

Resultados Nacionales 2021

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

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

Enero de 2021



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



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



Marco Conceptual





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

El Gobierno Federal se comprometió desde un inicio a mejorar las condiciones materiales de las escuelas del país, a garantizar el acceso de todos los jóvenes a la educación, por lo tanto, la Secretaría de Educación Pública tiene el compromiso de dignificar los centros escolares mejorando la calidad educativa para los estudiantes. Por lo anterior, es de gran importancia la implementación de instrumentos que diagnostiquen las necesidades de las diferentes partes interesadas dentro de la institución por medio de foros para la aportación de opiniones que ayuden al crecimiento continuo de la calidad institucional.



La medición de la satisfacción de los padres de familia, con relación a los servicios educativos recibidos, es una herramienta de diagnóstico y desarrollo. Permite identificar la percepción que tienen de los servicios proporcionados en el plantel educativo, para establecer acciones de mejora que impacten en la preferencia de los aspirantes, en la imagen externa, y en la competitividad del plantel en su entorno, por tal motivo, es el segundo año consecutivo de aplicación de la encuesta, fomentando el acercamiento y participación de los padres con la institución.



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

Objetivo

Recabar información, proporcionada por 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 obtener un índice de satisfacción y orientar acciones de mejora a nivel plantel e institucional.

Factor	¿Qué evalúa?
Instalaciones y Equipamiento	Evalúa de manera general las condiciones de limpieza, orden y seguridad de las instalaciones del plantel.
Formación Técnica	Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de los servicios educativos y del desempeño docente.
Servicio Escolares	Evalúa el trato y la oportunidad de la información para la realización de trámites de la trayectoria académica del alumno(a).
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).
Programas de apoyo a la permanencia	Evalúa la existencia de servicios de apoyo a la permanencia y su utilidad.
Dirección Escolar	Evalúa de manera general el desempeño del director(a) para el impulso de la mejora.



Datos Sociodemográficos



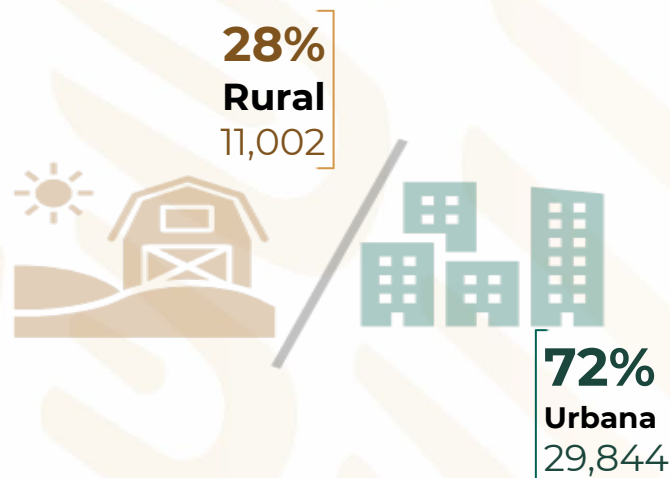
Datos sociodemográficos de los encuestados



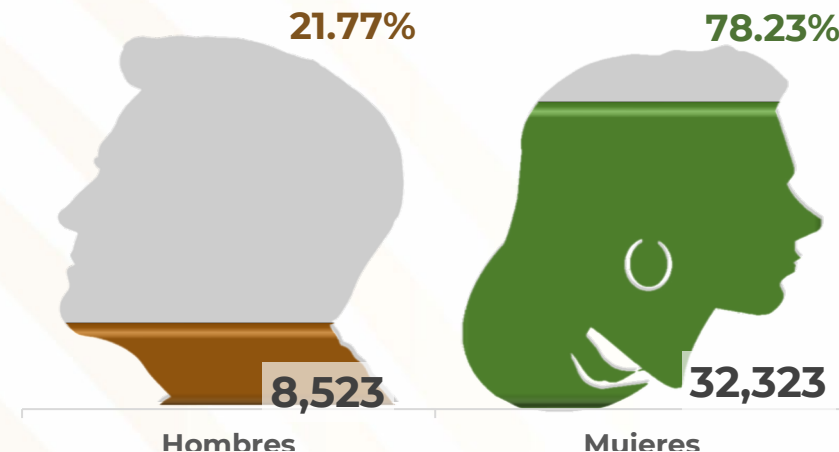
EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



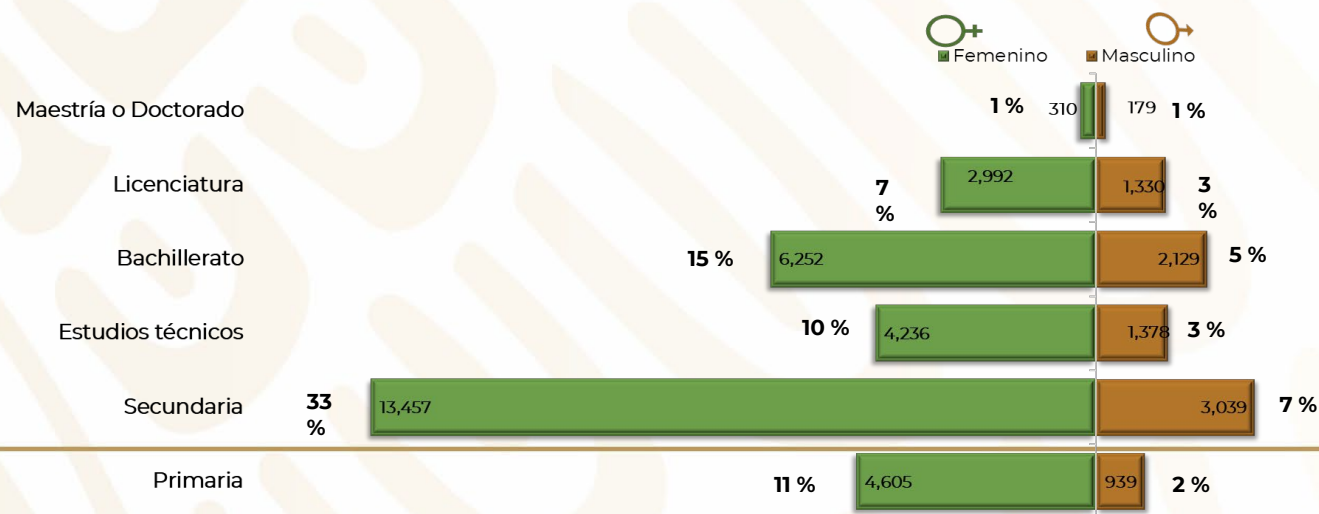
UBICACIÓN DE ZONA GEOGRÁFICA



POBLACIÓN POR GÉNERO



NIVEL DE ESTUDIOS





Datos sociodemográficos de los encuestados

Responsable del Hogar



Empleado del Sector Público



Empleado del Sector Privado



Otros



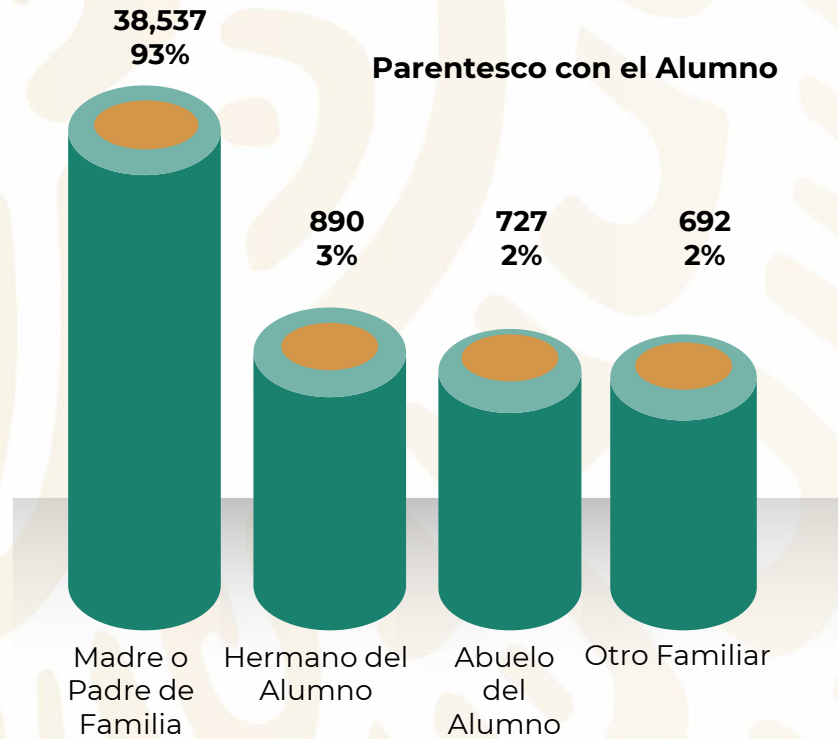
Comerciante



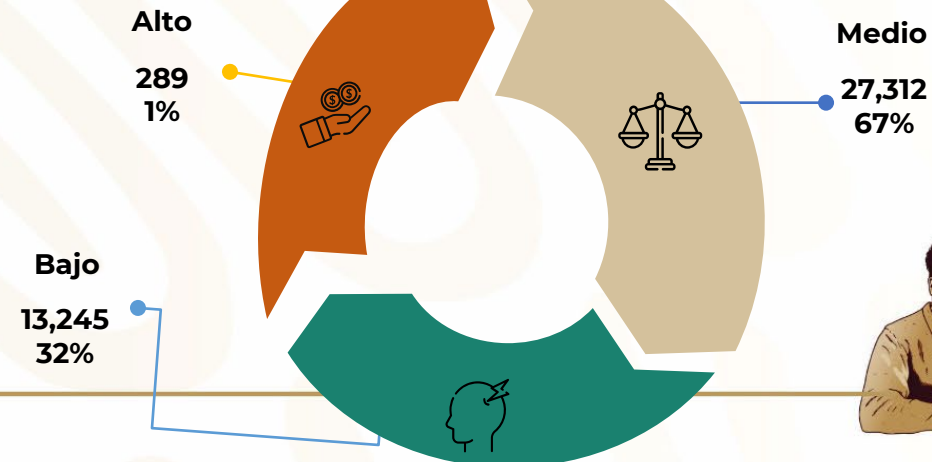
Empresario



Parentesco con el Alumno



Nivel Socioeconómico





EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Resultados Generales



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



Gráfica 1. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo
Ranking por Factor de Medición
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021

Participación:

- ✓ 32 Colegios Estatales.
- ✓ 288 planteles.
- ✓ 41,317 encuestados.



Gráfica 2. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo



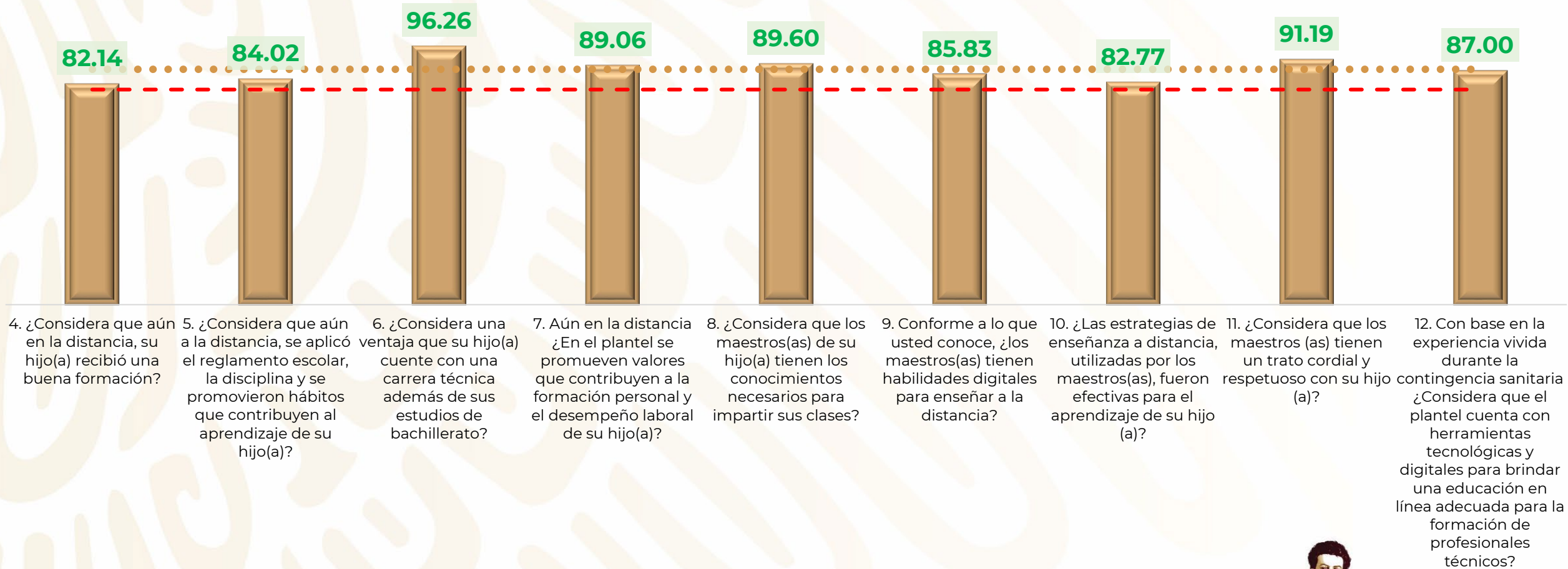
Factor II: Formación Técnica
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



— Límite entre rangos: 80 ●●●● Promedio del factor





Gráfica 3. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo

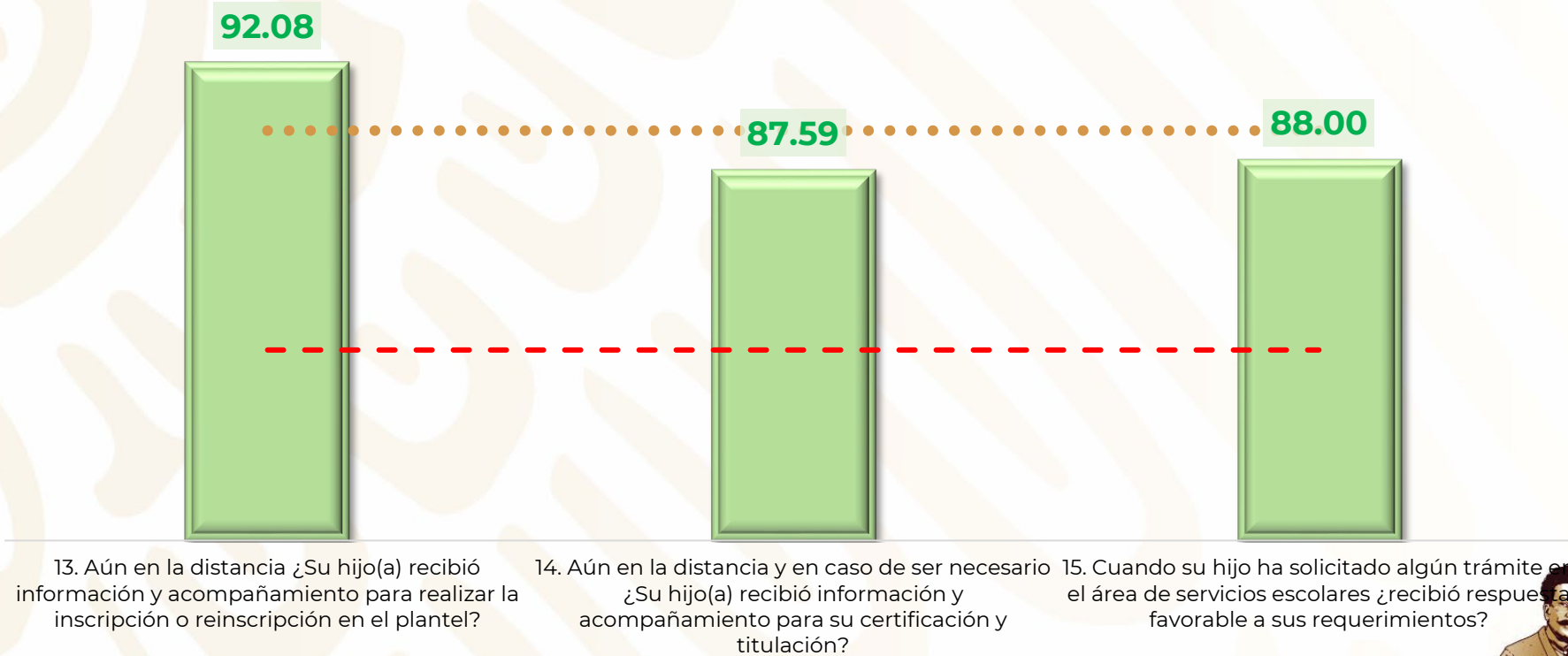
Factor III: Servicios Escolares

Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



Servicios Escolares

— Límite entre rangos: 80 Promedio del factor



13. Aún en la distancia ¿Su hijo(a) recibió información y acompañamiento para realizar la inscripción o reinscripción en el plantel?

14. Aún en la distancia y en caso de ser necesario ¿Su hijo(a) recibió información y acompañamiento para su certificación y titulación?

15. Cuando su hijo ha solicitado algún trámite en el área de servicios escolares ¿recibió respuesta favorable a sus requerimientos?





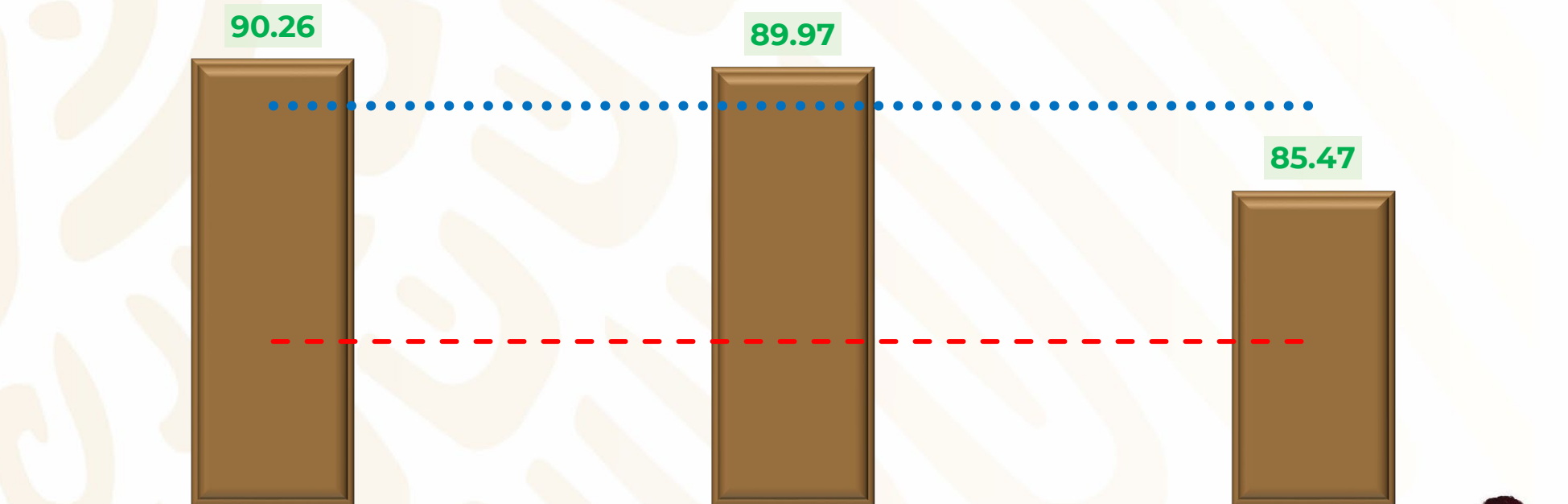
Gráfica 4. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo

Factor I: Instalaciones y Equipamiento

Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021

Instalaciones y equipamiento

— Límite entre rangos: 80 •••• Promedio del factor



1. Por lo que conoce ¿El plantel cuenta con los espacios adecuados para la educación de su hijo(a)?

2. Por lo que conoce ¿Considera que las instalaciones del plantel están limpias y ordenadas?

3. De acuerdo a lo que usted sabe ¿El plantel cuenta con adecuaciones en sus instalaciones para personas con discapacidad?





Gráfica 5. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo

Factor VI: Dirección Escolar

Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021

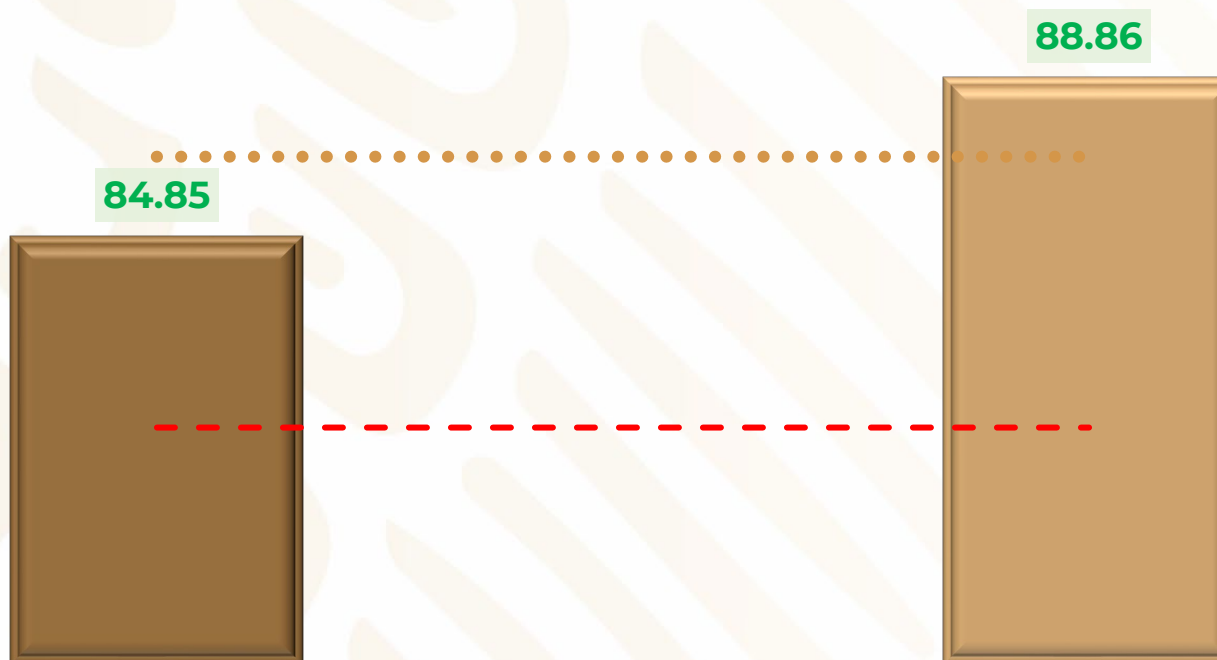


EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Dirección Escolar

— Límite entre rangos: 80 Promedio del factor



26. Conforme a lo que usted conoce, ¿la dirección actual ha mejorado las condiciones del plantel y/o de la educación de su hijo(a)?

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



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



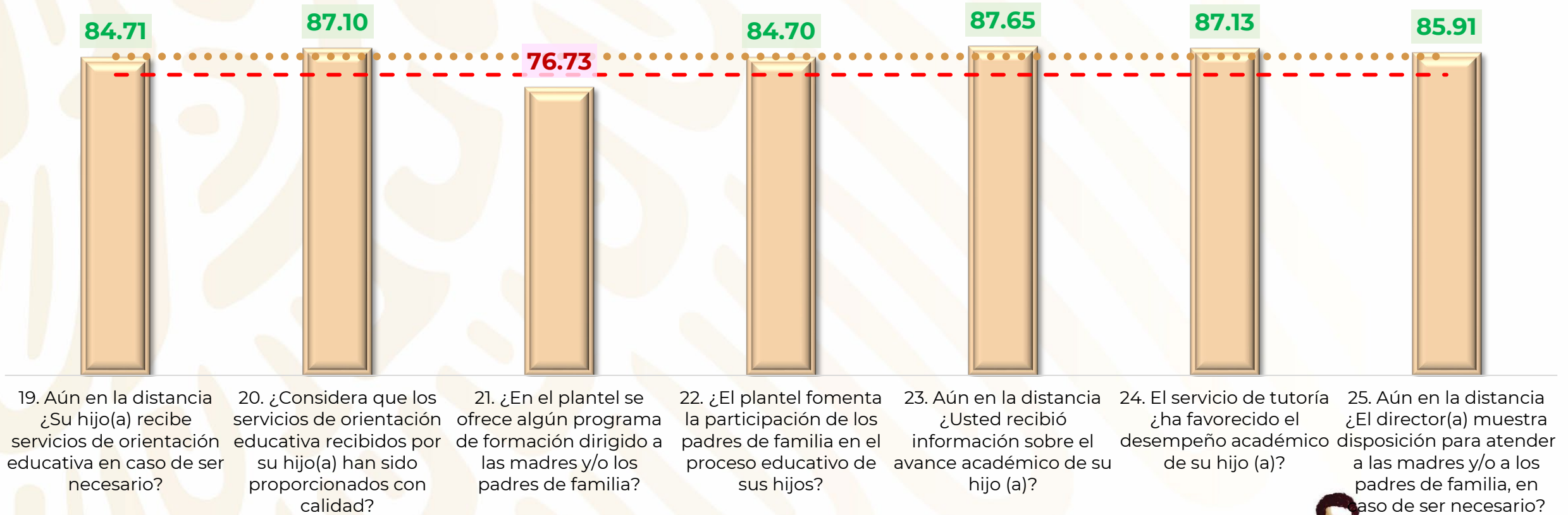
Gráfica 6. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo



Factor V: Programas de Apoyo a la Permanencia

Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021

— Límite entre rangos: 80 Promedio del factor



Gráfica 7. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo

Factor IV: Vinculación

Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



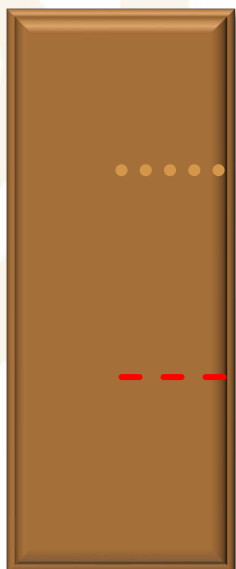
EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



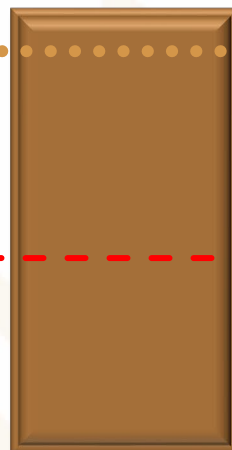
— Límite entre rangos: 80

••• Promedio del factor

87.52



85.11



80.07



16. Aún en la distancia ¿Usted recibió información de las carreras que se ofrecen en el plantel?

17. Aún en la distancia y en caso de ser necesario ¿su hijo(a) recibió información y acompañamiento para realizar su servicio social y prácticas profesionales?

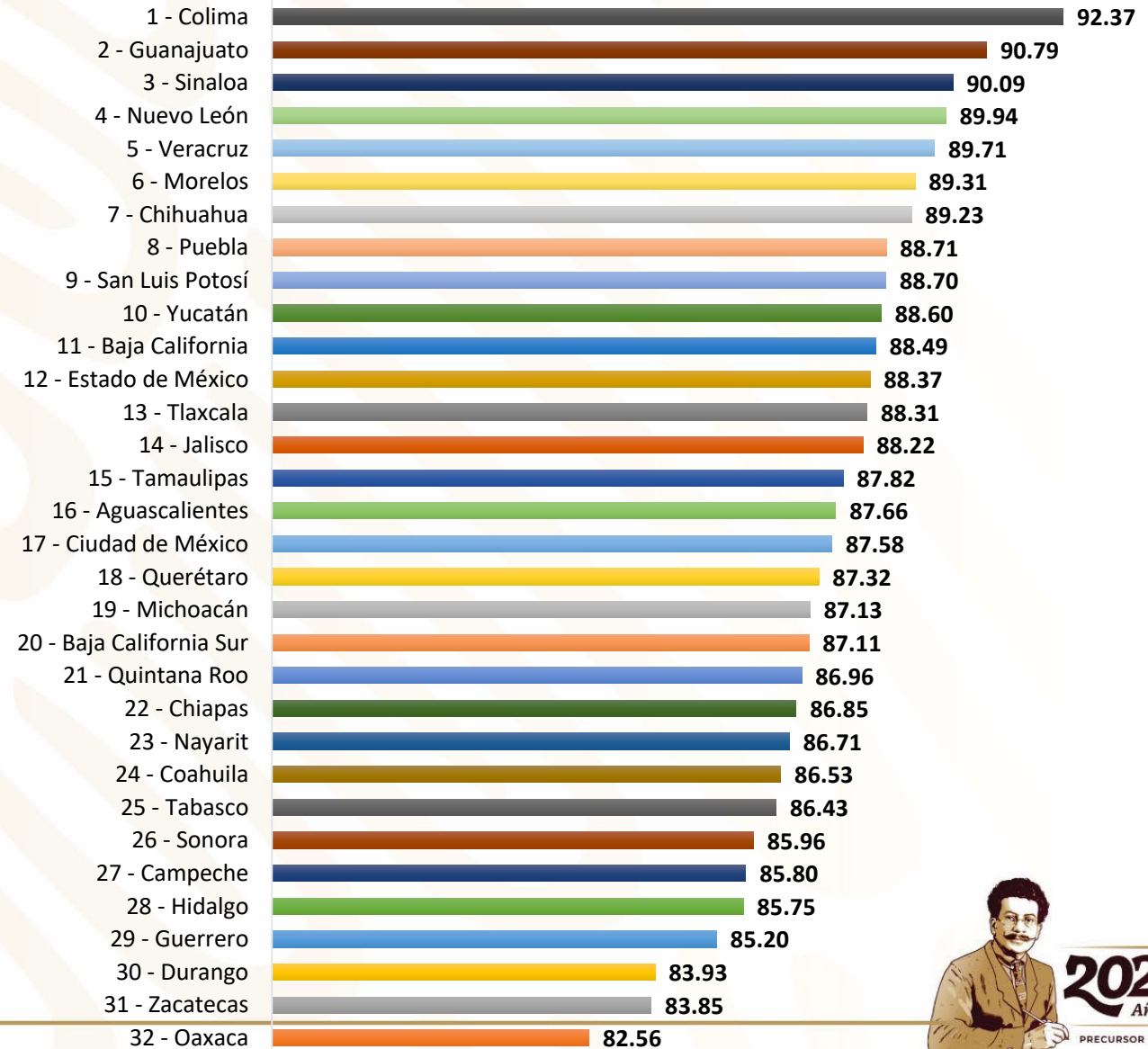
18. Aún en la distancia ¿En el plantel se difunden ofertas de trabajo para egresados(as)?



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



Gráfica 8. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo
Ranking por Colegio Estatal
Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



Encuesta de Medición de la Satisfacción del
Servicio Educativo

Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021
Cuadro No. 1 Resultados por Colegio Estatal

No	Estado	Planteles Encuestados	Factor I Instalaciones y Equipamiento	Factor II Formación Técnica	Factor III Servicios Escolares	Factor IV Vinculación	Factor V Programas de Apoyo a la Permanencia	Factor VI Dirección Escolar	Índice
1	Colima	3	94.22	93.79	94.15	91.87	88.12	92.07	92.37
2	Guanajuato	16	92.90	90.42	92.15	88.38	89.94	90.93	90.79
3	Sinaloa	16	90.18	97.50	92.23	85.73	86.34	88.53	90.09
4	Nuevo León	17	89.16	98.09	90.37	86.23	86.71	89.09	89.94
5	Veracruz	15	87.14	97.41	90.59	85.83	87.51	89.78	89.71
6	Morelos	5	88.56	99.08	89.80	83.98	86.89	87.53	89.31
7	Chihuahua	8	89.27	97.11	90.40	85.06	84.58	88.97	89.23
8	Puebla	10	86.70	98.01	91.35	85.12	84.69	86.35	88.71
9	San Luis Potosí	5	88.99	97.63	90.22	85.61	83.00	86.78	88.70
10	Yucatán	5	91.28	98.92	88.31	83.22	82.57	87.31	88.60
11	Baja California	6	89.59	94.38	89.55	84.40	85.29	87.73	88.49
12	Estado de México	39	89.19	97.71	87.05	83.15	86.74	86.40	88.37
13	Tlaxcala	3	88.08	96.35	89.97	84.34	83.91	87.22	88.31
14	Jalisco	18	88.82	95.57	89.35	83.99	84.29	87.32	88.22
15	Tamaulipas	8	89.94	97.04	89.61	80.58	82.95	86.76	87.82
16	Aguascalientes	7	86.76	94.81	89.28	84.47	83.83	86.84	87.66
17	Ciudad de México	3	89.89	95.60	86.58	81.82	85.30	86.32	87.58
18	Querétaro	5	88.52	95.69	87.61	83.08	83.56	85.43	87.32
19	Michoacán	13	89.54	94.14	89.12	82.35	81.60	86.03	87.13
20	Baja California Sur	2	87.19	100.00	89.49	76.42	86.45	83.11	87.11
21	Quintana Roo	8	87.37	95.41	88.37	81.58	83.80	85.21	86.96
22	Chiapas	11	87.80	94.73	89.36	80.21	81.91	87.06	86.85
23	Nayarit	4	86.62	92.87	88.15	82.43	85.46	84.72	86.71
24	Coahuila	9	88.25	95.14	87.73	81.60	80.24	86.20	86.53
25	Tabasco	7	83.14	95.53	88.47	82.95	82.26	86.24	86.43
26	Sonora	14	88.02	87.47	90.18	81.96	81.22	86.91	85.96
27	Campeche	3	85.75	92.60	90.44	78.51	82.15	85.37	85.80
28	Hidalgo	6	86.34	94.06	88.17	78.65	82.73	84.56	85.75
29	Guerrero	10	85.39	91.28	88.13	80.20	81.52	84.68	85.20
30	Durango	3	79.85	90.03	90.15	80.17	80.28	83.08	83.93
31	Zacatecas	3	86.10	88.27	85.16	78.51	79.68	85.36	83.85
32	Oaxaca	6	85.39	90.10	84.85	75.73	77.12	82.17	82.56
Total		288	88.00	94.90	89.26	82.75	83.83	86.63	87.56

Cuadro 2-3. Encuesta de Medición de la Satisfacción del
Servicio Educativo

Comparativos Resultados 2020-2021

Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



	2020	2021
Instalaciones y Equipamiento	86.18	88.00
Formación Técnica	90.93	94.90
Servicios Escolares	90.73	89.26
Vinculación	88.67	82.75
Programas de Apoyo a la Permanencia	85.84	83.83
Dirección Escolar	87.05	86.63

En el año 2020 se tuvo la participación de 19 Colegios Estatales en comparación del año 2021 donde la participación fue de 32 Colegios Estatales.

Año	Planteles	No. Encuestados	Índice Obtenido
2020	199	32,431	88.34 %
2021	288	40,846	87.56 %
Diferencia Porcentual			-0.78 %





Comentarios de los Usuarios

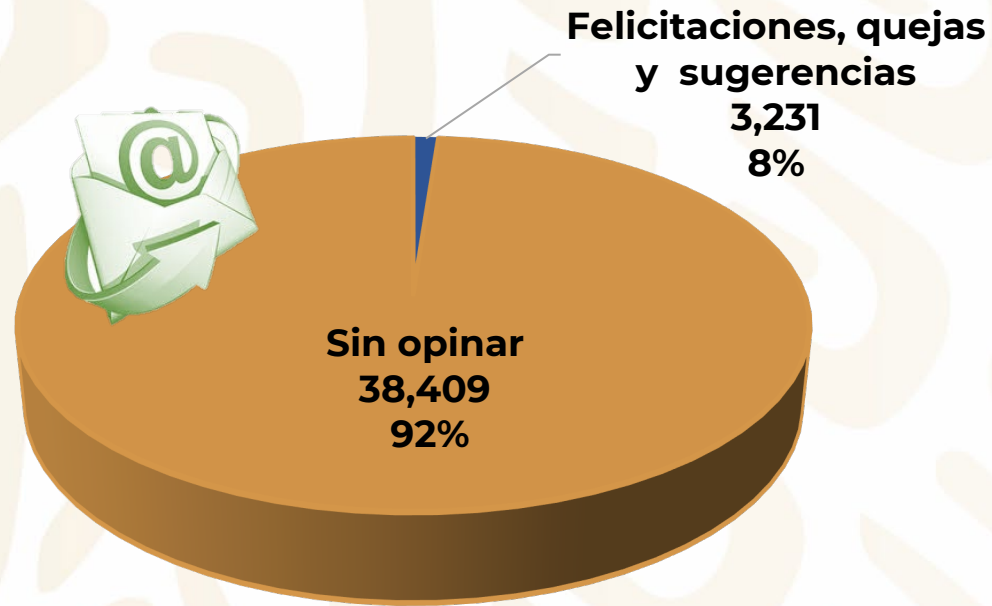




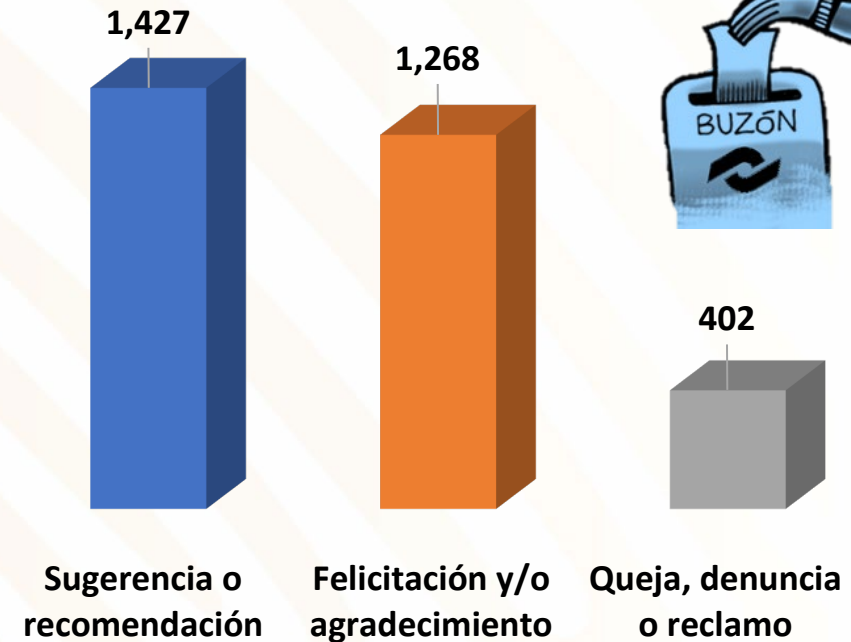
Gráficas 9-10. Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo

Clasificación de comentarios e-MeSSE 2021

Aplicación 2021 – Resultados y Análisis 2021



De la participación total de tutores y padres de familia (**41,640**), sólo se recibieron **3,231 comentarios**, representando un **8%**.





La voz de los padres de familia

Felicitaciones

- Felicitar a todo el equipo de trabajo que conforman el plantel Conalep II Acapulco por su gran labor y sacar adelante, en esta etapa de contingencia covid-19 cumpliendo con la parte que les corresponden en relación con las enseñanzas y aprendizajes de cada uno de los estudiantes.
- Felicitar a todos los que participan en la educación de mi hijo, el trabajo a distancia es algo nuevo y difícil, se merecen mis respetos.
- Agradezco a los maestros por todo el empeño que le dan a los alumnos y por las buenas enseñanzas que dan, además a todo el personal administrativo y director por ayudarnos con los trámites que necesitamos.
- Agradecer por las oportunidades que tiene el plantel, ya que va formando a mi hija. Las instalaciones son muy buenas, la forma de trabajar, todos se tuvieron que acostumbrar a una nueva normalidad, felicidades por su esfuerzo.
- Gracias a todos los maestros por buscar la forma de motivar a los alumnos ya que el cambio fue para todos y también aprendieron con los alumnos la nuevas reglas.
- Muchas felicidades por la colaboración de todos, para hacer de los planteles un mejor futuro de estudio para los alumnos y en parte también para los docentes, en beneficio de ambos.
- Gracias por la información que siempre nos han brindando a todo el plantel educativo aún en estas circunstancias por las que hemos pasado .
- Es una buena escuela, hemos tenido hijos que han entrado al Conalep Puebla I y han sido unos estudiantes muy buenos y han tenido buen desempeño académico y los conocimientos que ellos adquirieron en el Conalep no son los que cualquier otra escuela podría otorgar.
- Mi hija a desarrollado grandes habilidades en el sector administrativo, gracias a conalep y todos los conocimientos de calidad que aportan los profesores, al igual que su cálido equipo de trabajo.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA





La voz de los padres de familia

Sugerencias o Recomendaciones



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



- Que mejoren su infraestructura y mantener pintadas las paredes, más espacios para personas discapacitadas, y más áreas verdes.
- Es muy importante las clases presenciales porque esto les permite mayores aprendizajes y sobre todo la práctica que es muy importante.
- Comprendo y entiendo que para los docentes es un trabajo y reciben un sueldo por hacerlo, pero de cierta forma deben considerar que las enseñanzas como docente deben tener calidad ya que los alumnos son la siguientes generaciones que moverán este planeta y hay que sembrarles esa sed de aprendizaje, pero si hay docentes que no les importa que ellos aprendan definitivamente no están capacitados para realizar este trabajo tan maravilloso, mi sugerencia es, que se evalúen a los docentes y analizar si están capacitados para realizar este trabajo. Agradezco su amable atención.
- Que haya un psicólogo para atender a los jóvenes o padres de familia que necesiten apoyo (psicológico).
- Considero que la educación a distancia tiene una gran limitación en cuanto a la carrera de mi hijo. Está en mecánica y las practicas realizadas son muy pobres comparadas con las que se pudieran realizar en el plantel.
- Considero que los maestros deberían ser más empáticos con los chicos que están en la recta final, y los aturden con demasiado, trabajo, no por el hecho de que estén estudiando dentro de casa quiere decir que no tiene el derecho de tener vida familiar y social.
- Me gustaría que el plantel donde estudia mi hija, tenga más higiene en todas las áreas, ya que en ocasiones no le ponen la atención que debería tener.
- Sugiero que les den pláticas a los alumnos sobre motivación para continuar con sus estudios porque observo con tristeza que hay mucha desmotivación en algunos casos, ocasionando la deserción.





La voz de los padres de familia

Quejas



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



- Tengo dos hijos estudiando ahí, me encanta la escuela y muchos maestros son amables y muy preparados, sin embargo el salón de uno de ellos tiene muchos problemas con ciertos maestros en su forma de dar clases, mi hijo a veces preocupado me dice que se atoro y que siente que esta estancando por las formas de los profesores de llevar las clases en línea, les falta empatía con los alumnos y no solo llenarlos de tareas sin dar una sola clase, ellos esperando una tarea de excelencia, se le dijo a la directora y no hubo respuestas.
- El chef Carlos Alberto Barrantes Morga, no les da las herramientas como procedimientos para realizar las prácticas de cocina, responde de manera cortante y a veces prepotente, pareciera que no le interesa que los alumnos aprendan bien lo que les enseña.
- Muchas veces los profesores exigen a los alumnos de mala manera acciones cuando ellos también fallan, o la plataforma digital falla a los alumnos y los maestros no son comprensivos pero si les falla a los maestros no hay problema. Muchos no tenemos las herramientas digitales para trabajar en línea, sin embargo los chicos tratan de estar al 100 pero algunos maestros exigen de más.
- Es indignante que nos estén cobrando tan elevada cantidad de dinero por una simple fotografía, fue tomada por la cantidad de 600 pesos y ahora con lo de la pandemia no dan ninguna respuesta sobre el servicio social que quedo incompleto y de igual manera las prácticas.
- Qué hagan algo al respecto con los maestros que acosan a las alumnas hace dos años tuve un problema por qué dos maestros acosaban a mi hija y no se me hace justo que sigan dando clases en el plantel, ya que las alumnas en general corren peligro con ellos.





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

