios de electrónica qué en la mayoría están en mal estado y son antiguos, por lo cual llegan a fallar en las practicas, la condición de los sanitarios y las ventanas de los salones qué están estrellada. **Plantel Puebla I.**

Me gustaría recomendar que en los baños se aseguren de que haya papel y jabón. Y que se aseguren que siempre cuenten con agua. También me gustaría hablar sobre los pisos en mal estado, ya que en algunas áreas estos esta levantados o agrietados. **Plantel Iguala.**

Que sean más amables las personas de escolares y de dirección con los alumnos que vienen de buena manera , porque en veces por culpa de otros alumnos que van de mal humor lo directivos y escolares se desquitan con uno. **Plantel Mexicali I**

Me gustaría o seria una recomendación de mi parte que los precios de la cafetería fueran mas bajos y en los baños de las mujeres cuenten con papel higiénico. **Plantel Río Bravo**





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

Comentarios “Quejas”

El servicio administrativo del plantel cuenta con una falta de interés en trámites y cuestiones del alumnado. La calidad de las instalaciones del plantel en general está en decadencia. Los laboratorios cuentan con una gran falta de equipo y material para las prácticas. **Plantel Dr. Víctor Bravo Ahuja-Tuxtepec.**

Recientemente recibieron un reporte de un profesor que amenazó a un alumno por no estar haciendo lo que quería el maestro, no es la primera vez que pasa, ya ha pasado varias veces junto con intentos de humillación. La otra es que actualicen sus carreras, necesitamos más carreras que tengan que ver con el futuro, finanzas, valores, inflación y todo lo de más que se acerca, más no tanto los temas que tienen en los manuales actualmente. **Plantel Querétaro.**

Les pido de la manera más atenta, que haya más vigilancia fuera del plantel pues ayer a la hora de la salida hubo un atentado con uno de los estudiantes que asusto a muchos que estábamos ahí. **Plantel Iztacalco I.**

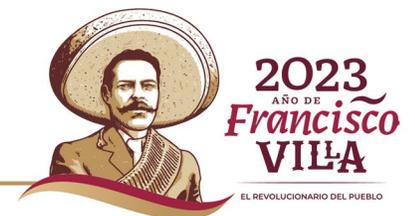


EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Algunos administrativos dan una pésima atención, se expresan de una manera muy agresiva. **Plantel Don Benjamín Salinas Westrup.**

Que en el taller se brinde la herramienta necesaria y en buen estado para hacer su uso en las prácticas de la carrera. **Plantel Matehuala.**





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



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

