



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

**Informe Nacional de Resultados e-MeSSE 2024**

**Metepec, 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	<b>Negativo</b>
01-20	Deficiente	
21-59	Insuficiente	
60-79	Aceptable	<b>Positivo</b>
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**

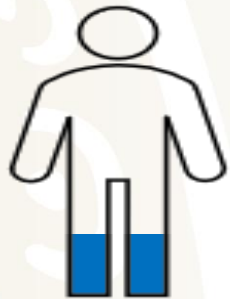


**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



## POBLACIÓN ENCUESTADA POR GÉNERO

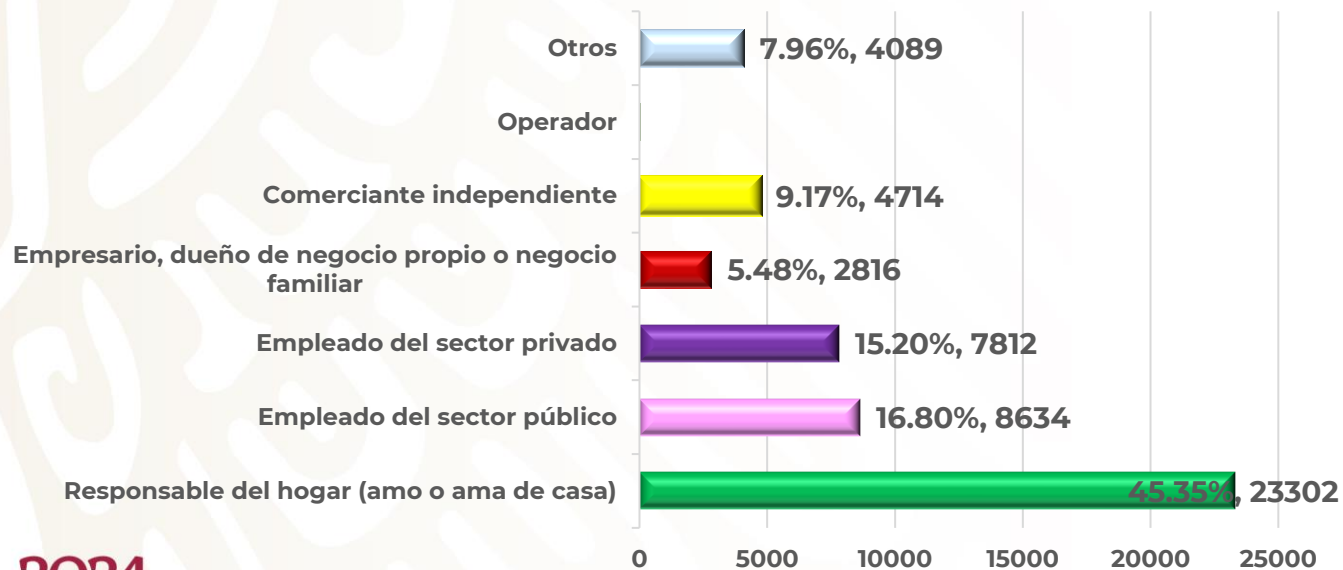
23%  
11,728 hombres



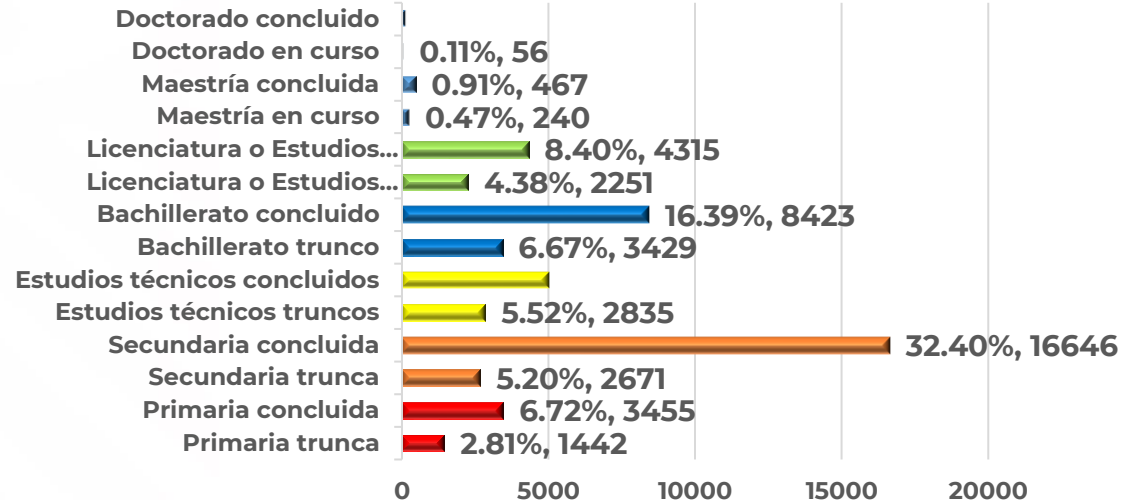
77%  
39,651 mujeres



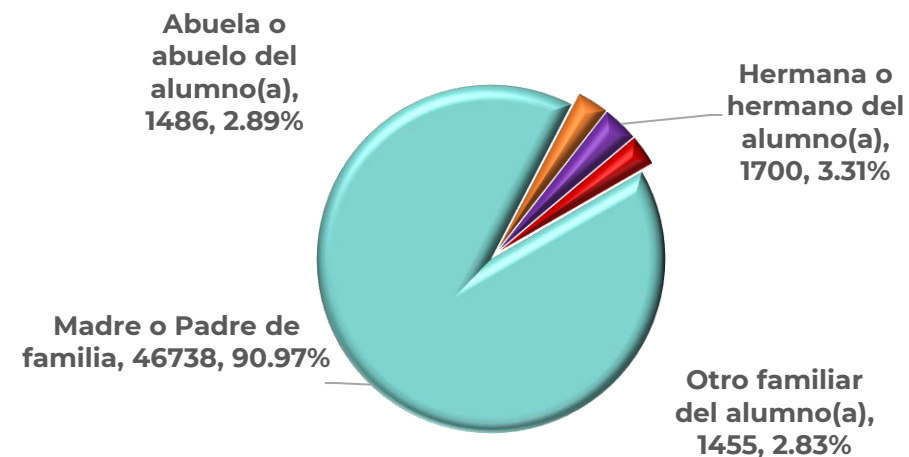
## OCUPACIÓN



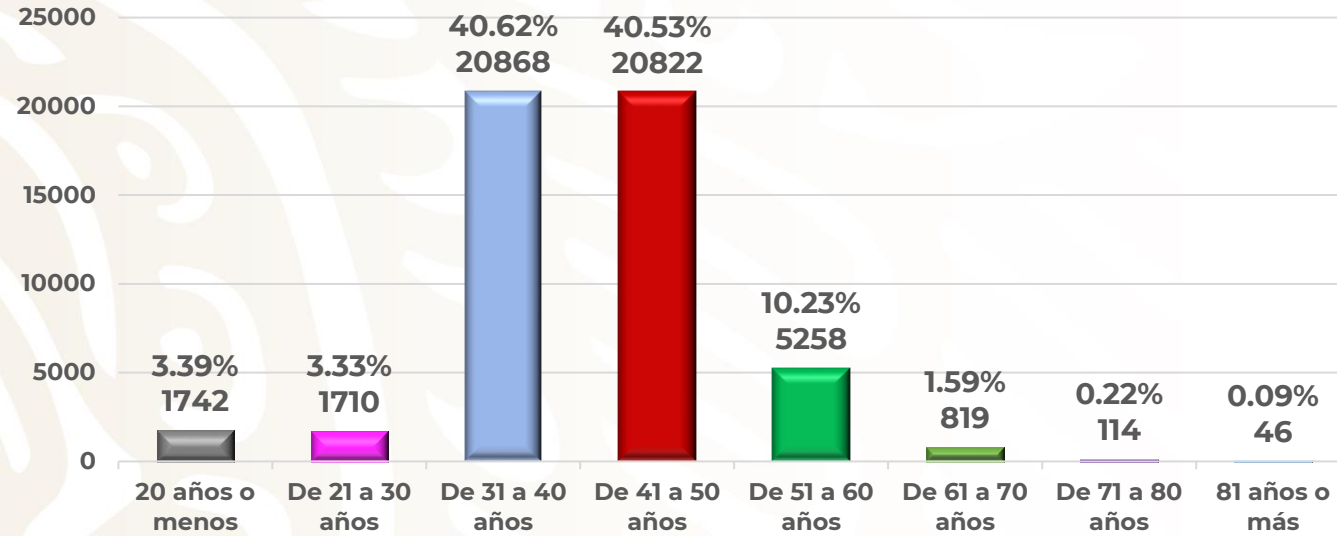
## NIVEL DE ESTUDIOS



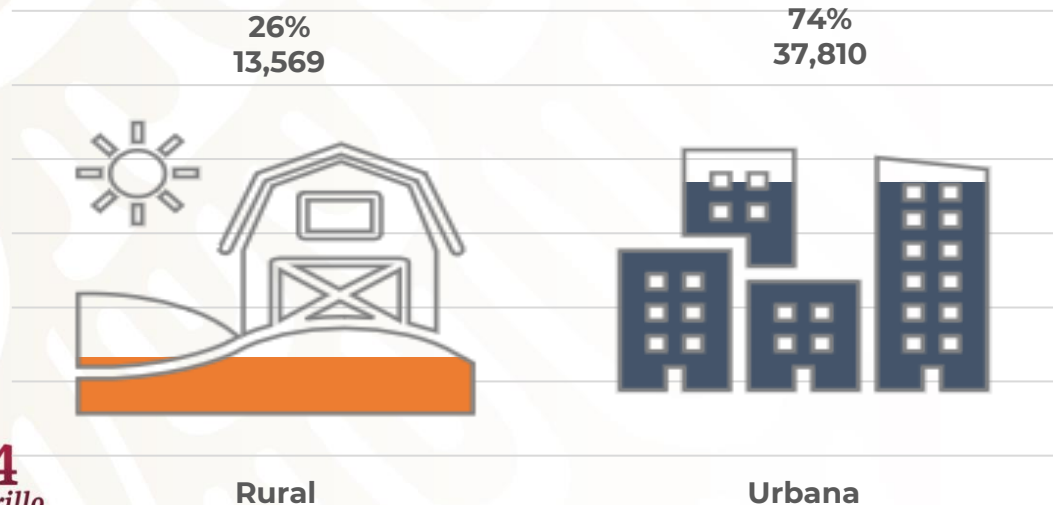
## PARENTESCO CON LA O EL ALUMNO



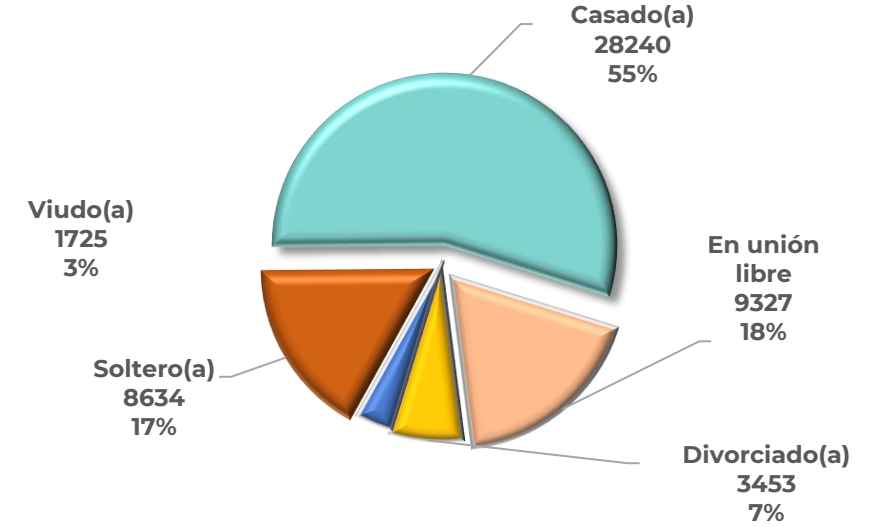
## EDAD DE QUIEN RESPONDE



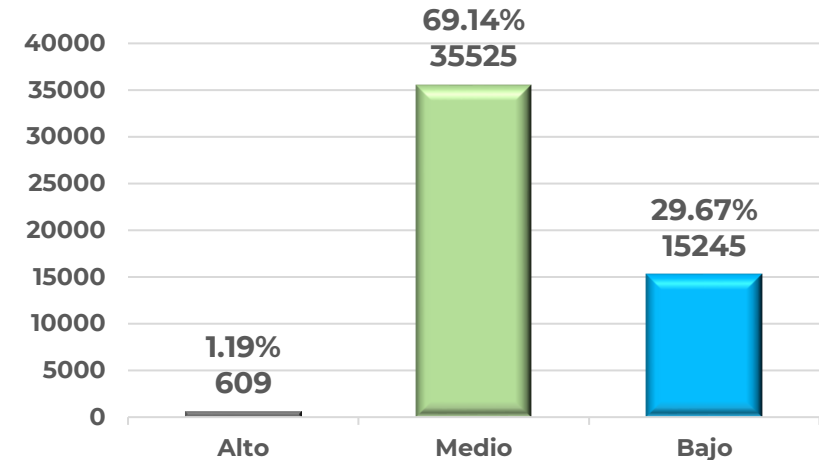
## UBICACIÓN DE ZONA GEOGRÁFICA



## 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

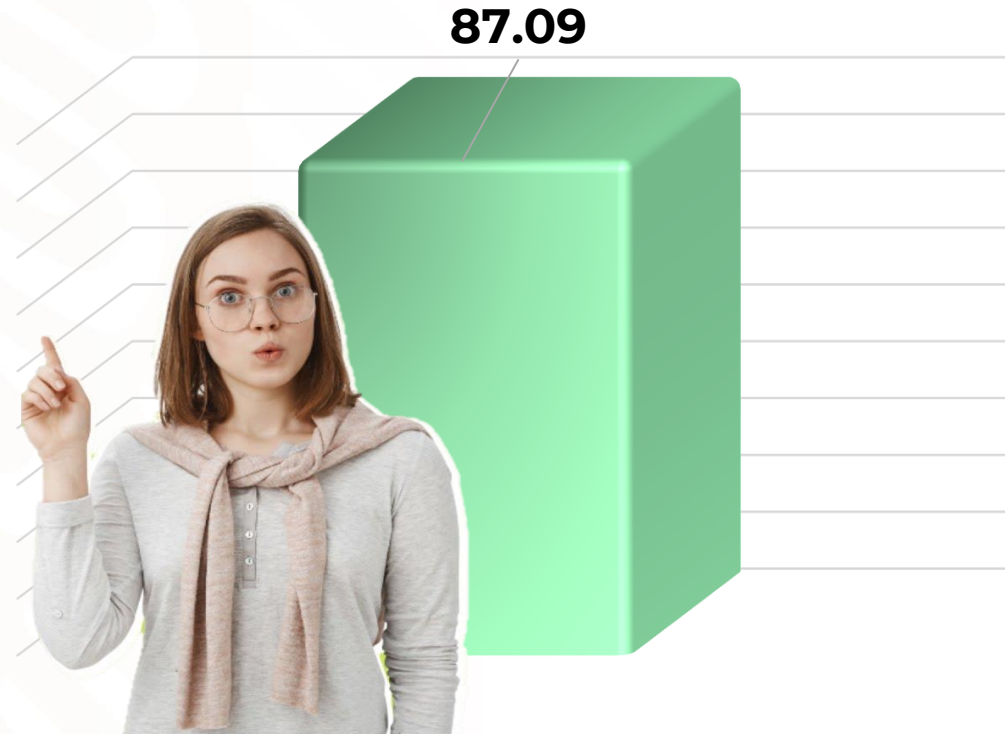






## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024

Gráfica 1. Índice General de Satisfacción

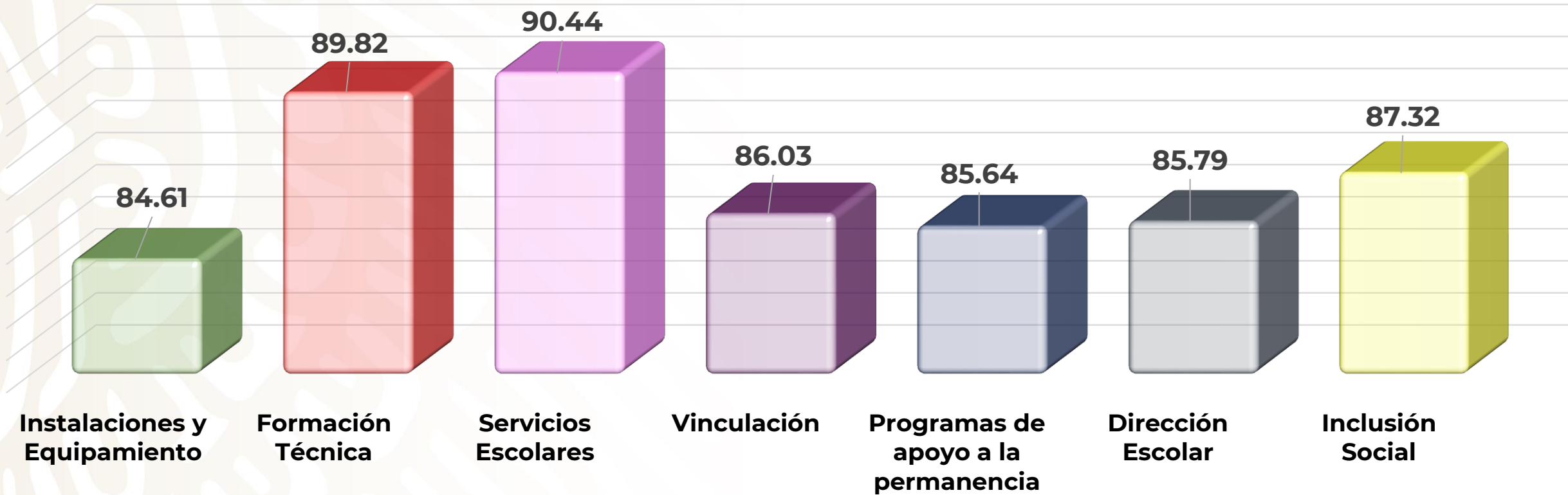


Participación de 51,379 padres de familia de 308 planteles de 30 Colegios Estatales, Ciudad de México y Oaxaca.



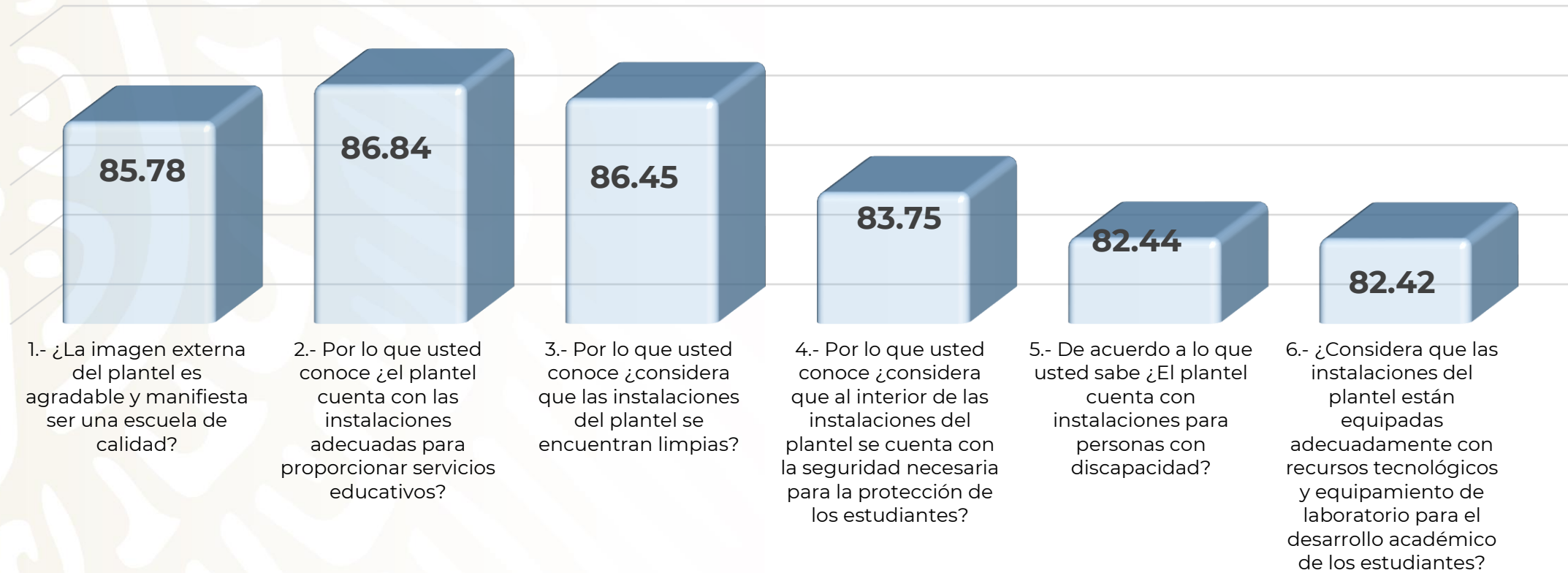
**Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024**

**Gráfica 2. Resultados de Índices por Factores de Medición**



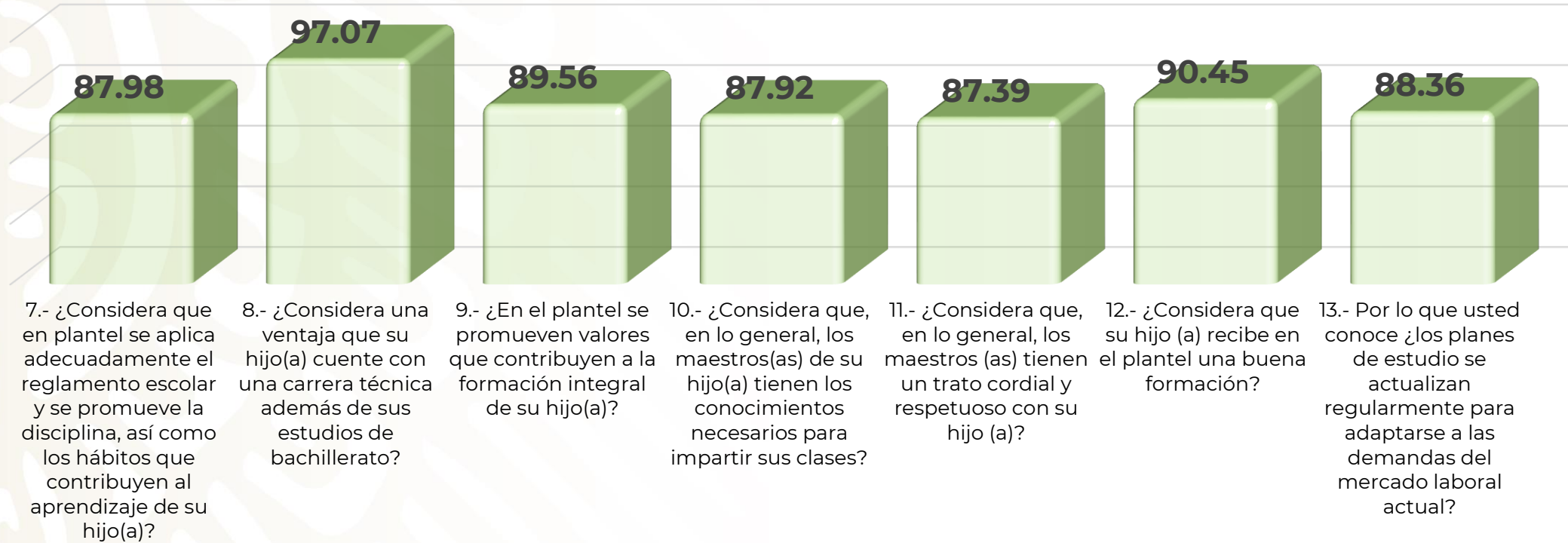


**Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024**  
**Gráfica 3. Factor “Instalaciones y Equipamiento”**





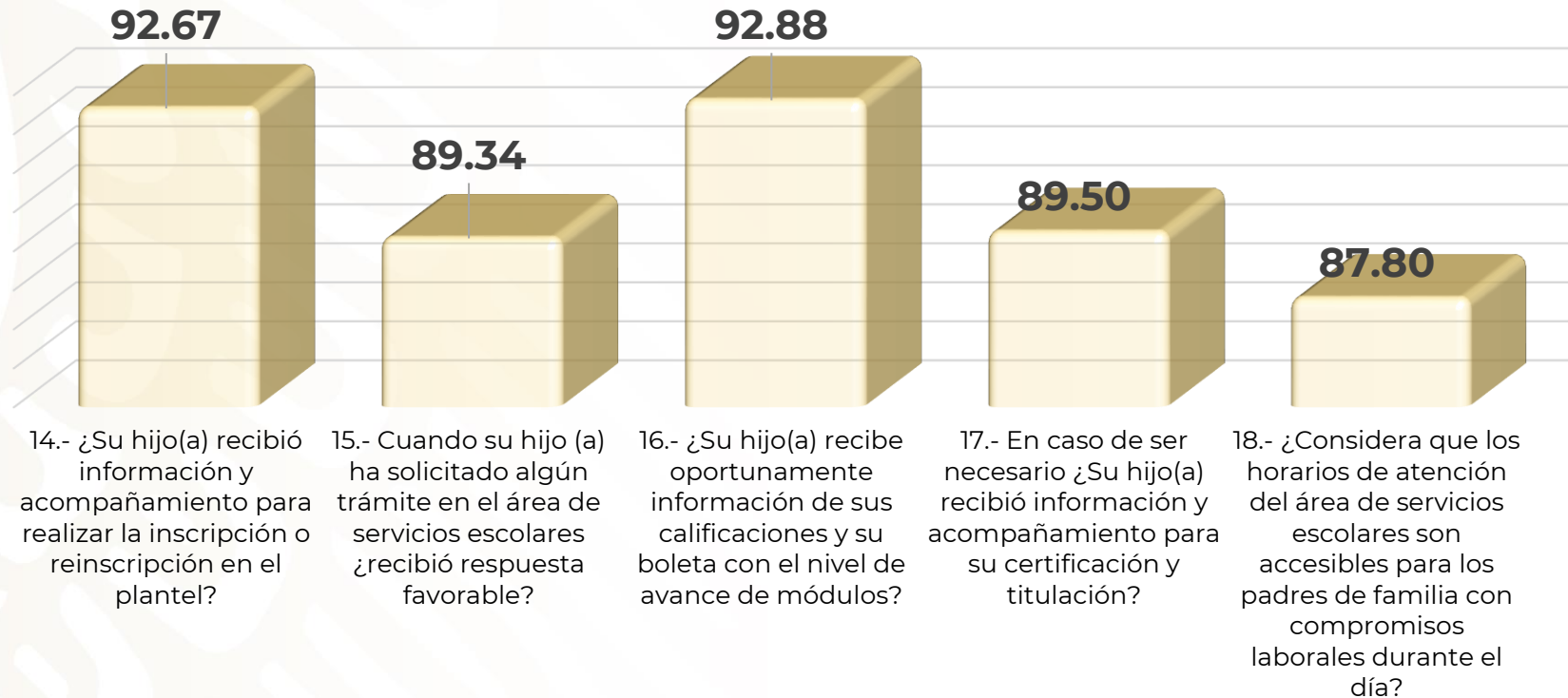
**Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024**  
**Gráfica 4. Factor “Formación Técnica: Modelo académico, Planes de Estudio y Desempeño Docente”.**





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

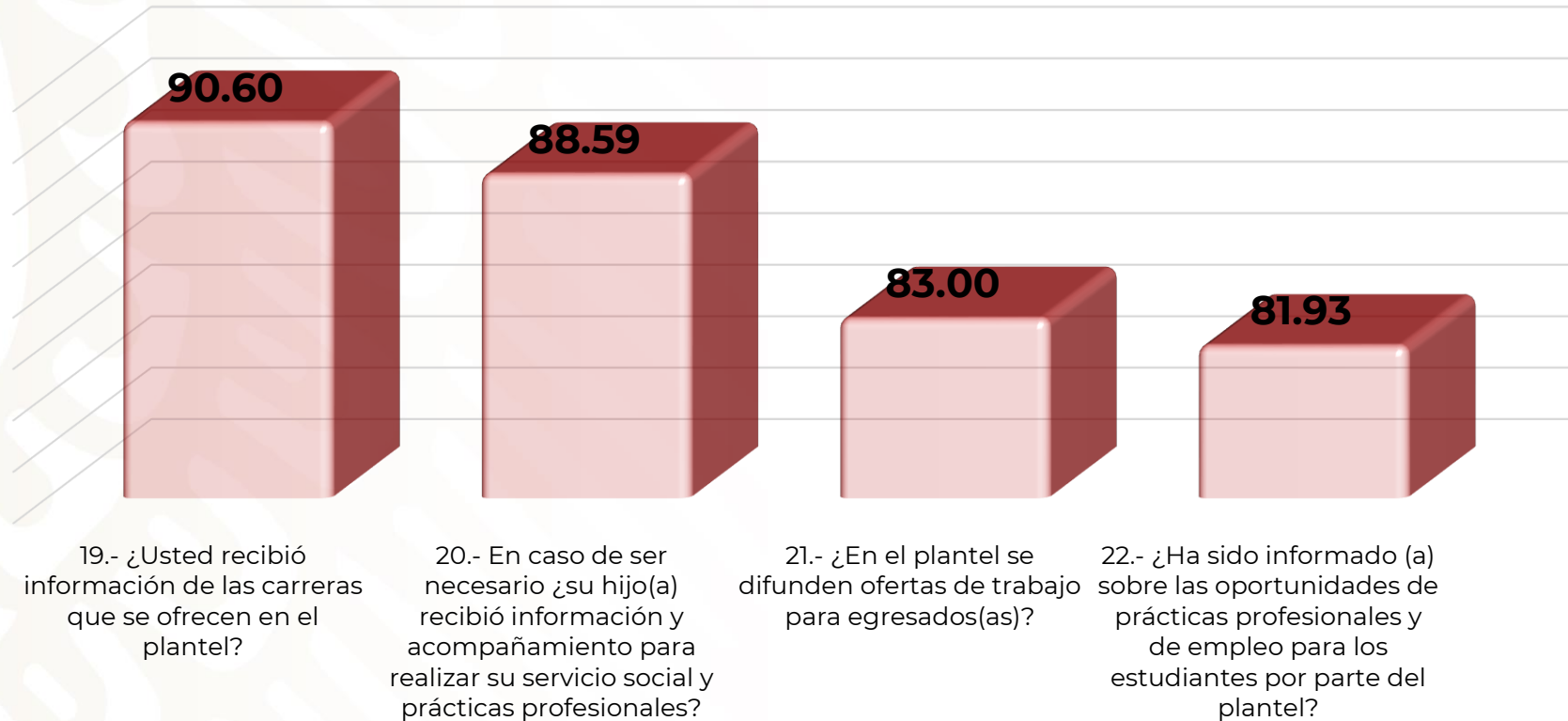
### Gráfica 5. Factor “Servicios Escolares”





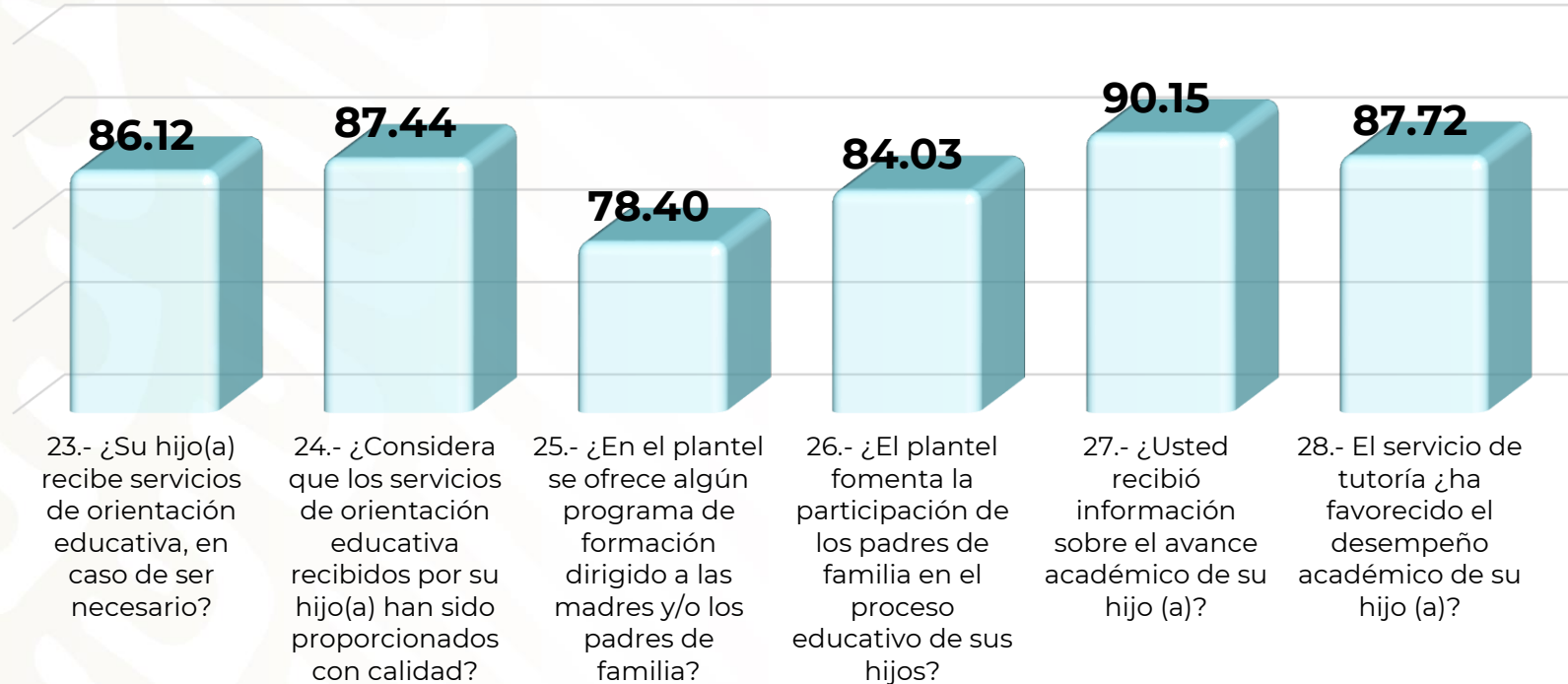
## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024

### Gráfica 6. Factor “Vinculación”





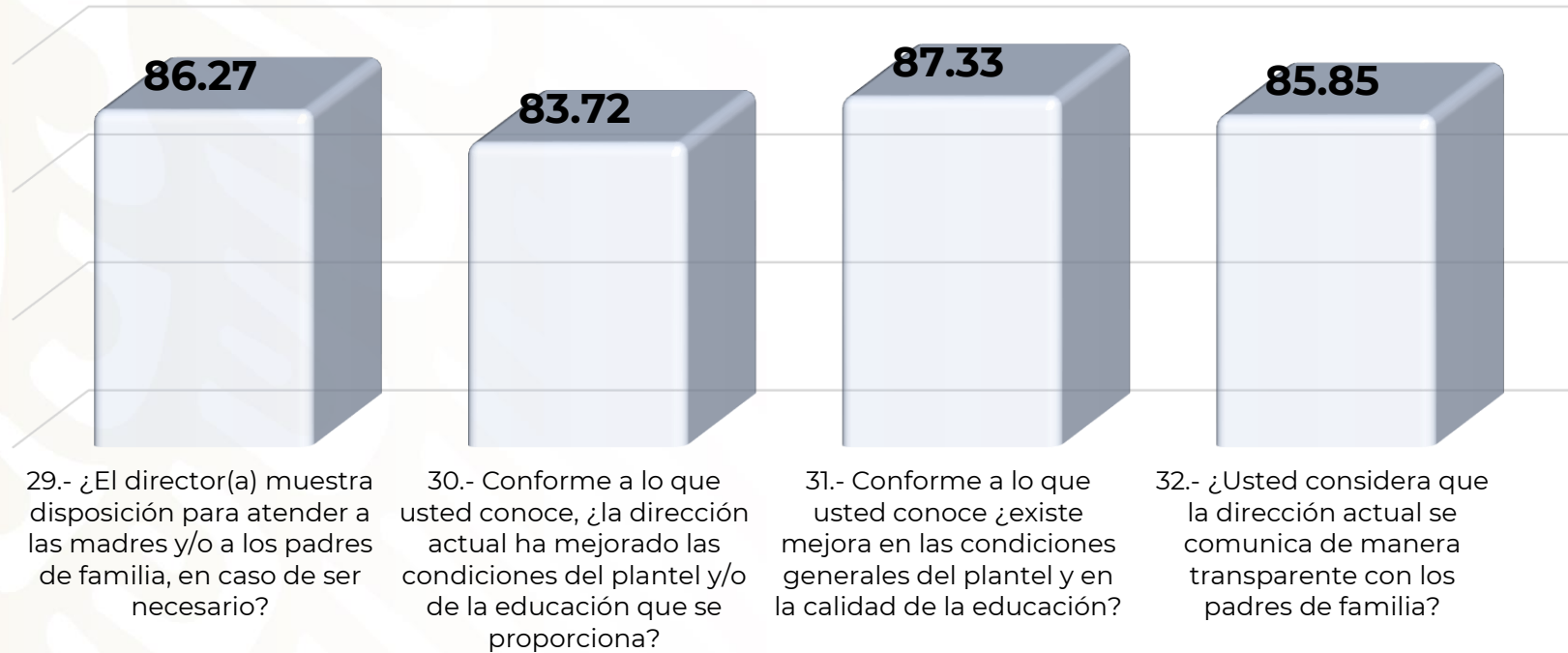
**Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024**  
**Gráfica 7. Factor “Programas de apoyo a la permanencia: orientación educativa y tutorías”**





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

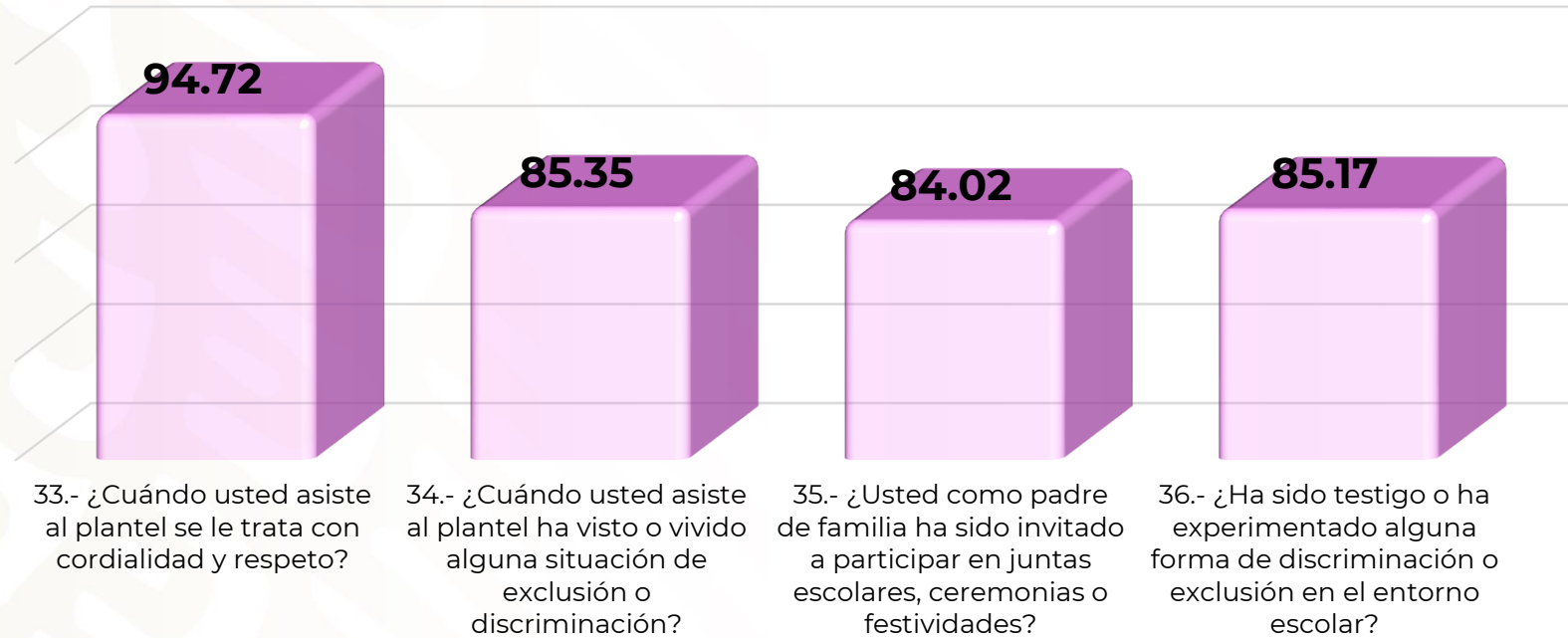
### Gráfica 8. Factor “Dirección Escolar”







**Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024**  
**Gráfica 9. Factor “Inclusión Social”**

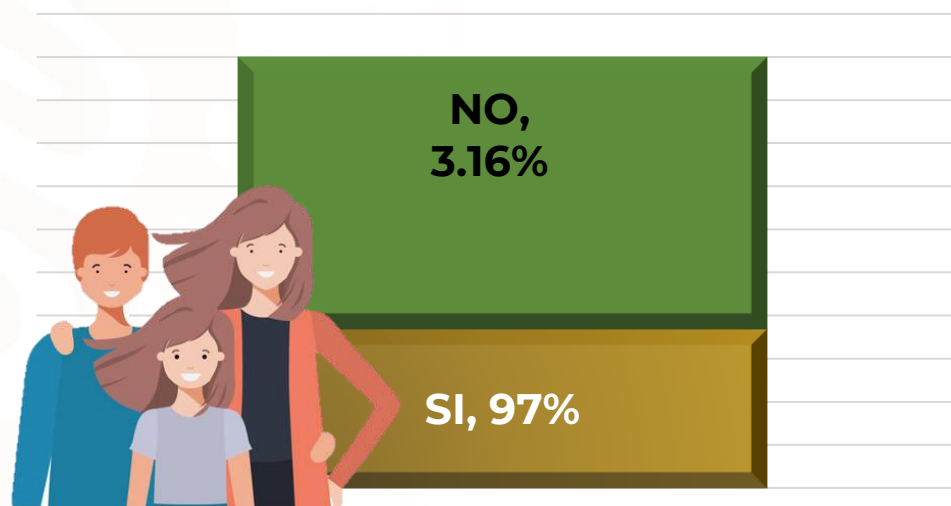


**Nota:** Los reactivos 34 y 36 son en sentido inverso, es decir, que el resultado es el índice de situaciones que no ocurren en el entorno escolar.



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

Gráfica 10. Opinión General del Servicio Educativo

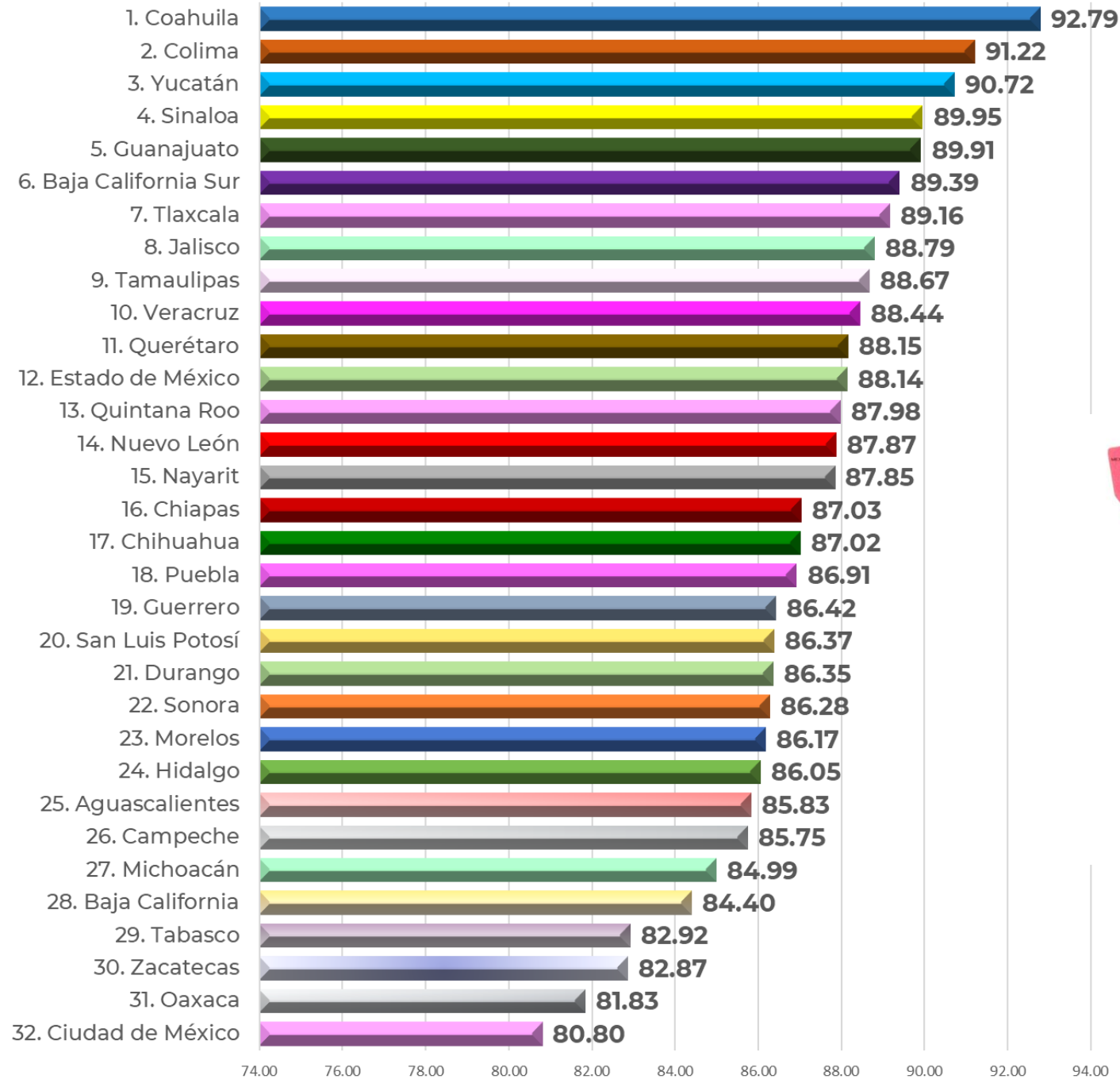


**37.- Basado en su experiencia ¿Usted recomienda al CONALEP como opción de estudios?**



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

### Gráfica 11. Ranking de Resultados por Unidad Administrativa



No	Estado	2020	2021	2022	2023	2024
1	Aguascalientes	85	87.66	83.41	87.03	85.83
2	Baja California	Sin aplicación	88.49	84.37	84.64	84.40
3	Baja California Sur	Sin aplicación	87.11	83.58	88.47	89.39
4	Campeche	Sin aplicación	85.80	85.70	86.49	85.75
5	Ciudad de México	86	87.58	78.87	82.57	80.80
6	Coahuila	Sin aplicación	86.53	85.66	90.35	92.79
7	Colima	96	92.37	92.39	90.61	91.22
8	Chiapas	88	86.85	87.91	86.89	87.03
9	Chihuahua	88	89.23	85.22	88.63	87.02
10	Durango	86	83.93	84.14	87.12	86.35
11	Estado de México	90	88.37	85.85	88.61	88.14
12	Guanajuato	Sin aplicación	90.79	86.51	89.86	89.91
13	Guerrero	87	85.20	83.25	87.22	86.42
14	Hidalgo	89	85.75	82.99	85.33	86.05
15	Jalisco	90	88.22	85.77	88.91	88.79
16	Michoacán	88	87.13	83.47	86.31	84.99
17	Morelos	89	89.31	84.25	86.65	86.17
18	Nayarit	Sin aplicación	86.71	81.37	86.40	87.85
19	Nuevo León	Sin aplicación	89.94	84.40	87.62	87.87
20	Oaxaca	85	82.56	80.66	82.64	81.83
21	Puebla	88	88.71	84.58	87.91	86.91
22	Querétaro	Sin aplicación	87.32	83.68	88.78	88.15
23	Quintana Roo	Sin aplicación	86.96	82.64	87.46	87.98
24	San Luis Potosí	Sin aplicación	88.70	84.53	86.85	86.37
25	Sinaloa	Sin aplicación	90.09	87.43	91.33	89.95
26	Sonora	Sin aplicación	85.96	83.94	86.60	86.28
27	Tabasco	88	86.43	81.63	84.10	82.92
28	Tamaulipas	89	87.82	86.59	88.31	88.67
29	Tlaxcala	89	88.31	82.38	86.78	89.16
30	Veracruz	91	89.71	83.83	90.78	88.44
31	Yucatán	Sin aplicación	88.60	85.74	95.12	90.72
32	Zacatecas	88	83.85	82.26	87.56	82.87
<b>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN</b>		<b>88.34</b>	<b>87.56</b>	<b>84.34</b>	<b>87.62</b>	<b>87.09</b>



**Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2024**  
**Cuadro 1. Histórico 2018- 2024 por Colegio Estatal**





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

**Cuadro 3. Comparativos de Resultados por factor 2020-2024**

	2020	2021	2022	2023	2024
Instalaciones y Equipamiento	86	88.00	86.38	85.51	84.61
Formación Técnica	91	94.90	89.49	90.28	89.82
Servicios Escolares	91	89.26	82.33	91.23	90.44
Vinculación	89	82.75	80.97	87.05	86.03
Programas de Apoyo a la Permanencia	86	83.83	82.55	85.59	85.64
Dirección Escolar	89	86.63	84.35	85.12	85.79
Inclusión Social	No aplica	No aplica	No aplica	88.59	87.32

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

# **Comentarios de los usuarios**



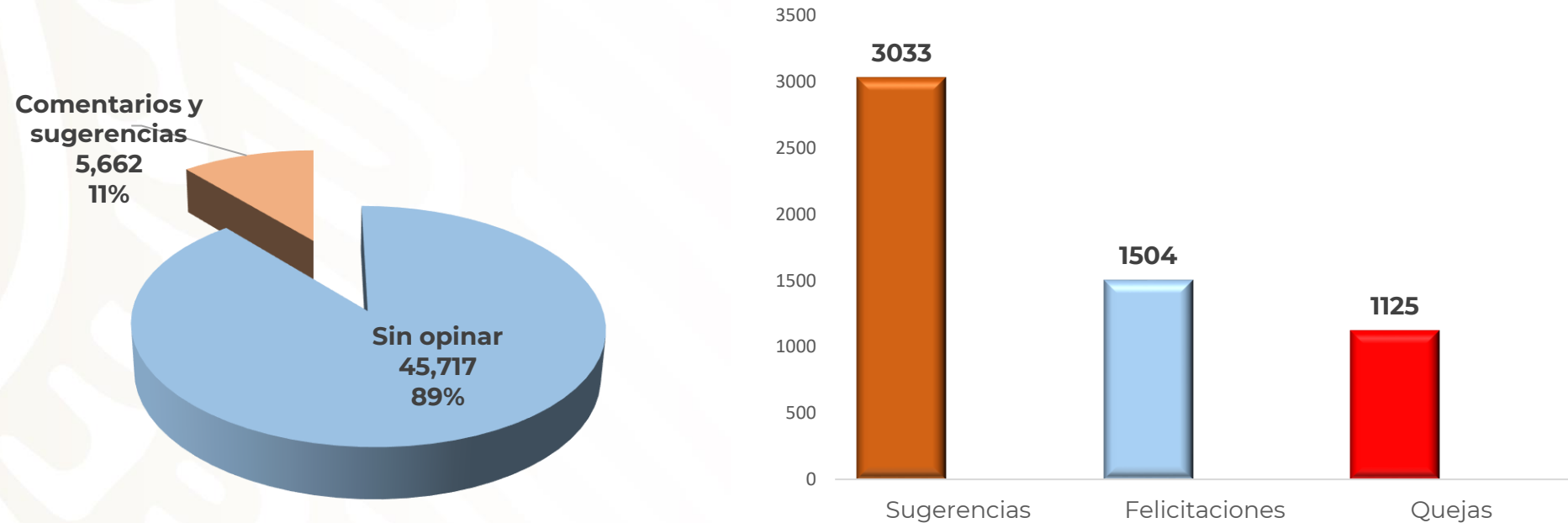
**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA





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

### Gráfica 11. Comentarios, Felicitaciones, Quejas y Sugerencias



Participación de un total de 51,379 padres de familia en la e\_MeSSE 2024, en la cual se recibieron 5,662 comentarios, representando un 11%



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

### **Comentarios Felicitaciones**

- Felicitaciones porque tanto personal docente como directivos hacen su mayor esfuerzo por sacar adelante al plantel no dejándose vencer y buscando siempre una solución cualquier situación. **Plantel José Ma. Martínez R.**
- Agradezco la atención que prestan a los alumnos, ya que logran estar enterados de todo lo que sucede con ellos. Además, que como padres de familia siempre nos mantienen informados. ¡Y nos ofrecen apoyo como familia! **Plantel Zapopan.**
- Yo quiero felicitar a el plantel Conalep Delicias ya que para mí ha sido un plantel demasiado bueno para mi hijo y para mí, yo en lo personal no he tenido algún problema con el plantel y mucho menos con los docentes todos son muy atentos, cuando he tenido que ir por algún motivo he tenido muy buen trato y me resuelve algún problema que tengo muchas felicidades al plantel **CONALEP DELICIAS**  
😊😊
- La escuela es un colegio muy reconocido por qué yo estude en el 1999 al 2002 y excelente maestro y administrativos.. mi hijo ahora estudia va muy bien en la escuela y lo recomiendo ampliamente. **Plantel Zihuatanejo.**
- Es un plantel muy limpio por fuera y por dentro, los maestros y directivos son amables al contestar dudas o aclaraciones y siempre proporcionan información requerida yo apenas llevo meses porque mi hija es de primero, pero en este tiempo me doy cuenta de que si recomendaría Conalep como centro de estudio profesional técnico.. 👍👍👍. **Plantel Chilpancingo**
- Felicito al tutor Víctor Arellano, por su profesionalismo y compromiso con los alumnos, es una inspiración para mi hija, el contar con alguien que demuestre que las cosas se pueden hacer con excelencia. Guiar a los jóvenes con disciplina, respeto, nuevas propuestas y objetividad. **Plantel Temixco.**





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

### **Comentarios Sugerencias**

- Que el director sostenga sus acuerdos con los estudiantes ya que dice una cosa y después no la sostienen, así como también con los profesores que son los que dirigen al servicio escolar. **Plantel Santa Fe.**
- Me gustaría que los alumnos reciban todas sus clases, hay mucha falta de clases entre horarios, no asisten los maestros o no hay suficientes. **Plantel Culiacán III**
- Debería de haber más seguridad en el plantel ya que mi hijo me comenta que se ponen a fumar marihuana en los baños y por eso es que muchos chicos que no quieren problemas se abstienen de ir al baño y también deberían de tener más seguridad en la salida. **Plantel Matamoros.**
- Como madre de familia trabajadora, sugeriría tener un horario más extenso de atención por la mañana ya que en lo personal me es favorable se me atiendan cuando ingresan los alumnos a clases, ya que trabajo fuera y a las 9am que comienza la atención yo ya me encuentro trabajando y la mayoría de las veces no puedo asistir a recibir personalmente las calificaciones o las juntas de padres. **Plantel Cortázar.**
- De entrada el plantel se ve totalmente descuidado, no se ve que se haga un mantenimiento constante, no se tienen instalaciones limpias, sobre todo la de los sanitarios, que además no tienen puertas, por lo que no pueden ser utilizados por los alumnos, deberían de hacer rondines en los baños y salones con la finalidad de supervisar que las actividades se lleven a cabo por parte del personal de mantenimiento, así como también en el salón debería existir la figura de un representante escolar que supervise que los docentes si lleven a cabo sus clases con base al plan de estudios y no solo basarse en el responder los libros sin previa explicación, supervisar que se lleven a cabo los tres momentos en cada clase, con la finalidad de que se logren los aprendizajes esperados, supervisar a los alumnos de manera que no introduzcan ningún tipo de estupefacientes al plantel, entiendo que es un plantel con matrícula grande, sin embargo falta personal de orientación y tutorías que puedan dar mejor servicio a los jóvenes, falta comunicación del personal directivo hacia con alumnos y padres de familia, hasta la fecha no se ha presentado; se sugiere que en los salones exista equipos de proyección que les permita a los docentes utilizar herramientas tecnológicas que les permitan captar la atención de los estudiantes y generar en ellos esas ganas de seguir estudiando; es un subsistema que fue pionero en certificaciones, lamentablemente el servicio ha bajado, es un reto para el director o directora de ese plantel el sacarlo adelante. **Plantel Cuautitlán I**



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

### Comentarios Quejas

- El plantel necesita que los maestros tengan más profesionalismo con los alumnos siempre se excusas que son maestros y pueden hacer lo que quieran tanto humillarlos como hablarles por igual son adultos y como tal tiene que comportarse ambos y en este plantel de Cuauhtémoc siempre faltan los maestros nunca tiene clase completas, pero por si alguna razón falta los muchachos, entonces les llaman la atención entonces en eso ahí que enfocarse por su atención gracias. **Plantel Ciudad Cuauhtémoc.**
- Respecto a la atención y trato de que da el personal de vinculación a los padres de familia, proporciona muy poca información sobre la certificación y carecen de trato amable hacia nosotros. **Plantel Ixtapaluca.**
- Hay profesores que no están capacitados para impartir sus materias y tienen un mal trato con los alumnos, y ciertamente me gustaría que resolvieran esto ya que los alumnos no están aprendiendo nada por culpa de la profesora. **Plantel Magdalena Contreras.**
- Que los directivos estén más en el Plantel por que casi nunca se les encuentra y si están siempre están ocupados, son servidores públicos y deben atendernos siempre, el director cuando ve que le reclamamos algo se enoja, pero es un mentiroso porque a mi hijo que está en dual lo traen dando vueltas al principio lo pintaron todo de color rosa y ahorita los pobres jóvenes están a la deriva, donde de su empresa salen a las 3 y a la escuela entran a las 3:30 que la distancia es mucha, llegan cansados y sin comer y luego algunos maestros hasta mal los tratan, y cuando vamos a hablar con el encargado de dual o director hasta nos regañan y no dan solución los jóvenes van 4 o 5 días a la escuela cuando al principio nos dijeron que solo irían 1 día. **Plantel Dr. Víctor Bravo Ahuja-Tuxtepec**
- Nunca contestan el teléfono del plantel, no sé por qué lo ponen en todos lados si ni siquiera van a hacer el esfuerzo mínimo de contestar, y tienen ectareas sin usar nada puro pasto seco, deberían poner mas actividades para que se distraigan los muchachos en todo ese pasto seco que les sobra del plantel. **Plantel Acatlán de Juárez.**



# 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](mailto:sguzman@conalep.edu.mx)

**Virgilia Aguilar Hernández**

Subcoordinadora de Diseño y Seguimiento de la Capacitación  
[vaguilar@conalep.edu.mx](mailto:vaguilar@conalep.edu.mx)

**Leslie Martínez Guerrero**

Jefa de Departamento de Diagnósticos de Calidad  
[lmguerrero@conalep.edu.mx](mailto:lmguerrero@conalep.edu.mx)

**Emma Martina Osorio Arellano**

Subjefe Técnico Especialista  
[eosorio@conalep.edu.mx](mailto:eosorio@conalep.edu.mx)

**Maribel Hernández Climaco**

Administrativo Técnico Especialista  
[mclimaco@conalep.edu.mx](mailto:mclimaco@conalep.edu.mx)

---



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



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

**EDUCACIÓN**

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA