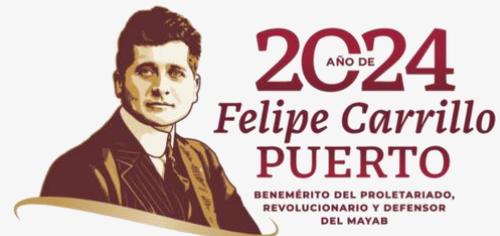




Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI)

Informe Nacional de Resultados 2024

Metepec, Estado de México, junio de 2024



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA





Satisfacción de los usuarios

- La satisfacción del cliente o usuarios 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 usuarios 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.

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

- 1. Tipo de Usuarios:** Alumnos del Sistema CONALEP.
- 2. Encuesta de tipo muestral:** 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 %.
- 3. Estructura:** 10 preguntas sociodemográficas, seis aspectos de medición con 39 reactivos y una pregunta general para evaluar de manera integral el servicio, así como un espacio para recibir comentarios de los alumnos (felicitaciones, quejas y sugerencias).
- 4. Factores de Medición:** Establecen temáticas orientadas a la medición de la calidad en diversos rubros relativos a la operación de un centro educativo.
- 5. Escala de 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.
- 6. Informes de resultados:** Cada plantel recibe informe de resultados de la percepción de sus de sus usuarios, lo que implica la realización de acciones de mejora.



Factores de medición:

- 1. Instalaciones y Equipamiento:** 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.
- 2. Operación de Planes y Programas de Estudio:** Evalúa la percepción del alumno (a) sobre la operación de los planes de estudio en la modalidad escolarizada-presencial.
- 3. Experiencia de aprendizaje:** Evalúa la percepción del alumno sobre las actividades desarrolladas por los docentes para enfrentar los retos de aprendizaje en la operación del modelo educativo.
- 4. Apoyo a la permanencia y logro académico:** Evalúa la percepción de los alumnos (as) con respecto a la realización de actividades que faciliten la permanencia y el logro académico.
- 5. Uso de Tic's y hábitos digitales:** Mide las brechas de desigualdad en el uso de las TIC's y apoyos que se brindan desde el plantel escolar. Los reactivos 31-33, por ser de carácter externo al plantel, no suman a los índices de satisfacción.
- 6. Desempeño directivo:** Evalúa la percepción de los alumnos (a) con respecto al desempeño del director (a) con relación con la comunicación, apoyo académico y administrativo.

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 de la Calidad
Institucional (e-MESCI) 2024**

Datos sociodemográficos de los encuestados



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



POBLACIÓN POR GÉNERO

49.29%,
27,962
Hombres



50.71%,
28,763
Mujeres



ESTADO CIVIL

4%
2,056
personas



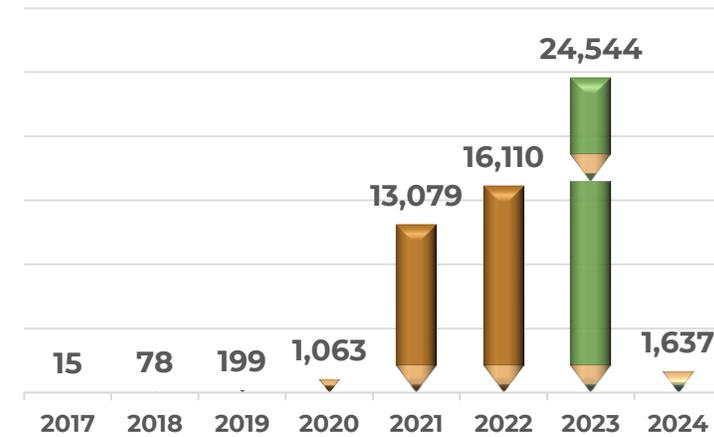
Casado(a)

96%
54,669
personas



Soltero (a)

AÑO DE INGRESO



TURNO

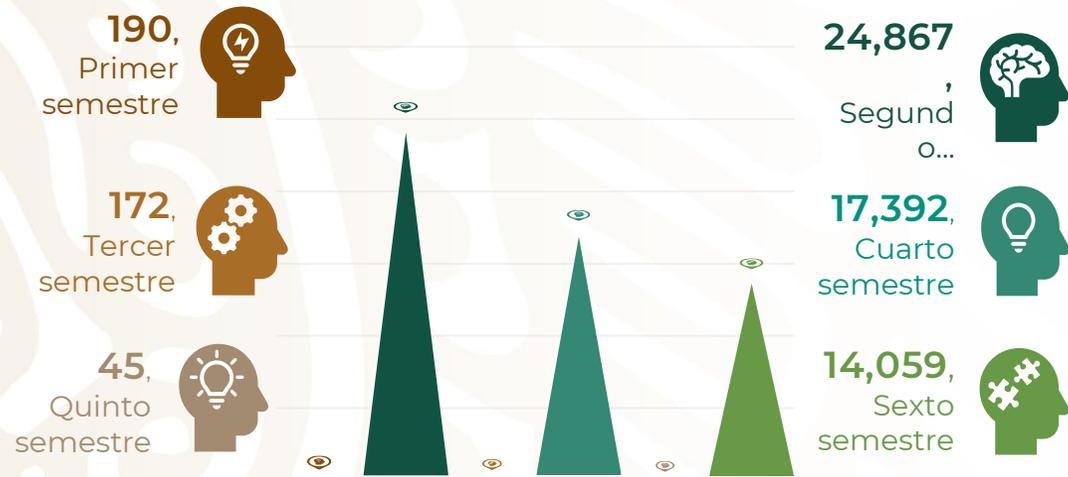


64.23%
Matutino
36,437

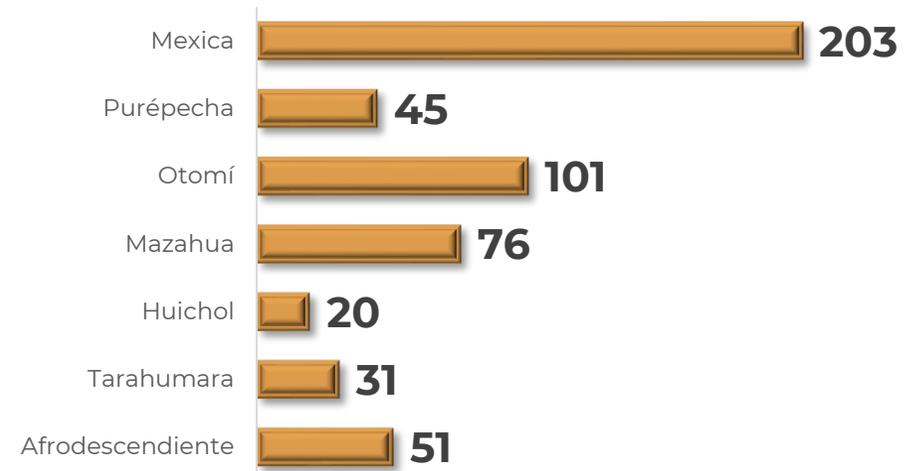


35.77%
Vespertino
20,288

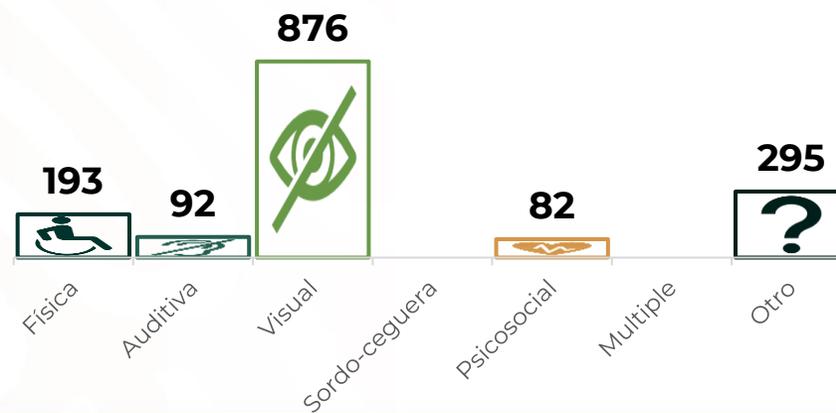
SEMESTRE CURSADO ACTUALMENTE



GRUPO ÉTNICO

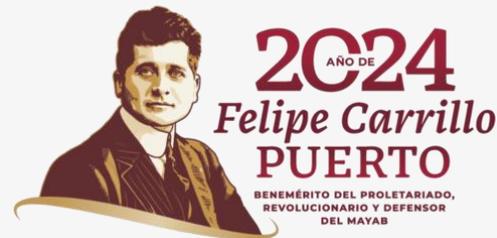


TIPO DE DISCAPACIDAD



**Encuesta de Medición de la
Satisfacción de la Calidad
Institucional (e-MESCI) 2024**

Resultados por factores y reactivos de medición



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024

Gráfica 1. Índice General de Satisfacción



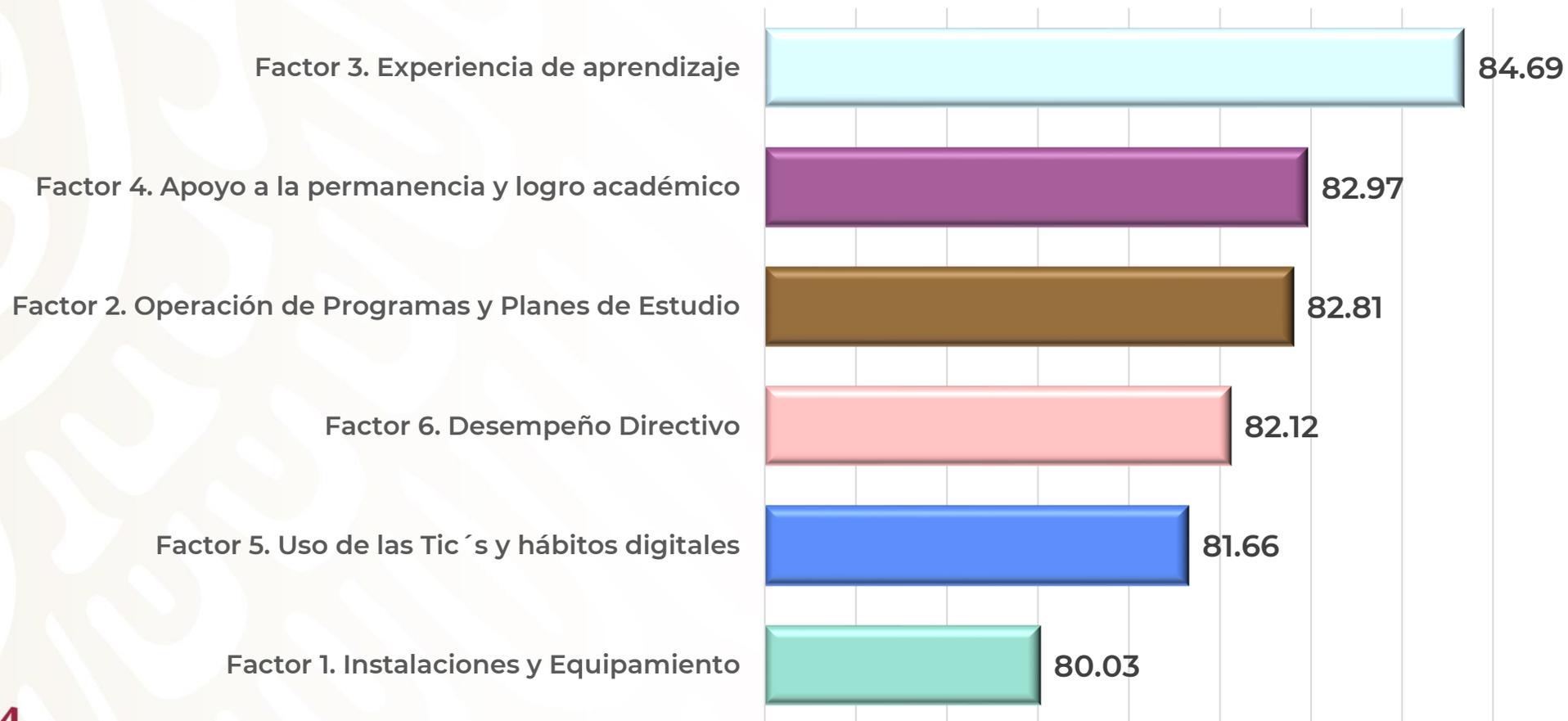
82.38

Participación:

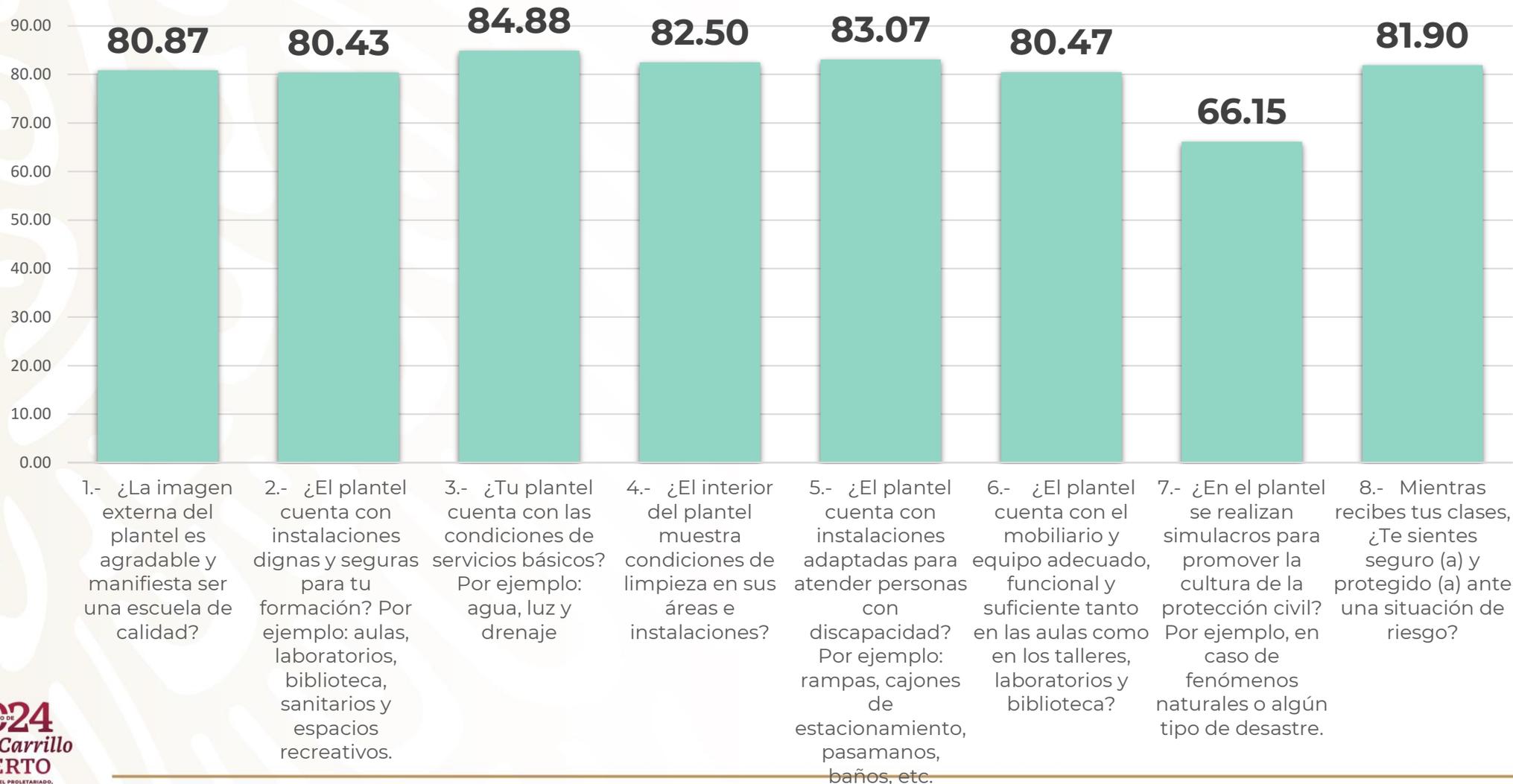
- 30 Colegios Estatales, CDMX y RCEO.
- 313 planteles.
- 56,725 alumnos encuestados.

Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024

Gráfica 2. Resultados de Índices por Factores de Medición

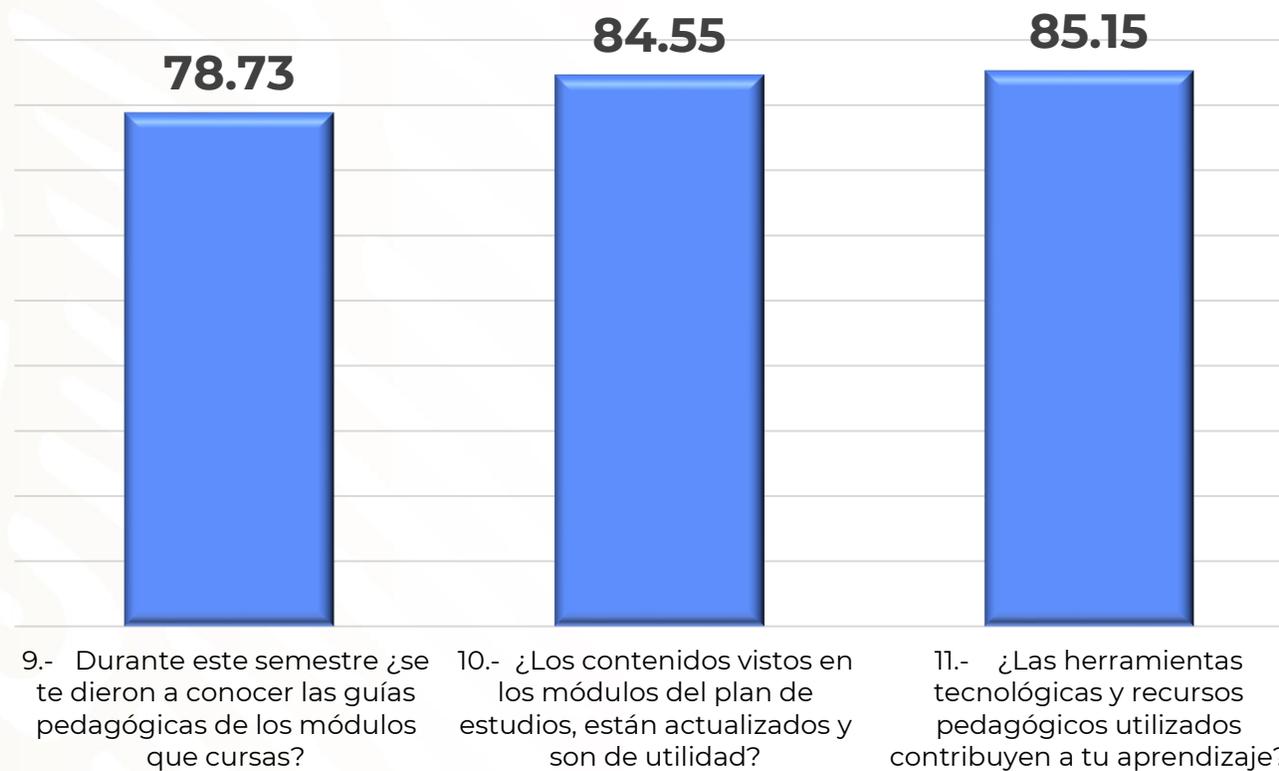


Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024
Gráfica 3. Factor “Instalaciones y Equipamiento”

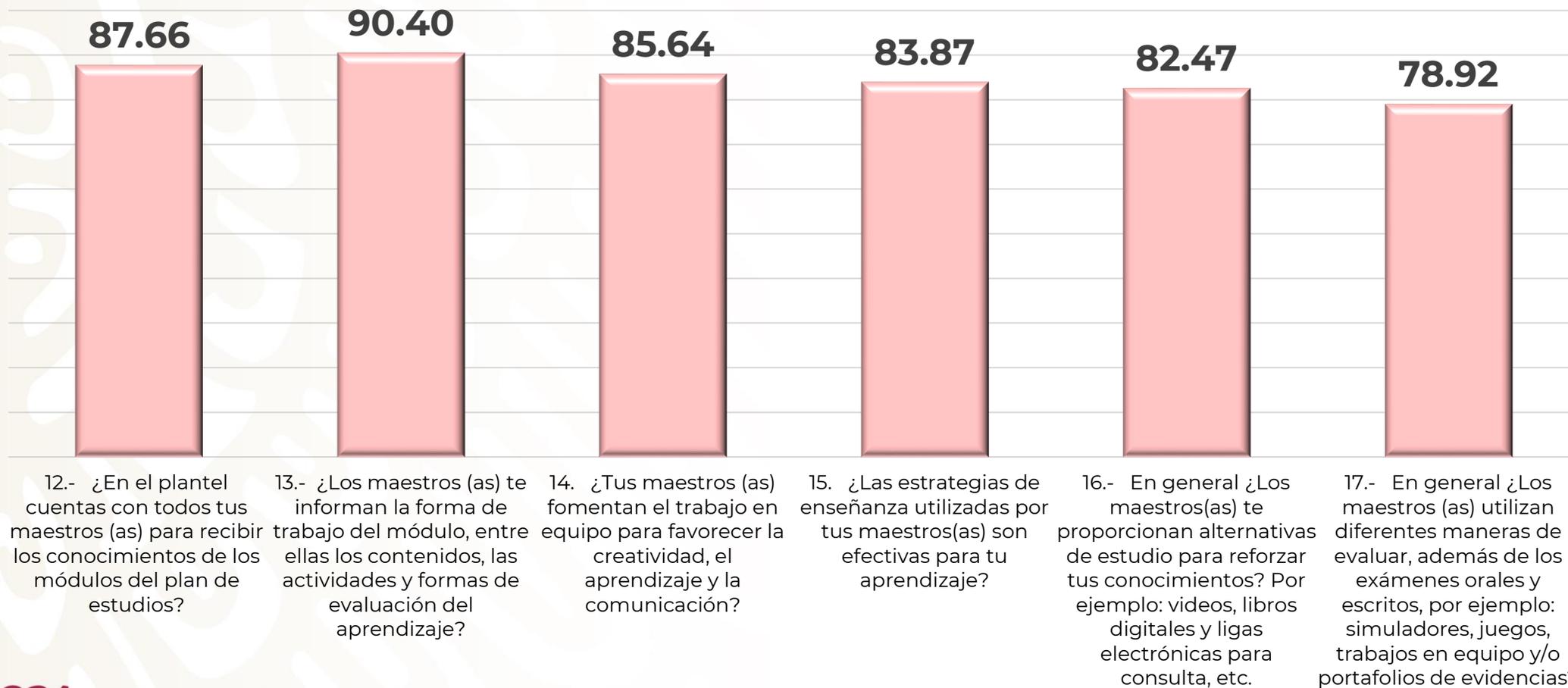


Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024

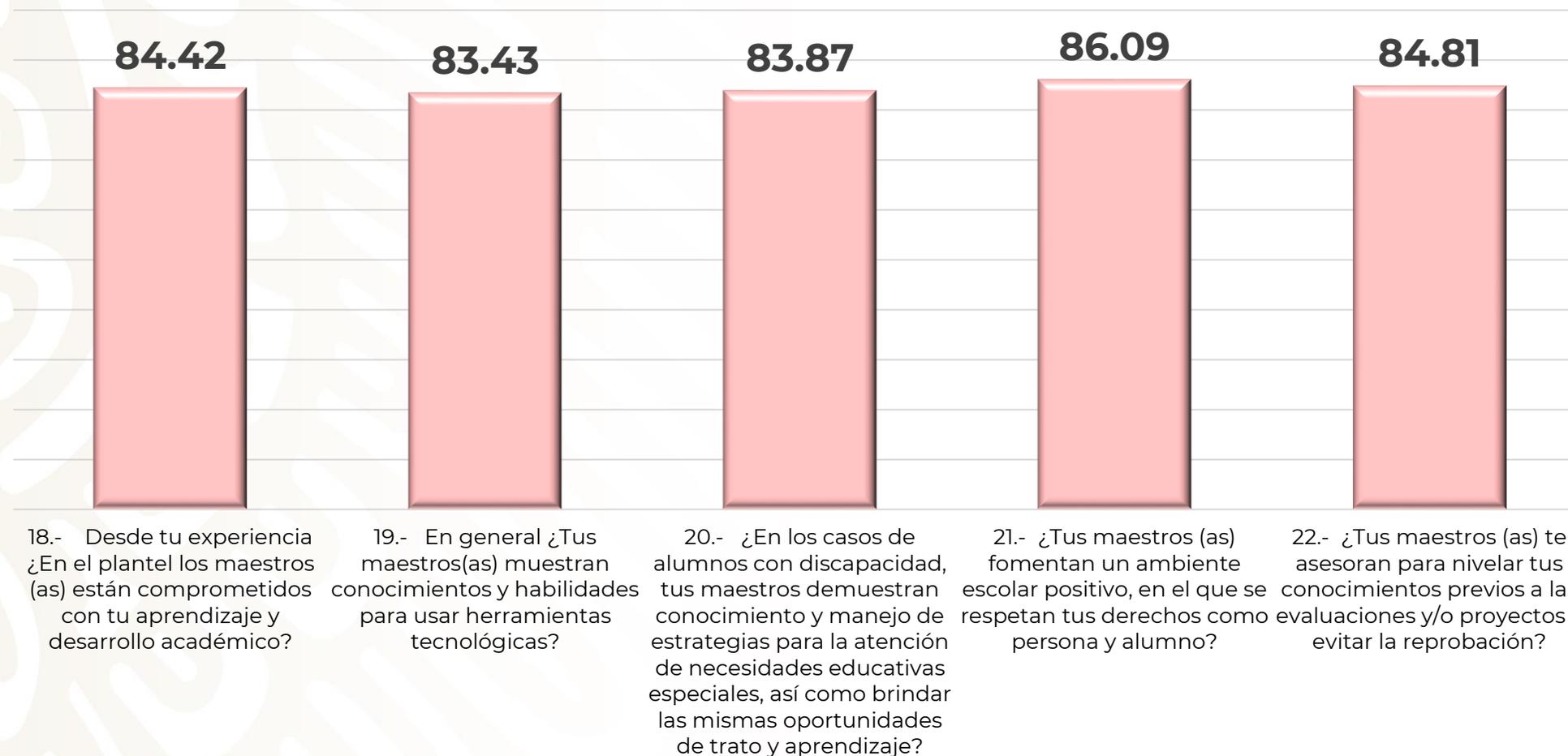
Gráfica 4. Factor “Operación de Programas y Planes de Estudio”



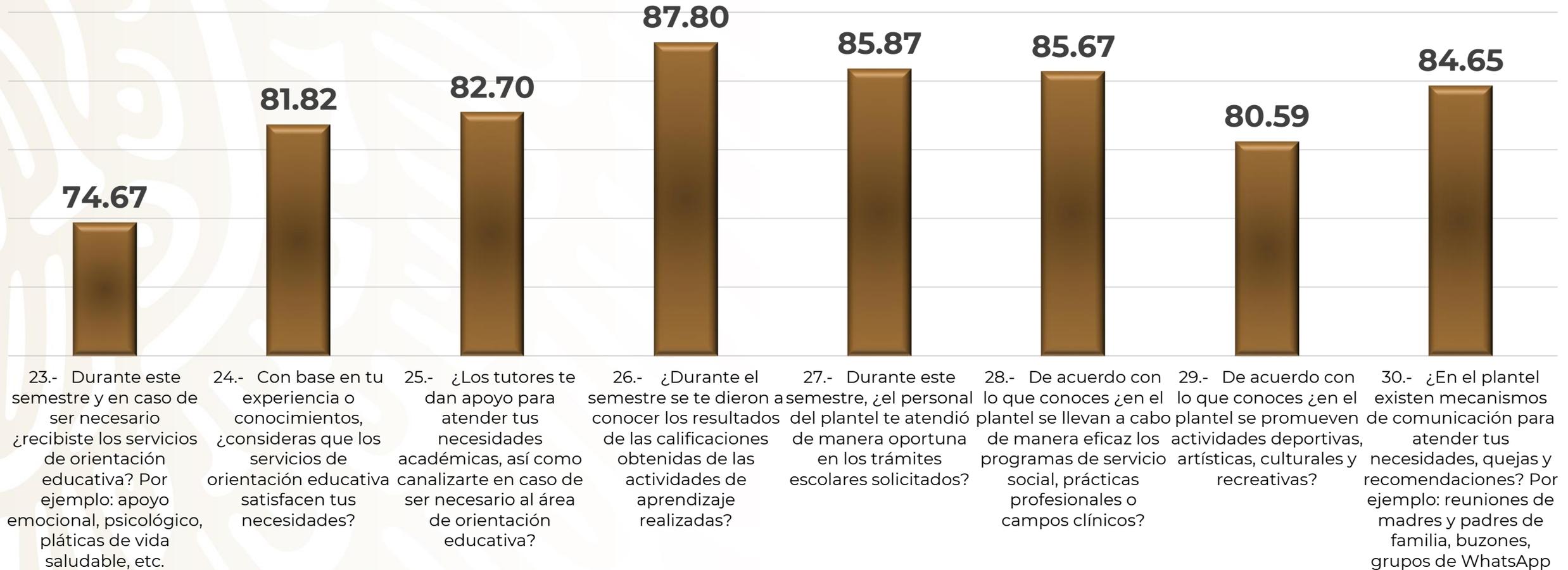
Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024
Gráfica 5. Factor “Experiencia de Aprendizaje”



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024
Gráfica 5. BIS Factor “Experiencia de Aprendizaje”



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024
Gráfica 6. Factor “Apoyo a la permanencia y logro académico”



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024
Gráfica 7. Factor “Uso de las Tic´s y hábitos digitales”



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



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

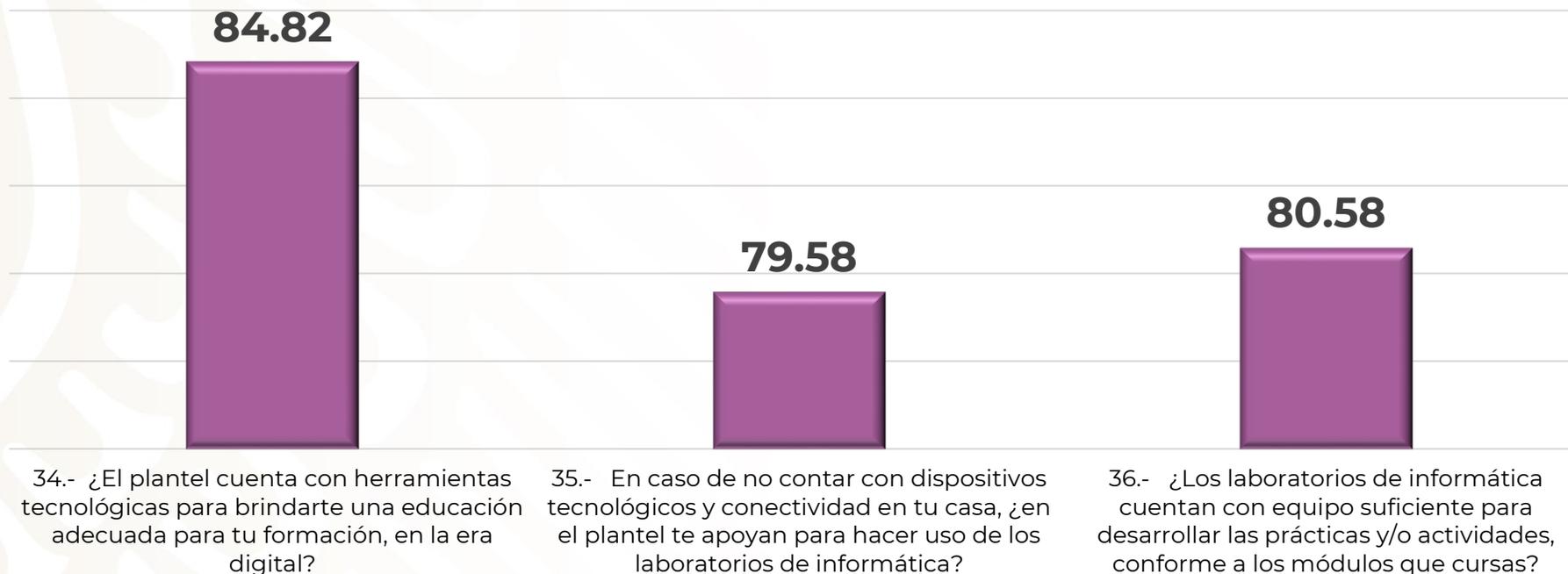


33.- Tú como estudiante, ¿cuentas con un celular para comunicarte, en caso de ser necesario con tus maestros, compañeros de grupo y personal administrativo del plantel?



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024

Gráfica 7. BIS Factor “Uso de las Tic´s y hábitos digitales”



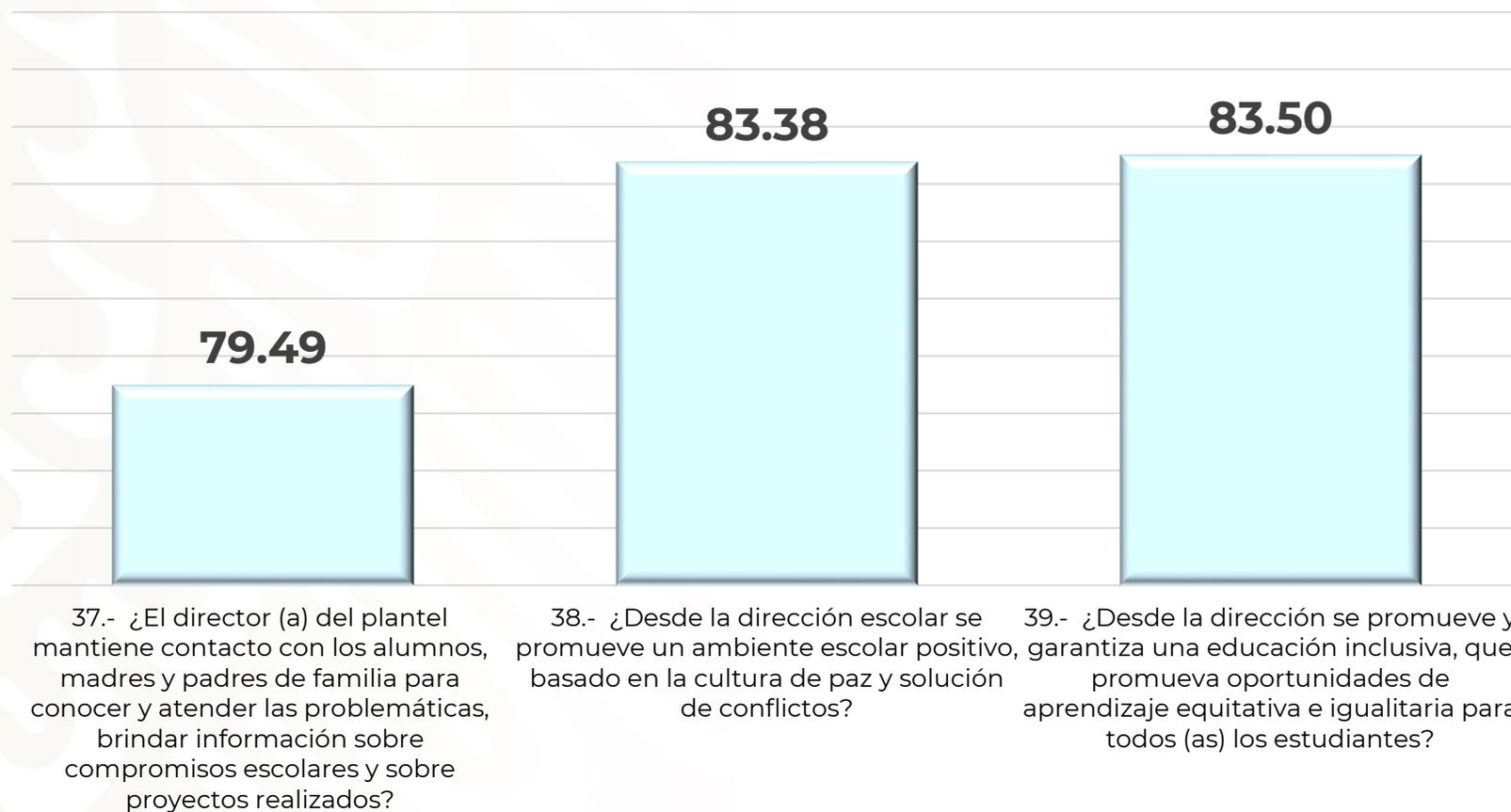
34.- ¿El plantel cuenta con herramientas tecnológicas para brindarte una educación adecuada para tu formación, en la era digital?

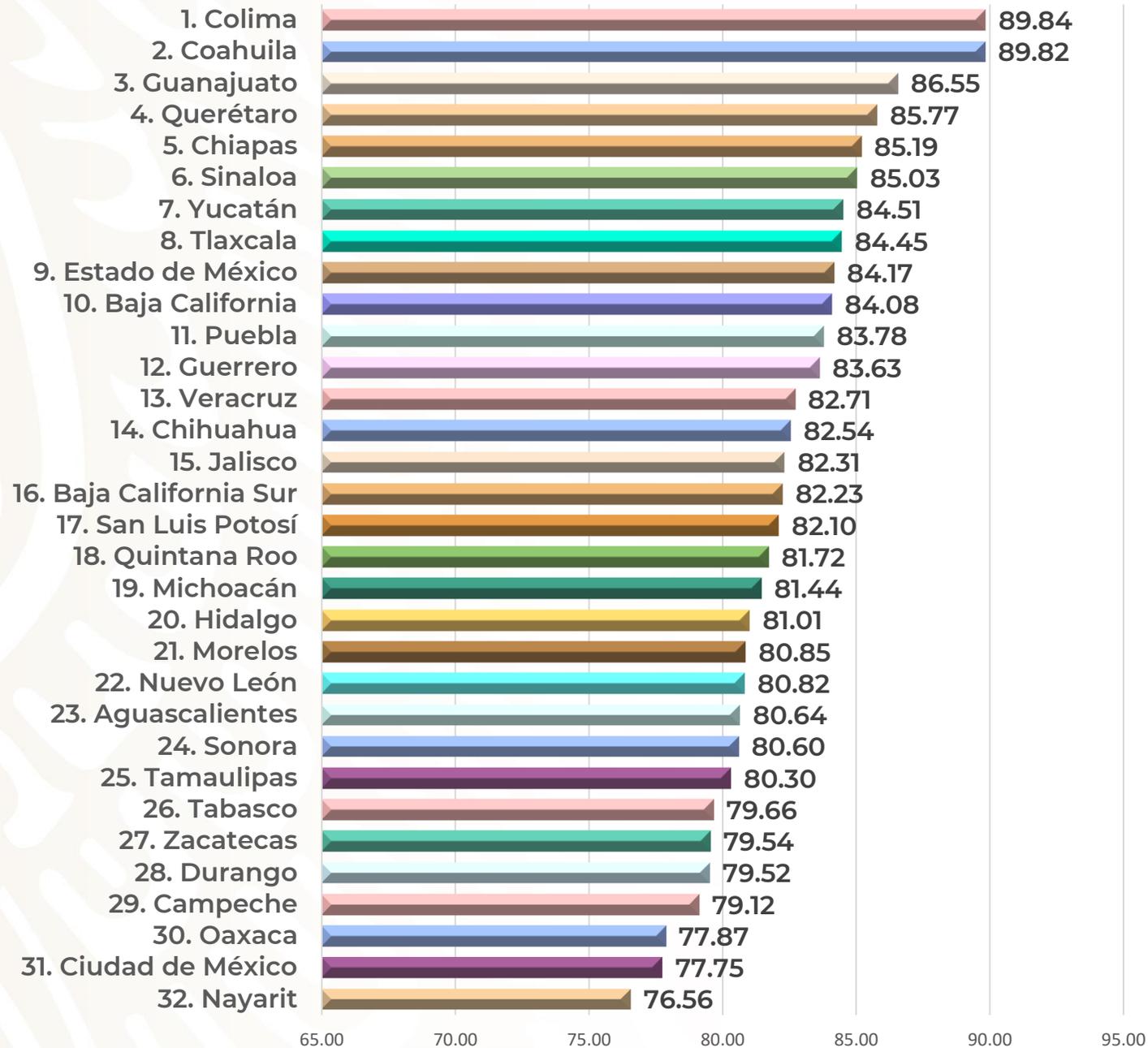
35.- En caso de no contar con dispositivos tecnológicos y conectividad en tu casa, ¿en el plantel te apoyan para hacer uso de los laboratorios de informática?

36.- ¿Los laboratorios de informática cuentan con equipo suficiente para desarrollar las prácticas y/o actividades, conforme a los módulos que cursas?

Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024

Gráfica 8. Factor “Desempeño Directivo”





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024
Gráfica 10. Ranking de Resultados por Colegio Estatal



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024

Cuadro 1. Histórico 2018-2024 por Colegio Estatal

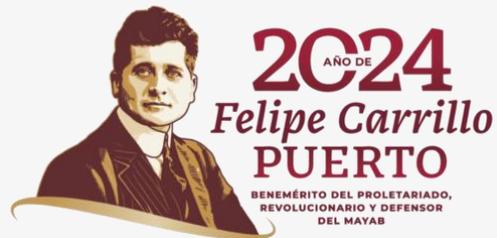
| No | Estado | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------------------|---------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 | Aguascalientes | 75.34 | 86.32 | 78.76 | 77.29 | 79.17 | 81.94 | 80.64 |
| 2 | Baja California | 75.07 | 86.50 | 83.08 | 79.13 | 78.78 | 80.52 | 84.08 |
| 3 | Baja California Sur | No se aplico | 85.60 | 78.42 | 75.32 | 77.48 | 81.85 | 82.23 |
| 4 | Campeche | 82.58 | 86.14 | 80.98 | 74.80 | 80.51 | 84.43 | 79.12 |
| 5 | Ciudad de México | 76.35 | 85.88 | 76.36 | 77.60 | 79.29 | 80.12 | 77.75 |
| 6 | Coahuila | 80.52 | 87.19 | 82.45 | 76.50 | 79.75 | 86.39 | 89.82 |
| 7 | Colima | 87.66 | 92.65 | 87.34 | 83.74 | 84.12 | 91.46 | 89.84 |
| 8 | Chiapas | 76.91 | 84.76 | 82.16 | 77.12 | 80.55 | 82.62 | 85.19 |
| 9 | Chihuahua | 81.63 | 87.38 | 78.84 | 76.76 | 79.70 | 82.61 | 82.54 |
| 10 | Durango | No se aplico | 85.95 | 76.58 | 74.47 | 78.09 | 77.80 | 79.52 |
| 11 | Estado de México | 74.63 | 88.49 | 82.75 | 77.76 | 81.62 | 85.37 | 84.17 |
| 12 | Guanajuato | No se aplico | 89.96 | 78.73 | 79.06 | 81.19 | 87.07 | 86.55 |
| 13 | Guerrero | 76.6 | 86.14 | 76.36 | 75.21 | 78.34 | 84.16 | 83.63 |
| 14 | Hidalgo | 74.17 | 89.59 | 81.57 | 76.92 | 80.10 | 84.19 | 81.01 |
| 15 | Jalisco | 80.4 | 90.15 | 79.75 | 77.46 | 78.99 | 83.15 | 82.31 |
| 16 | Michoacán | 79.58 | 87.56 | 75.42 | 74.96 | 78.87 | 84.59 | 81.44 |
| 17 | Morelos | 79.85 | 87.15 | 80.77 | 78.01 | 80.98 | 82.33 | 80.85 |
| 18 | Nayarit | 76.35 | 82.17 | 75.09 | 73.33 | 76.19 | 78.32 | 76.56 |
| 19 | Nuevo León | No se aplico | 86.64 | 76.64 | 75.27 | 76.30 | 82.42 | 80.82 |
| 20 | Oaxaca | 73.78 | 85.16 | 78.46 | 74.99 | 80.14 | 81.35 | 77.87 |
| 21 | Puebla | 80.48 | 88.69 | 83.75 | 79.41 | 80.77 | 86.05 | 83.78 |
| 22 | Querétaro | No se aplico | 87.80 | 78.40 | 76.35 | 80.30 | 84.81 | 85.77 |
| 23 | Quintana Roo | 75.31 | 85.66 | 80.69 | 77.30 | 79.87 | 81.62 | 81.72 |
| 24 | San Luis Potosí | 79.33 | 86.99 | 82.04 | 78.24 | 80.11 | 82.89 | 82.10 |
| 25 | Sinaloa | 78.56 | 88.97 | 81.52 | 75.08 | 79.00 | 84.66 | 85.03 |
| 26 | Sonora | 84.29 | 88.18 | 77.33 | 77.57 | 79.22 | 81.93 | 80.60 |
| 27 | Tabasco | 81.78 | 85.17 | 82.07 | 78.81 | 78.26 | 83.05 | 79.66 |
| 28 | Tamaulipas | 78 | 88.80 | 77.16 | 74.96 | 80.53 | 81.17 | 80.30 |
| 29 | Tlaxcala | 86.99 | 88.91 | 82.63 | 79.69 | 80.48 | 83.50 | 84.45 |
| 30 | Veracruz | 81.48 | 89.93 | 80.62 | 79.37 | 78.57 | 86.59 | 82.71 |
| 31 | Yucatán | 87.65 | 89.95 | 80.16 | 78.32 | 82.01 | 90.91 | 84.51 |
| 32 | Zacatecas | 84.65 | 89.60 | 74.76 | 74.59 | 79.22 | 85.74 | 79.54 |
| ÍNDICE DE SATISFACCIÓN | | 79.62 | 87.5 | 79.75 | 77.05 | 79.64 | 83.61 | 82.38 |



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024



Comentarios de los usuarios

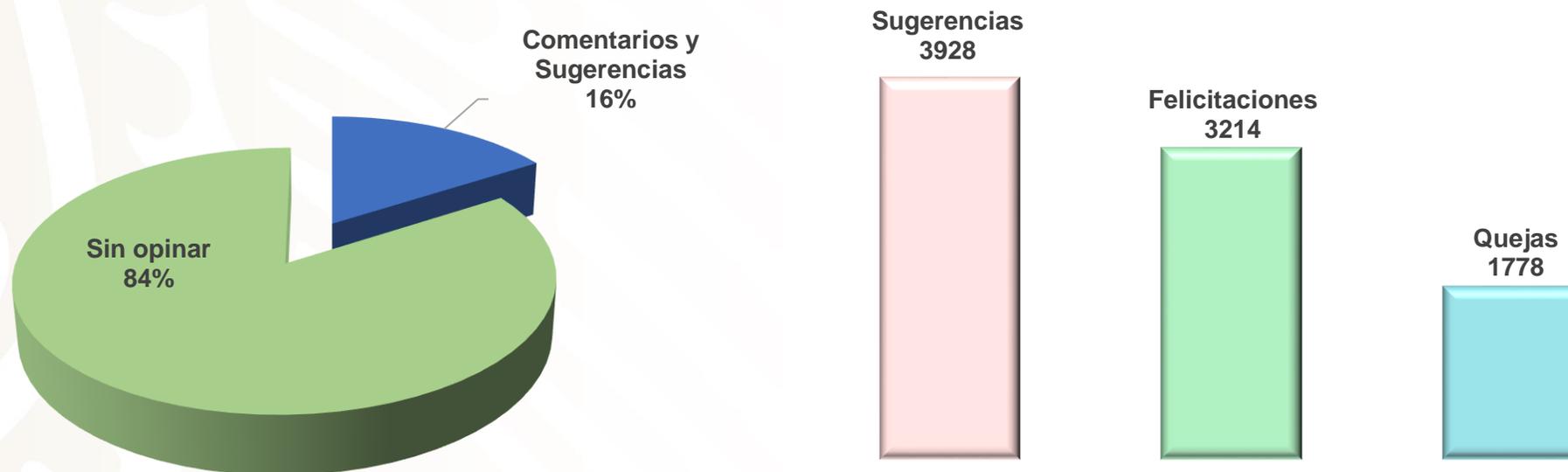


EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024

Gráfica 11. Comentarios y Sugerencias de los Usuarios



Participación de un total de 56,725 alumnos, de los cuales se recibieron 8,922 comentarios, representando un 16%

Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024

Comentarios “Felicitaciones”

- Pues es una escuela que es buena y promueve el respeto, la paz, mantiene un plante limpio y con buenos recursos para el aprendizaje de todos los alumnos **Plantel Lerma.**
- Agradezco enormemente el gran labor del personal del plantel quienes siempre están para el bien del alumno, en especial, mi tutora Karla, quién emplea un gran desempeño más allá de su trabajo como tutor académico y siempre apoya, a quien lo necesita, me parece muy indispensable considerar la gran importancia de que existan personas como ella, en el plantel, así aseguran la integridad y mejora de aprovechamiento académico de cada alumno en un futuro, lo aseguro, sin más que añadir, espero si lean esto y no quede solo como una respuesta al azar en un simple cuestionario de Google. **Plantel San Juan del Río.**
- Felicito a la Directora por estar siempre haciendo recorridos para ver cómo estamos los alumnos en los grupos y atiende bien cuando bajamos los alumnos a buscarla. **Plantel Acapulco II.**
- La verdad estoy muy agradecido de poder pertenecer a este plantel, a pesar de que hay alumnos que no cuidan o ayudan al plantel, se le da importancia, a aquellos inconvenientes, gracias por dar todo el servicio tanto orientadores como profesores y conserjes, espero este plantel sea mejor cada año y ciclo escolar. **Plantel Aragón.**
- El plantel cuánta con todas las instalaciones, el personal, docentes, orientadoras son de buena atención y siempre están al pendiente de los conflictos que se presentan en el transcurso de los días. **Plantel Nezahualcóyotl.**
- Muchas gracias por lo servicios tan buenos y por la muy buena atención que dan todas las áreas del plantel al igual que les mando muchas felicitaciones por hacer del plantel un lugar muy bonito en áreas verdes y patios de la institución. **Plantel Irapuato.**

Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024

Comentarios "Sugerencias"

- Evitar inducir, hablar o promover temas hacia los alumnos sobre maneras de pensar o ideologías erróneas "normalizadas" por la sociedad, que promuevan a una alteración de los pensamientos. **Plantel Morelia II**
- Deberían centrarse en la salud mental de los alumnos ya que el tratado y relación de los tutores hacia los alumnos no es la mejor haciendo que se sobre exploten y así generar todo tipo de daño a la salud como estrés, fastidio, cansancio, hasta debilidad, que es lo que en mi caso más me provoca. **Plantel Torreón.**
- Realmente opino que necesitamos más recursos, más laboratorios (somos muchos de informática y con la nueva carrera somos muchos más), que pongan papel en los baños, jabón y que no corran al director por un partido político. **Plantel Lic. Guillermo González Galera**
- Los proyectores no funcionan muy bien en las aulas como las sillas están muy oxidadas además de que están un poco rotas y los insumos en el plantel de ALBE pueden echar a perder más rápido por falta de refrigeradores. **Plantel Mérida I**
- Mi recomendación como alumno es en base al personal administrativo y su inexperiencia manejando la escuela, mi plantel tiene muchas necesidades e injusticias, como la preferencia del personal administrativo a la carrera de Alimentos y Bebidas del mismo plantel, se enfocan bastante en las actividades de los alumnos de Alimentos y Bebidas al punto de dejar de lado a los alumnos de las otras carreras del mismo plantel, al hacer esto ignoran las necesidades de la otras carreras por enfocarse solo en una, opacando el potencial de estas mismas.
- Mi otra sugerencia es que el plantel debería permitir la creación de un sindicato estudiantil, ya que los alumnos conocemos mejor que nadie nuestras necesidades y por razones como esta merecemos tener voz y voto sobre las decisiones que toma la escuela. El año pasado intentamos fundar un sindicato estudiantil, pero la directora rechazó la oferta, excusándose sobre qué no va incluido en el plan de estudio, ignorado unas de las virtudes de CONALEP el compromiso con la sociedad.. **Plantel Tijuana II.**
- Que en situaciones de entregar trabajos si no cuento con una computadora que me den la oportunidad de utilizar las computadoras de la escuela para entregar mis trabajos o actividades pendientes. **Plantel Iztapalapa V**

Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024

Comentarios “Quejas”

- La cafetería está todo caro, las personas que atienden son groseras y feas, en ocasiones las comida está echada a perder y si les dices algo se enojan. **Plantel Tlalpan II.**
- Los maestros no respetan la identidad de género, he faltado mucho últimamente dado que es muy incómodo y doloroso tener que estar en una escuela en la que no respetan mi identidad. **Plantel Frontera.**
- ¡¡En el Conalep nunca resuelven incomodidades de acoso que han sido informadas !! ¡¡La dirección nunca se presta !! **Plantel Aguascalientes II.**
- Que limpien las aulas en las que estudien los alumnos y que los pupitres sean funcionales y no estén rotos, de igual manera en los baños que tengan el funcionamiento correcto y que tengan los recursos necesarios que necesitan los alumnos como el agua tanto en los escusados como en los lavabos. **Plantel Villahermosa II.**
- Pues considero que hay muchos profesores que no dan su clase de manera eficiente , y así mismo exigen mucho material que un alumno de bachillerato no alcanza a cubrir. Son elitistas y discriminan a la población estudiantil y en el área de orientación nunca se encuentra el personal a cargo de esta área. **Plantel Milpa Alta.**
- Me dirijo a usted para expresar mi preocupación y descontento con la política actual que restringe el uso del pelo largo en el plantel. Entiendo la importancia de mantener ciertos estándares de apariencia en un entorno educativo, pero considero que esta restricción es injusta y limita mi expresión personal.
- El pelo largo es una parte natural de mi identidad y forma de expresión. No solo se trata de una preferencia estética, sino también de un aspecto importante de mi individualidad. Al restringir mi libertad de llevar el pelo largo, siento que se está coartando mi derecho a expresarme como soy.
- Además, me gustaría señalar que la prohibición del pelo largo puede tener implicaciones discriminatorias, ya que afecta de manera desproporcionada a ciertos grupos de estudiantes, como aquellos que siguen prácticas culturales o religiosas que requieren el cabello largo.
- Por lo tanto, le insto a que reconsidere esta política y permita a los estudiantes la libertad de llevar el pelo largo sin temor a represalias o discriminación. Creo firmemente que un ambiente educativo inclusivo es aquel que respeta y valora la diversidad de sus estudiantes en todas sus formas. **Plantel Ciudad Obregón.**

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



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MESCI) 2024



GOBIERNO DE
MÉXICO

EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA