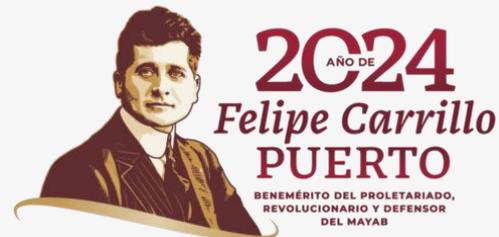




Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MESSE) 2024

Resultados de CONALEP Estado de México
CONALEP Plantel Chimalhuacán

Meteppec, Estado de México, junio de 2024



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Satisfacción del cliente o usuarios

- La satisfacción del cliente es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio, con respecto a las expectativas.
- Existen algunos métodos básicos para conseguir la satisfacción del cliente: brindar un servicio de calidad, cumplir con las promesas realizadas; la prestación de servicios con valor agregado y ofrecer un servicio que contribuya a la solución de los inconvenientes con rapidez y contundencia.
- Si la satisfacción manifestada por los clientes es acompañada por la seguridad racional de haber hecho lo que se encontraba al alcance de la institución, con alto grado de éxito, es posible sostener el estado armonioso de seguridad y bienestar.
- 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.



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



- 1. Tipo de Usuarios:** Padres de Familia o Tutores de Alumnos del Sistema CONALEP.
- 2. Encuesta de tipo muestral:** 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 %.
- 3. Estructura:** Está compuesta por tres momentos: 10 preguntas sociodemográficas o estadísticas, siete factores de medición con 37 reactivos y un espacio para recibir comentarios generales (felicitaciones, quejas y sugerencias).
- 4. Factores de Medición:** 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 en conjunto contribuyen a la calidad educativa de la institución.
- 5. Escala de Medición:** 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.
- 6. Informes de Resultados:** 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 implican la realización de acciones de mejora.



Factores de Medición

1. **Instalaciones y Equipamiento:** Evalúa de manera general las condiciones de limpieza, orden y seguridad de las instalaciones del plantel.
2. **Formación Técnica (Modelo Académico, Planes de Estudio y Desempeño Docente):** Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de los servicios del proceso enseñanza-aprendizaje y del desempeño docente.
3. **Servicios Escolares:** Evalúa el trato y la oportunidad de la información para la realización de trámites de la trayectoria académica del alumno(a).
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).
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.
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 del Colegio.

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”.

**Encuesta de Medición de
la Satisfacción del
Servicio Educativo
(e-MESSE) 2024**

Datos sociodemográficos de los encuestados



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



POBLACIÓN ENCUESTADA POR GÉNERO

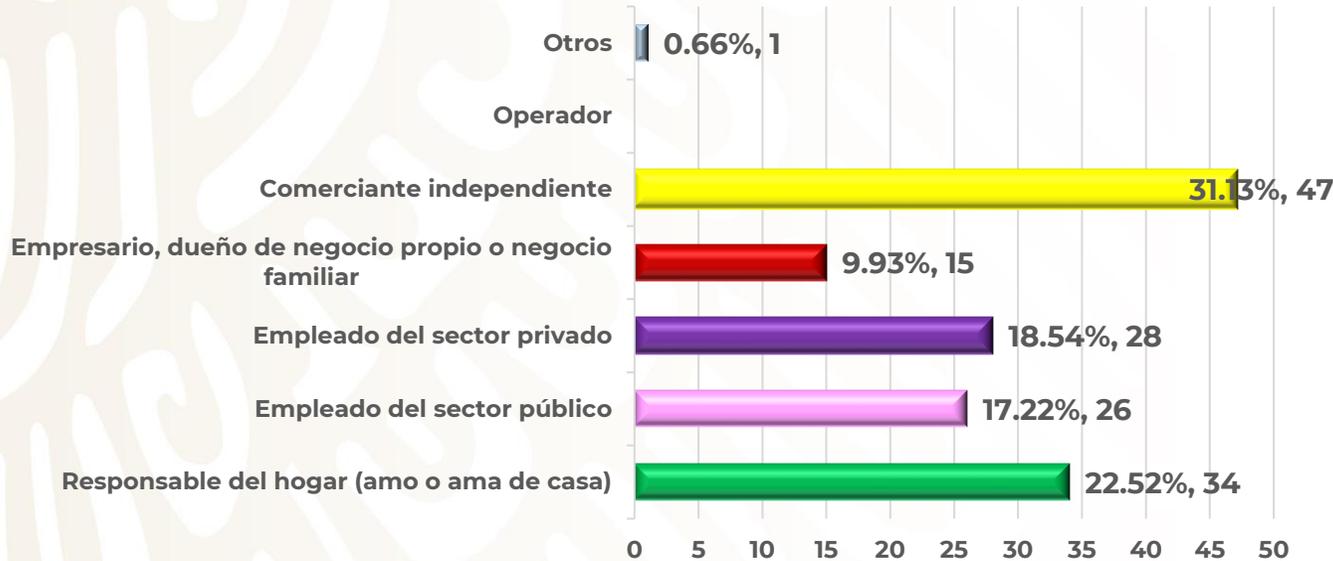
58%
87 hombres



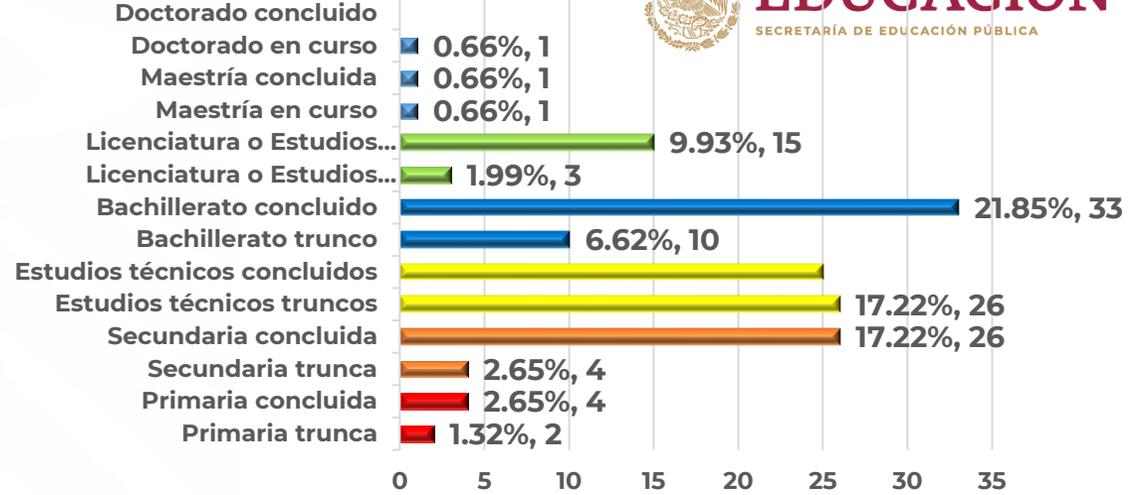
42%
64 mujeres



OCUPACIÓN



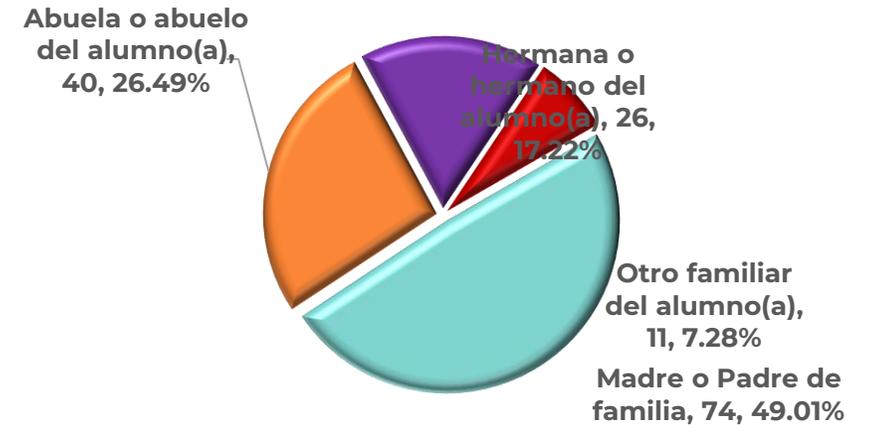
NIVEL DE ESTUDIOS



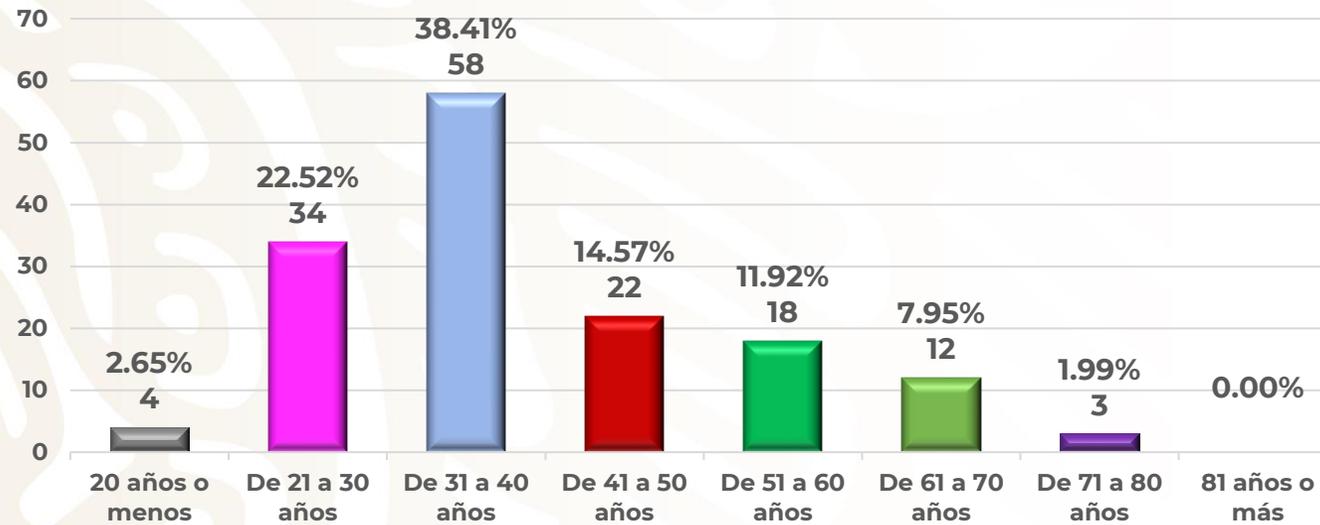
EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



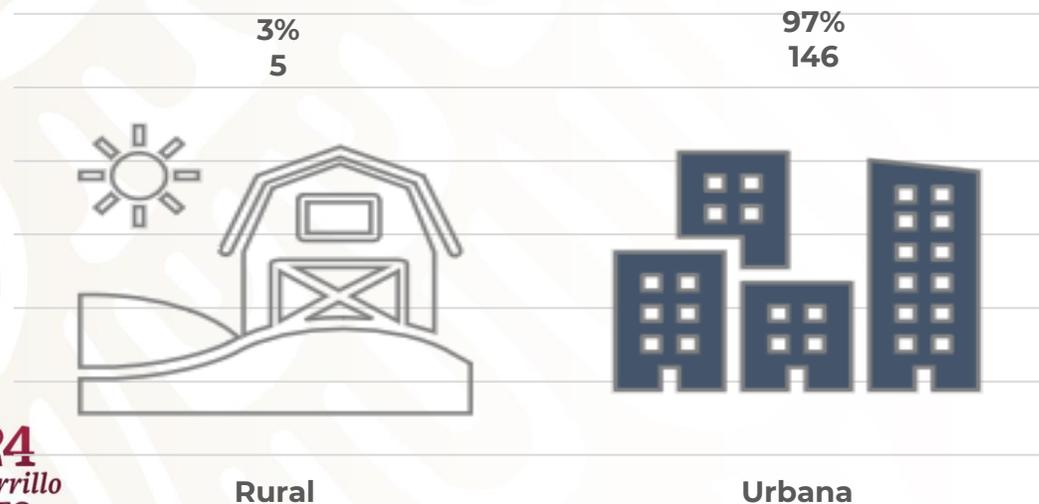
PARENTESCO CON LA O EL ALUMNO



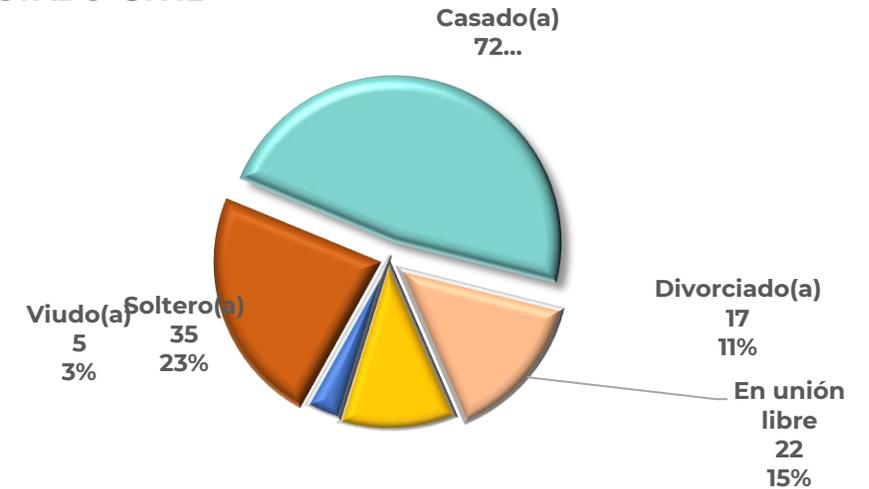
EDAD DE QUIEN RESPONDE



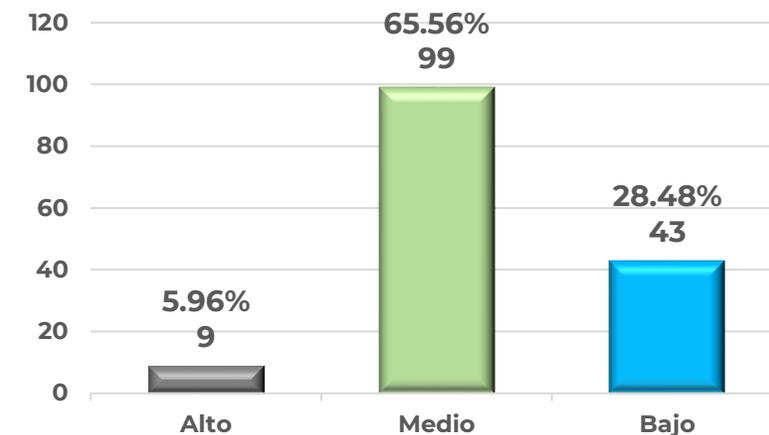
UBICACIÓN DE ZONA GEOGRÁFICA



ESTADO CIVIL



NIVEL SOCIOECONÓMICO



**Encuesta de Medición de
la Satisfacción del
Servicio Educativo
(e-MESSE) 2024**

Resultados por factores y reactivos de medición



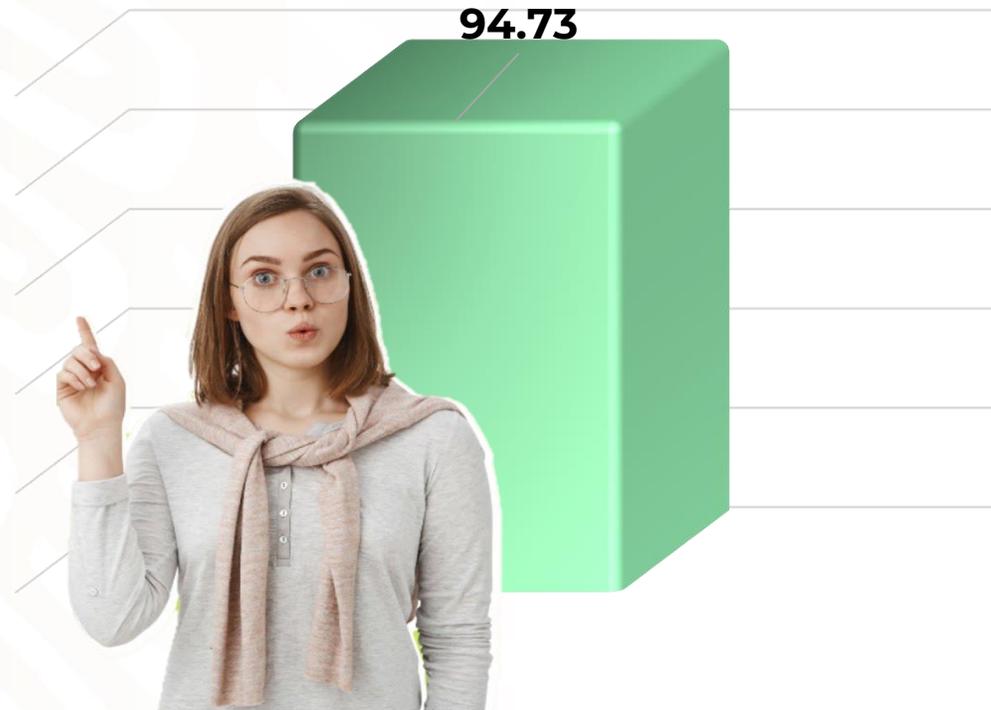
EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA





Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024

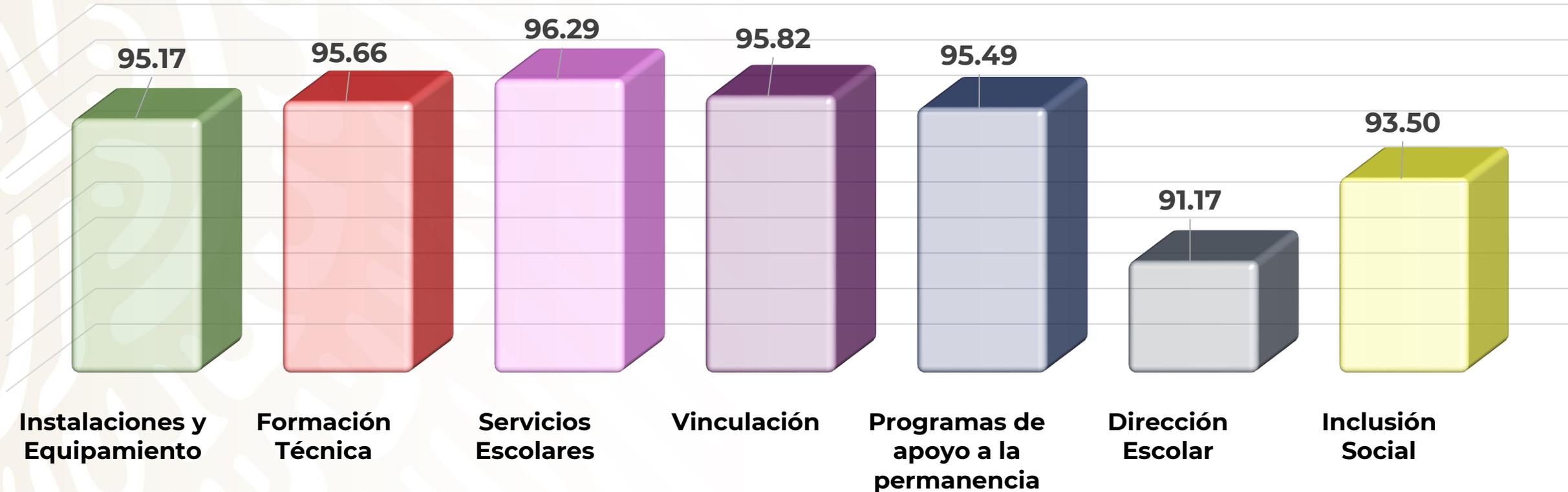
Gráfica 1. Índice General de Satisfacción
CONALEP Plantel Chimalhuacán





Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024

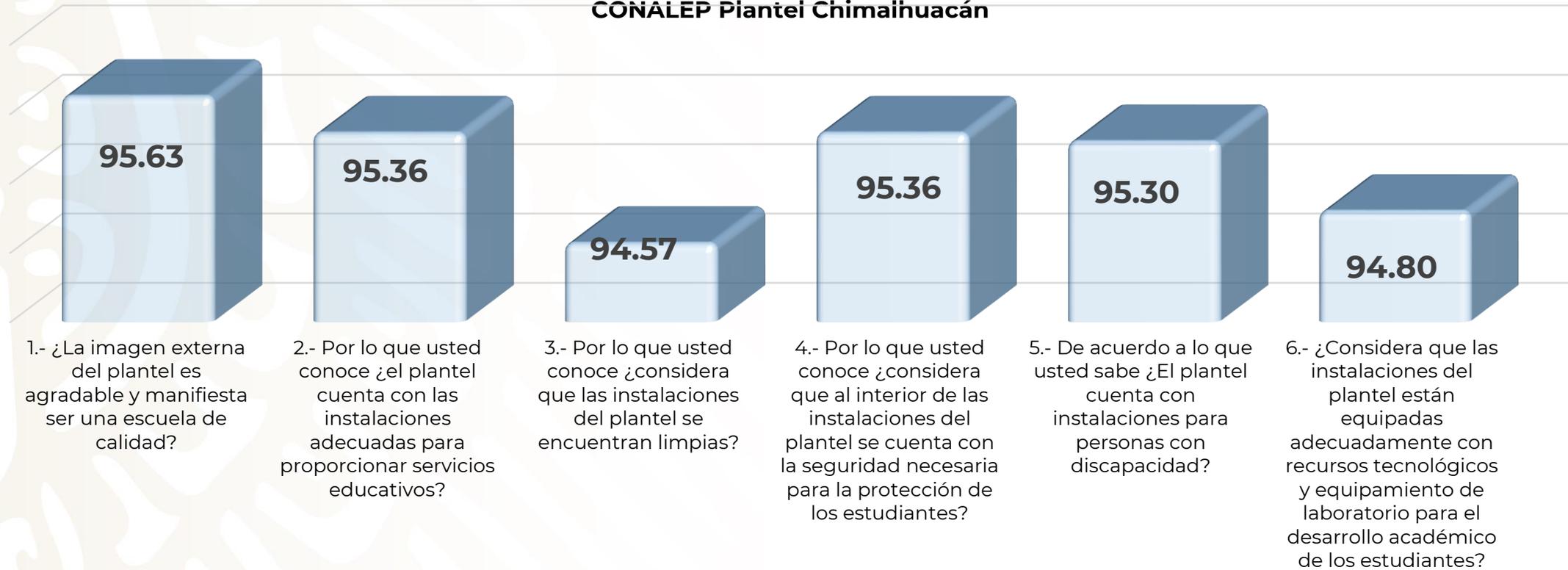
**Gráfica 2. Resultados de Índices por Factores de Medición
CONALEP Plantel Chimalhuacán**





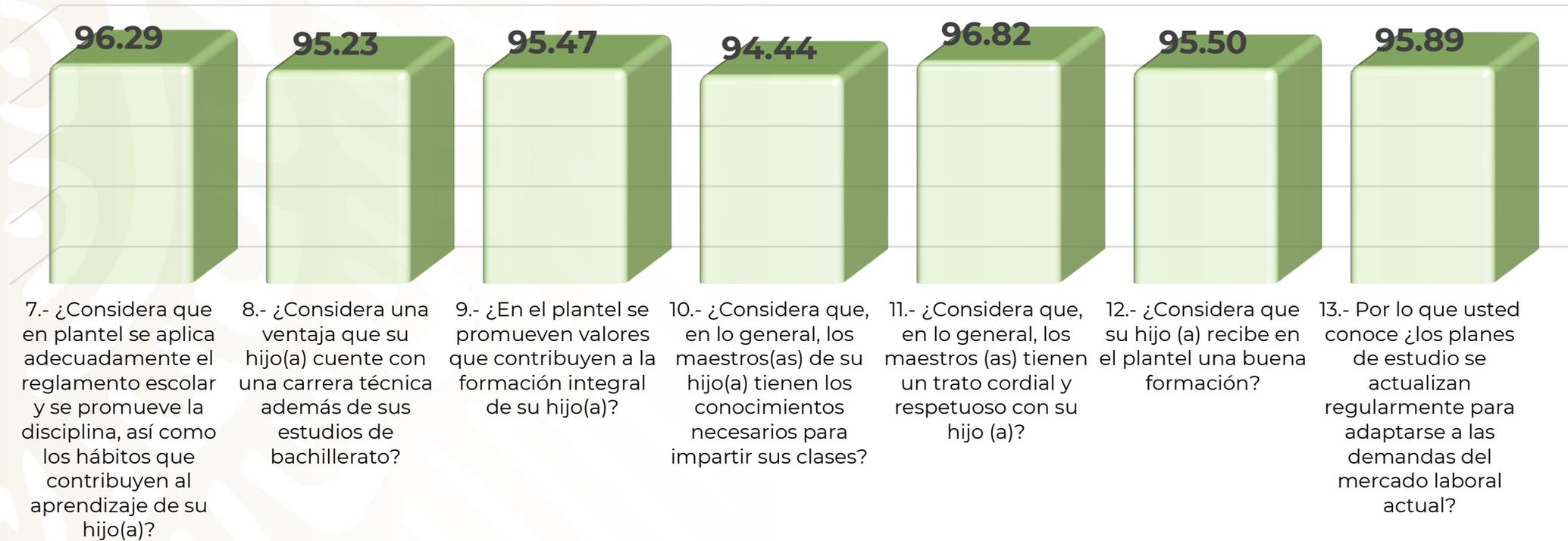
Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024

**Gráfica 3. Factor “Instalaciones y Equipamiento”
CONALEP Plantel Chimaihuacán**





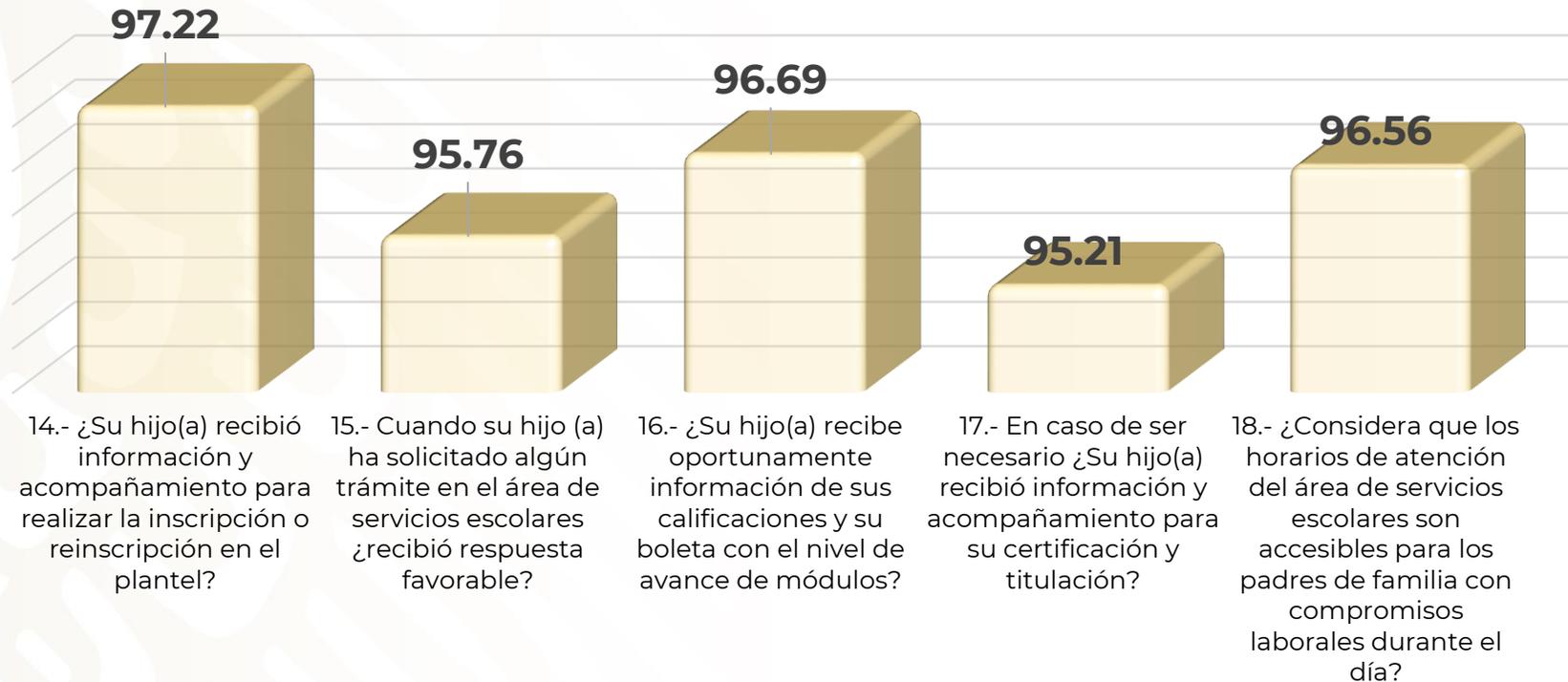
Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024
Gráfica 4. Factor “Formación Técnica: Modelo académico, Planes de Estudio y Desempeño Docente”.
CONALEP Plantel Chimalhuacán





Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024

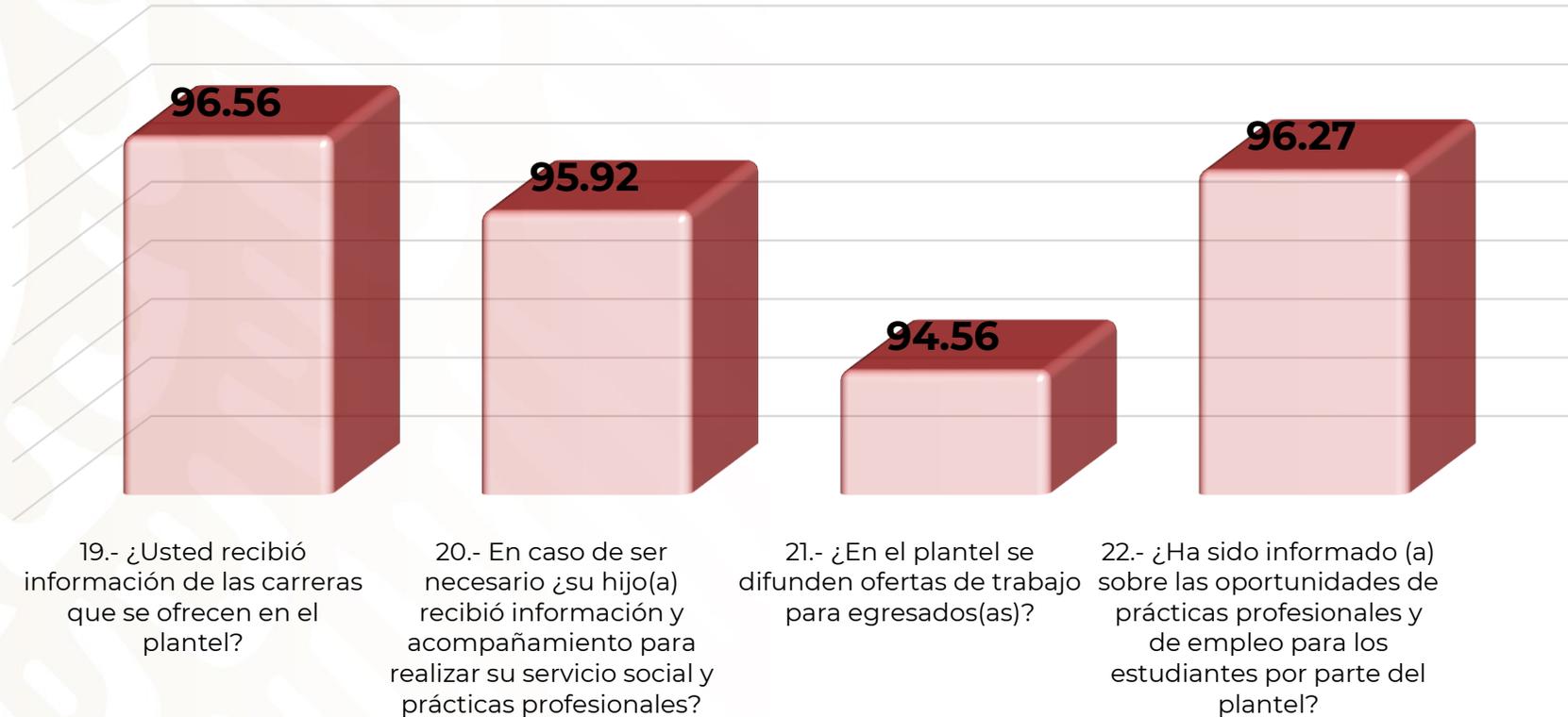
Gráfica 5. Factor “Servicios Escolares”
CONALEP Plantel Chimalhuacán





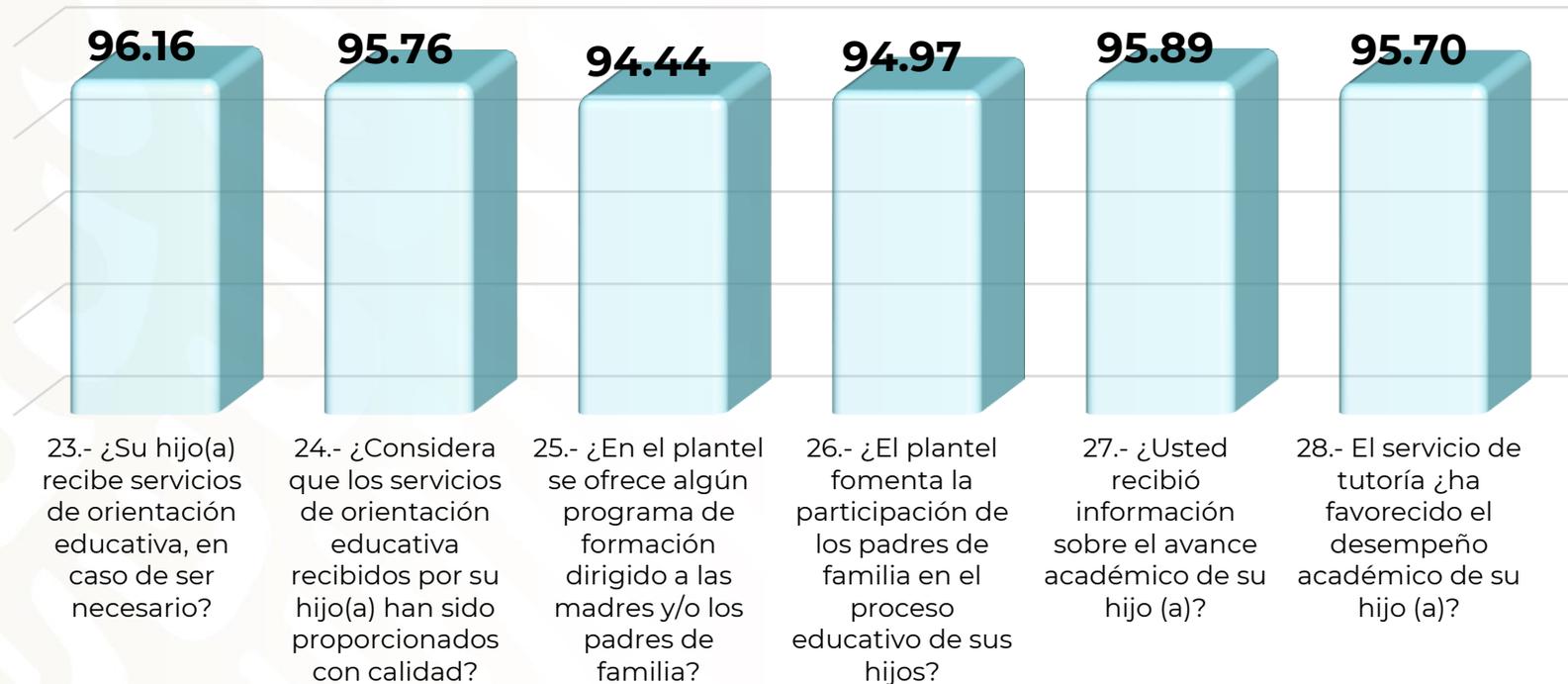
Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024

**Gráfica 6. Factor “Vinculación”
CONALEP Plantel Chimalhuacán**





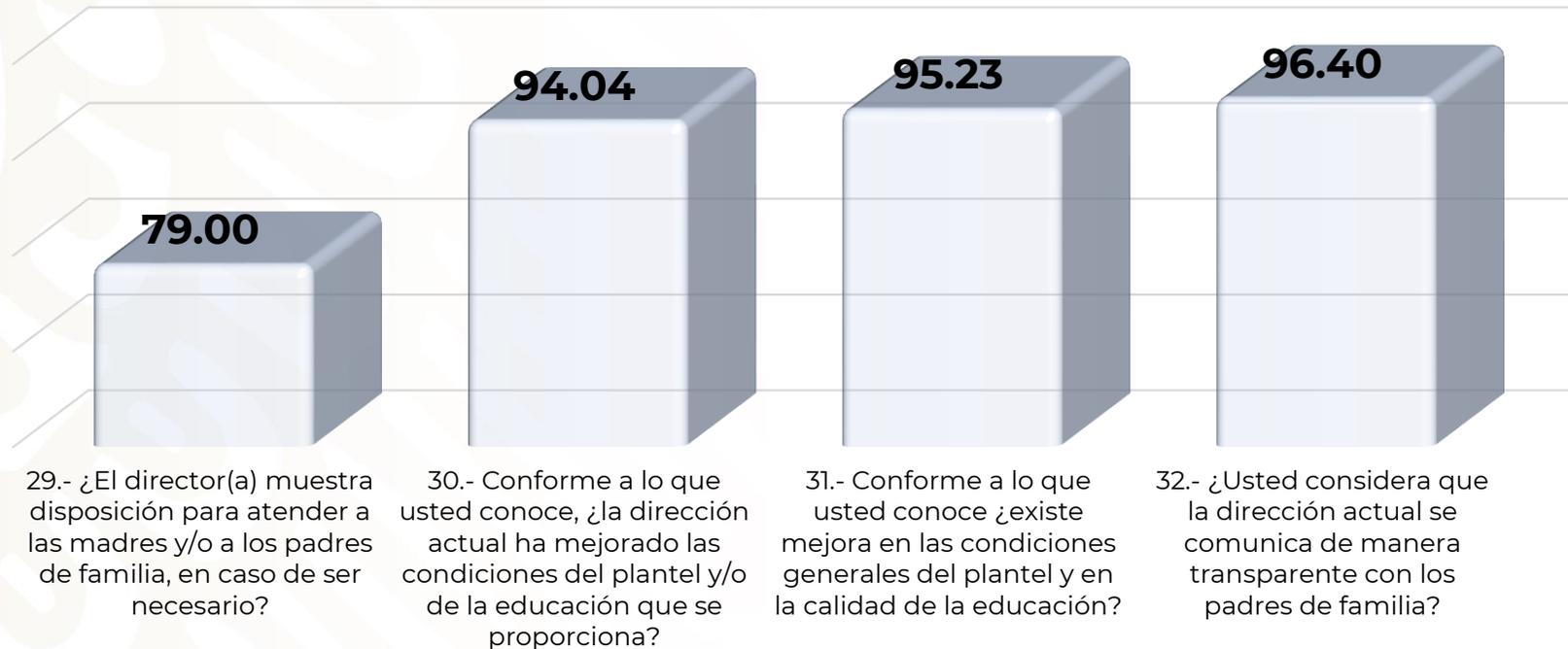
Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024
Gráfica 7. Factor “Programas de apoyo a la permanencia: orientación educativa y tutorías”
CONALEP Plantel Chimalhuacán





Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024

Gráfica 8. Factor “Dirección Escolar”
CONALEP Plantel Chimalhuacán



29.- ¿El director(a) muestra disposición para atender a las madres y/o a los padres de familia, en caso de ser necesario?

30.- Conforme a lo que usted conoce, ¿la dirección actual ha mejorado las condiciones del plantel y/o de la educación que se proporciona?

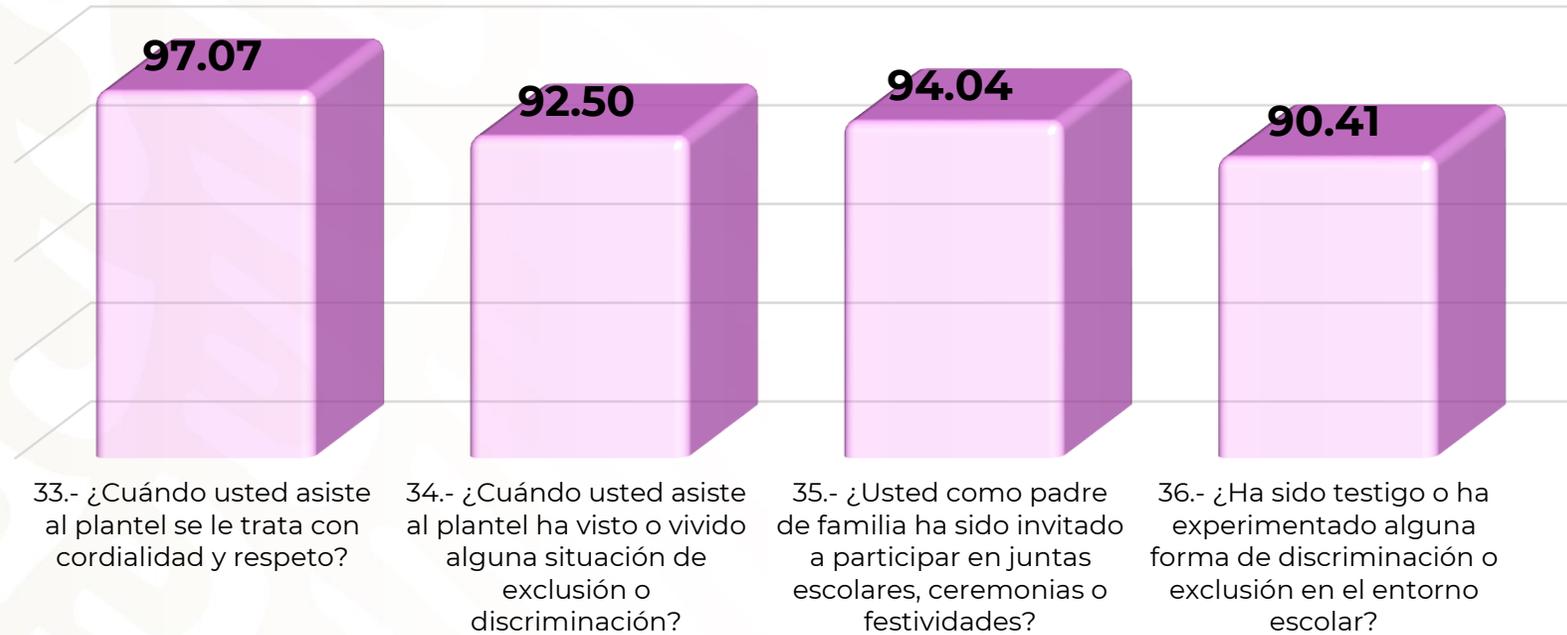
31.- Conforme a lo que usted conoce ¿existe mejora en las condiciones generales del plantel y en la calidad de la educación?

32.- ¿Usted considera que la dirección actual se comunica de manera transparente con los padres de familia?



Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024

**Gráfica 9. Factor “Inclusión Social”
CONALEP Plantel Chimalhuacán**

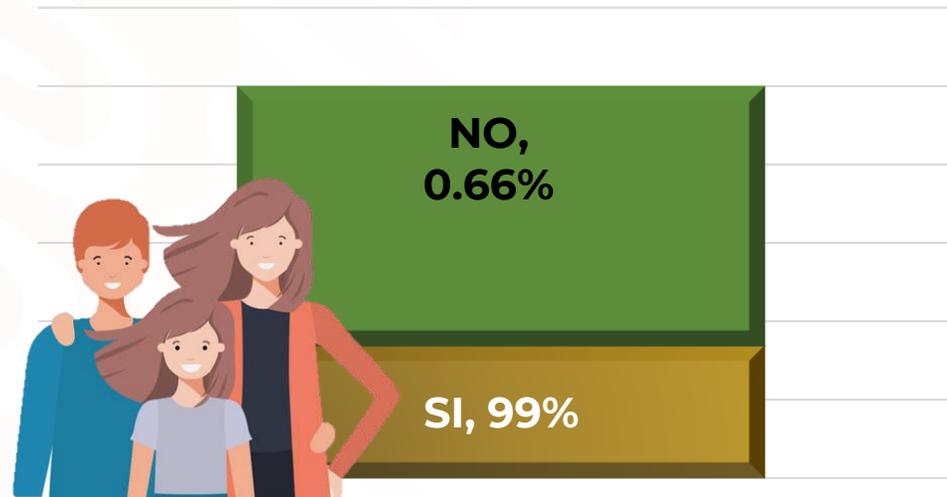


Nota: Los reactivos 34 y 36 son en sentido inverso, es decir, que el resultado es el índice de situaciones que no ocurren en el entorno escolar.

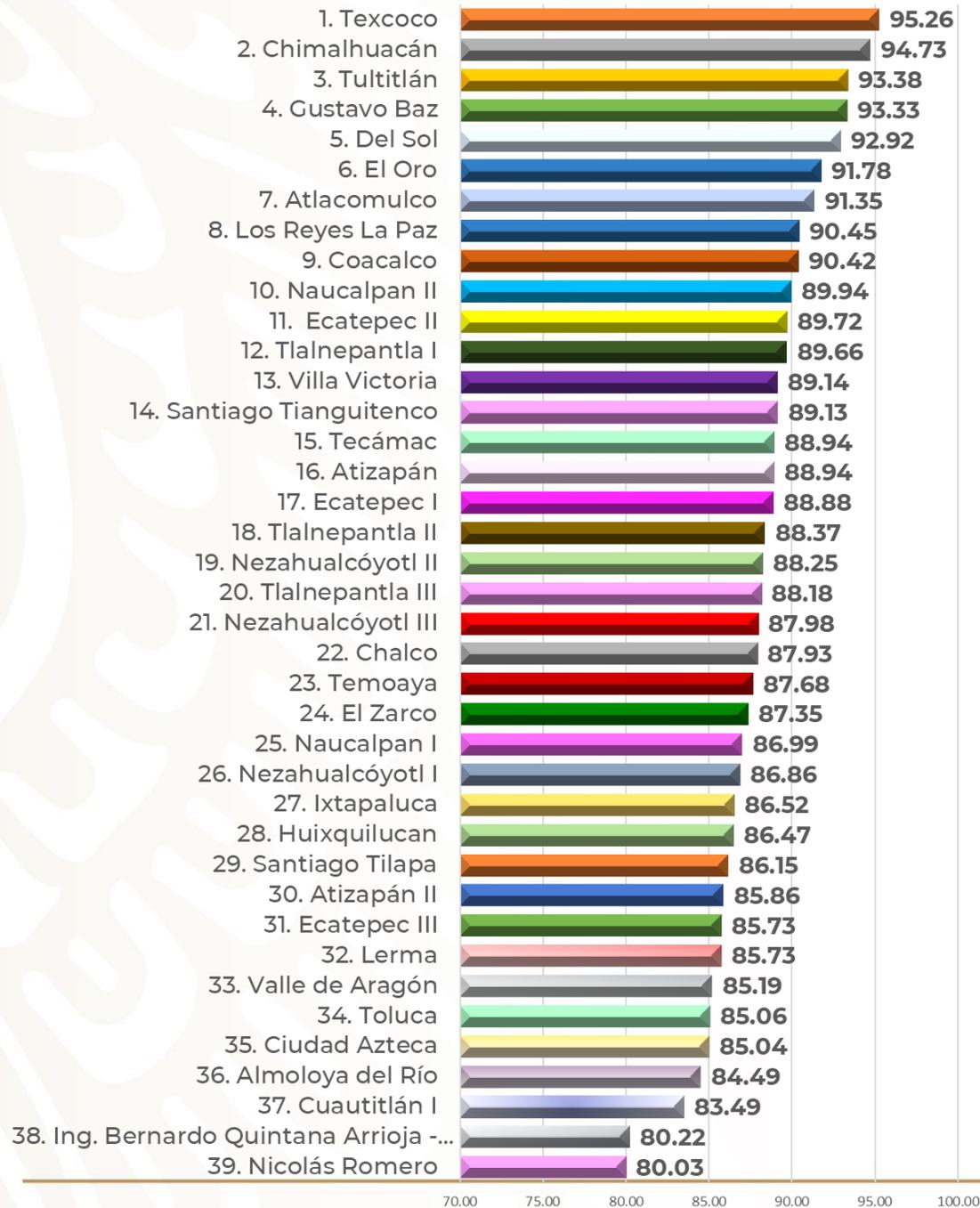


Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024

Gráfica 10. Opinión General del Servicio Educativo
CONALEP Plantel Chimalhuacán



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



Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024

Gráfica 11. Ranking de Resultados por Unidad Administrativa
CONALEP Plantel Chimalhuacán



Comentarios de los encuestados

Tú como padres de familia ¡tienes derecho a opinar!



- Los comentarios se emiten de manera adicional y se clasifican en “felicitaciones, quejas y sugerencias”. La información emitida debe ser tratada con cuidado y delicadeza.
- Las felicitaciones se deben comunicar y estimular el desempeño del personal. Las sugerencias son oportunidades para orientar la mejora de los procesos y/o servicios educativos, y las quejas y/o reclamaciones deben ser atendidas como acciones correctivas.
- Las quejas de nuestros servicios educativos “siempre son una oportunidad de mejora”, por lo que, si no existen mecanismos adicionales de consulta en el plantel, estos registros emitidos por los alumnos pueden ser utilizados como “Buzón electrónico de quejas”.
- Las acciones correctivas deben ser documentadas mediante el Programa de Mejora Continua del plantel.



Directorio

Arturo Pontifes Martínez
Director General

Ana María Arrona González
**Secretaria de Planeación y Desarrollo
Institucional**

Sergio Manuel Urbina Díaz
**Director de Modernización
Administrativa y Calidad**

Sergio Guzmán Álvarez

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

Virgilia Aguilar Hernández

Subcoordinadora de Diseño y Seguimiento de la Capacitación
vaguilar@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
