



COMPROM **ISO**  
con la Calidad

# Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

Informe Ejecutivo

Metepec, Estado de México, agosto de 2025



**Educación**  
Secretaría de Educación Pública





## Justificación

El Sistema CONALEP se encuentra certificado bajo las Normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018. Entre los requisitos se establece el atender la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y medir la satisfacción del cliente. Al estar certificado bajo estas normas, no solo debe cumplir requisitos, sino abrazar la filosofía de la mejora continua (Ciclo PHVA). La Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) se inserta en este ciclo como herramienta clave para cerrar la brecha entre lo planificado y lo percibido por las partes interesadas, en este caso los padres de familia.

Incorporar mediciones periódicas de satisfacción no es un mero trámite documental; es un mandato estratégico para Identificar áreas de oportunidad reales y no solo intuiciones: con datos, evitamos “arreglar lo que no está roto” y damos prioridad a lo que verdaderamente importa, diseñar acciones de mejora con base en evidencia, reforzando la cultura de la calidad y la transparencia y comprobar el impacto de cada intervención: ¿disminuyeron las quejas? ¿incrementó la lealtad?

En suma, e-MeSSE no es solo un instrumento, es un mecanismo de gobierno abierto que impulsa la mejora continua y refuerza el compromiso de CONALEP con la calidad educativa y la satisfacción de los alumnos y sus padres o tutores.





# Marco Conceptual



1. **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar o verse afectada por las decisiones de CONALEP. En ISO 9001:2015 se enfatiza su identificación y satisfacción para garantizar la relevancia del Sistema de Gestión de Calidad.
2. **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de satisfacer los requisitos (ISO 9001:2015). Se articula mediante el Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).
3. **Índice de Satisfacción del Usuario (ISU):** Valor numérico que sintetiza la percepción global de calidad de servicio, calculado como promedio ponderado de los factores medidos en la encuesta.
4. **Retroalimentación:** Información comunicada por los usuarios que permite ajustar procesos y servicios, elemento esencial del modelo de gestión por procesos.
5. La **satisfacción del cliente** es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio, con respecto a las expectativas.
6. Existen algunos **métodos básicos para conseguir la satisfacción del cliente:** brindar un servicio de calidad, cumplir con las promesas realizadas; el valor agregado y ofrecer un servicio que contribuya a la solución de los inconvenientes con rapidez y contundencia.
7. 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.



## Características de la Encuesta

- 1. Tipo de Usuarios:** Padres de Familia o tutores de estudiantes 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 36 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.





## Objetivo

Medir el nivel de satisfacción de los padres de familia de los estudiantes de los planteles del CONALEP, sobre la calidad de los servicios recibidos en el proceso formativo de sus hijos, a través de la obtención de información, tanto cuantitativa como cualitativa, a fin de establecer acciones de mejora que estén orientadas al buen funcionamiento de la gestión y operación escolar de manera integral.

Las acciones de mejora se deberán realizar a partir del rango "Aceptable-Positivo" al "Deficiente-Negativo".

## Escala de valoración para la interpretación de resultados

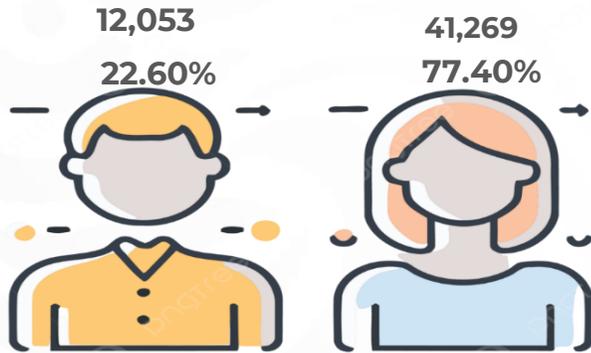
Intervalo de Calificación	Tipo de Resultado	Rango
0	Nulo	<b>Negativo</b>
01-20	Deficiente	
21-59	Insuficiente	
60-79	Aceptable	<b>Positivo</b>
80-89	Bueno	
90-100	Sobresaliente	



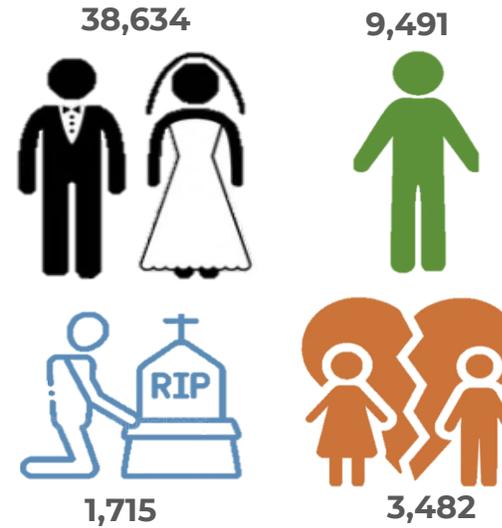
Encuesta de Medición de la Satisfacción del  
Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

# Datos sociodemográficos de los encuestados

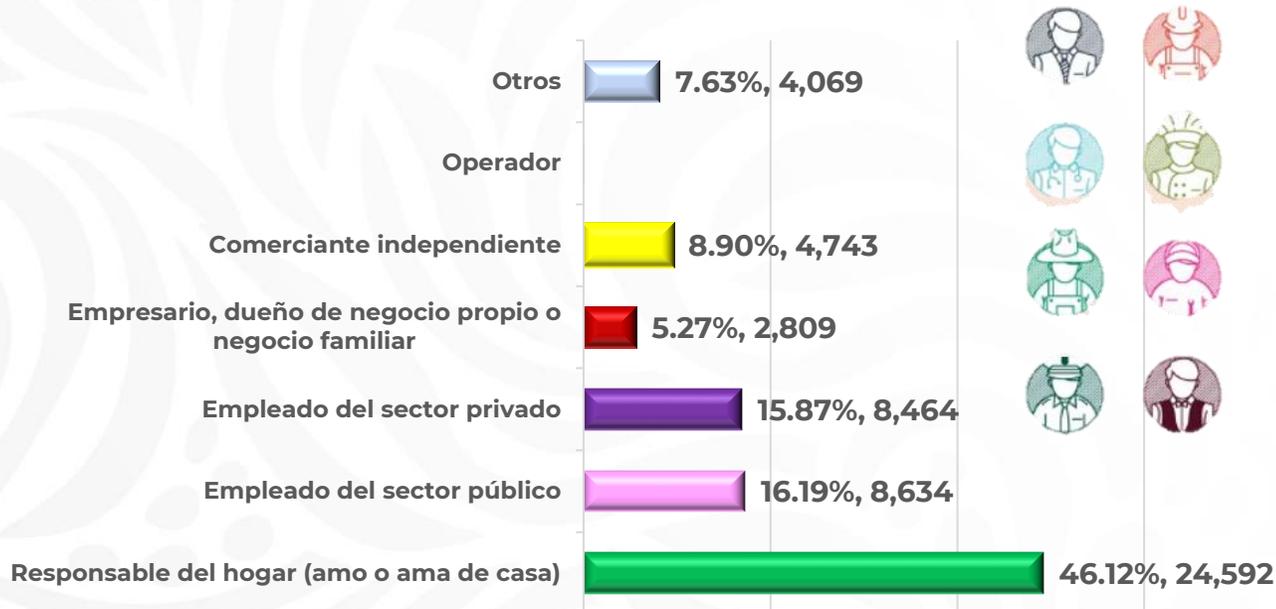
## POBLACIÓN ENCUESTADA POR GÉNERO



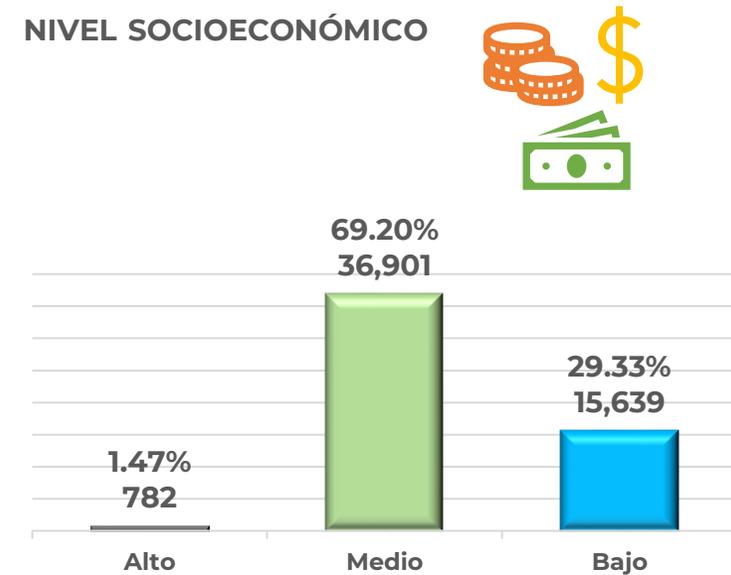
## ESTADO CIVIL



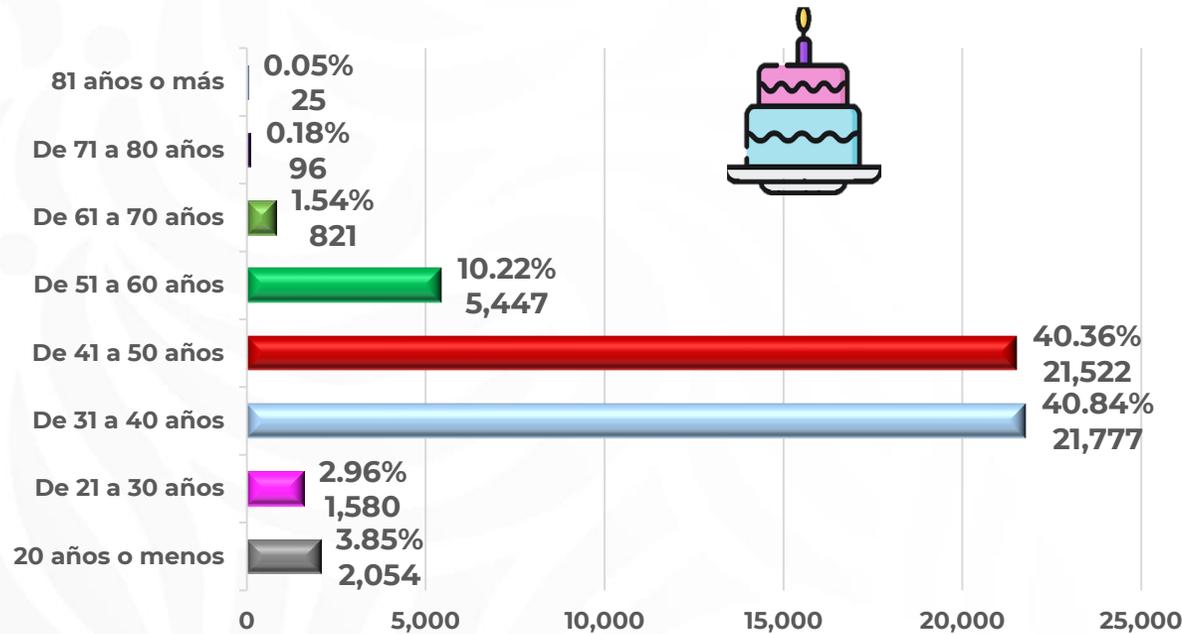
## OCUPACIÓN



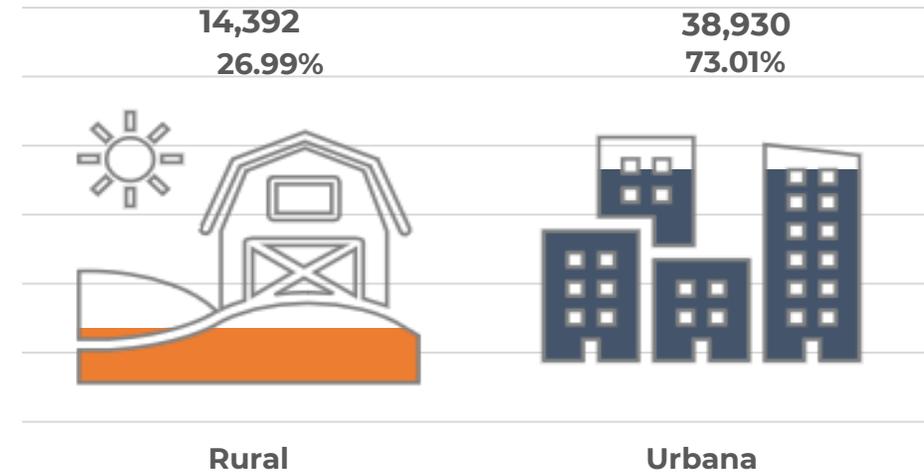
## NIVEL SOCIOECONÓMICO



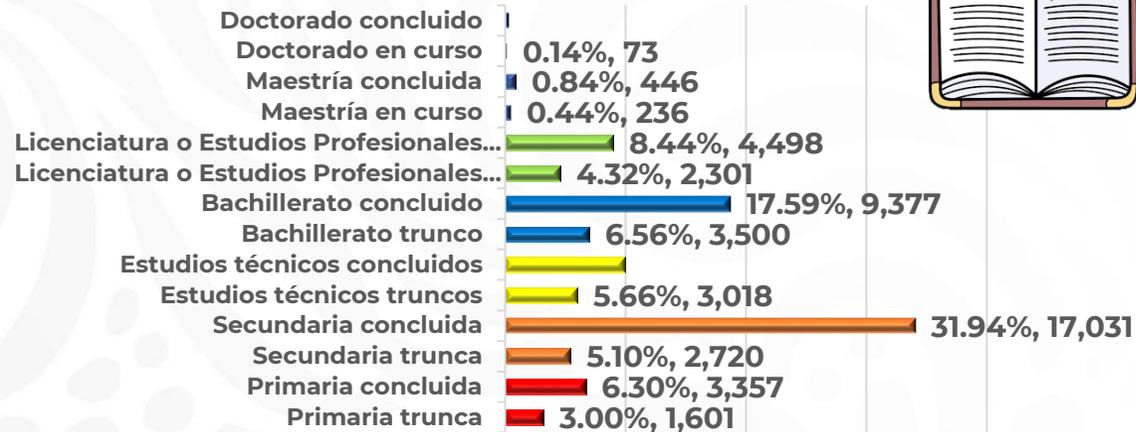
## EDAD DE QUIEN RESPONDE



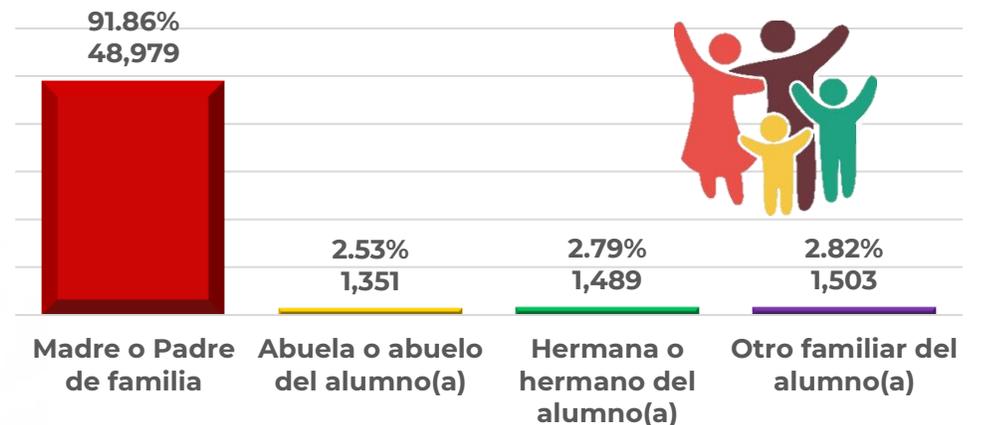
## UBICACIÓN DE ZONA GEOGRÁFICA

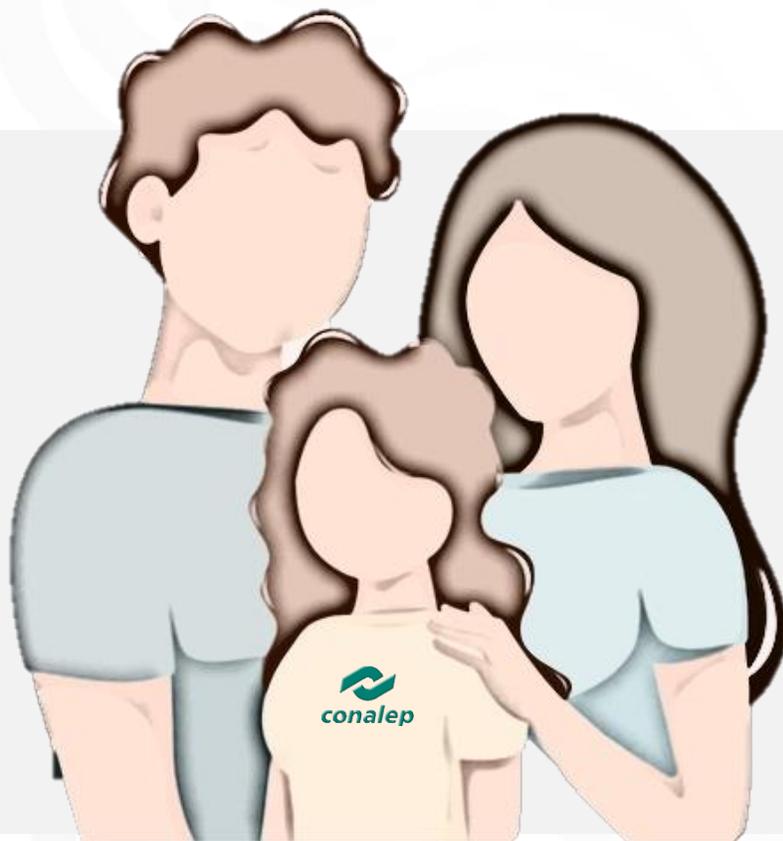


## NIVEL DE ESTUDIOS



## PARENTESCO CON LA O EL ALUMNO





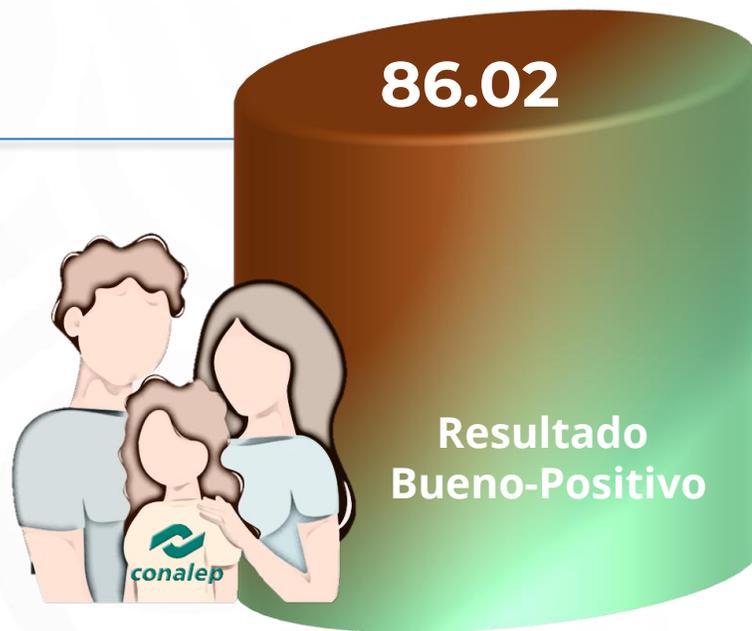
Encuesta de Medición de la Satisfacción del  
Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

## Resultados por factores y reactivos de medición



## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

Gráfica 1. Índice General de Satisfacción  
Informe Ejecutivo 2025

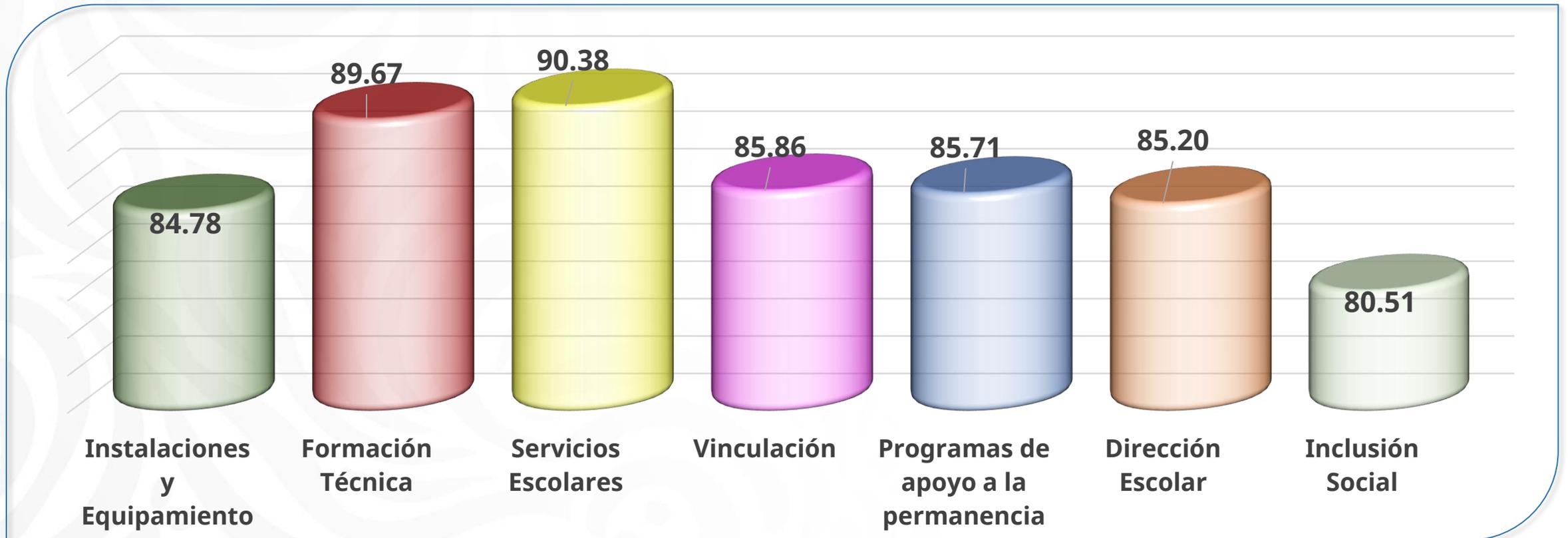


Participación de 30 Colegios Estatales, UODCDMX y RCEO: 53,322 padres de familia encuestados de los 313 planteles del Sistema CONALEP.



## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

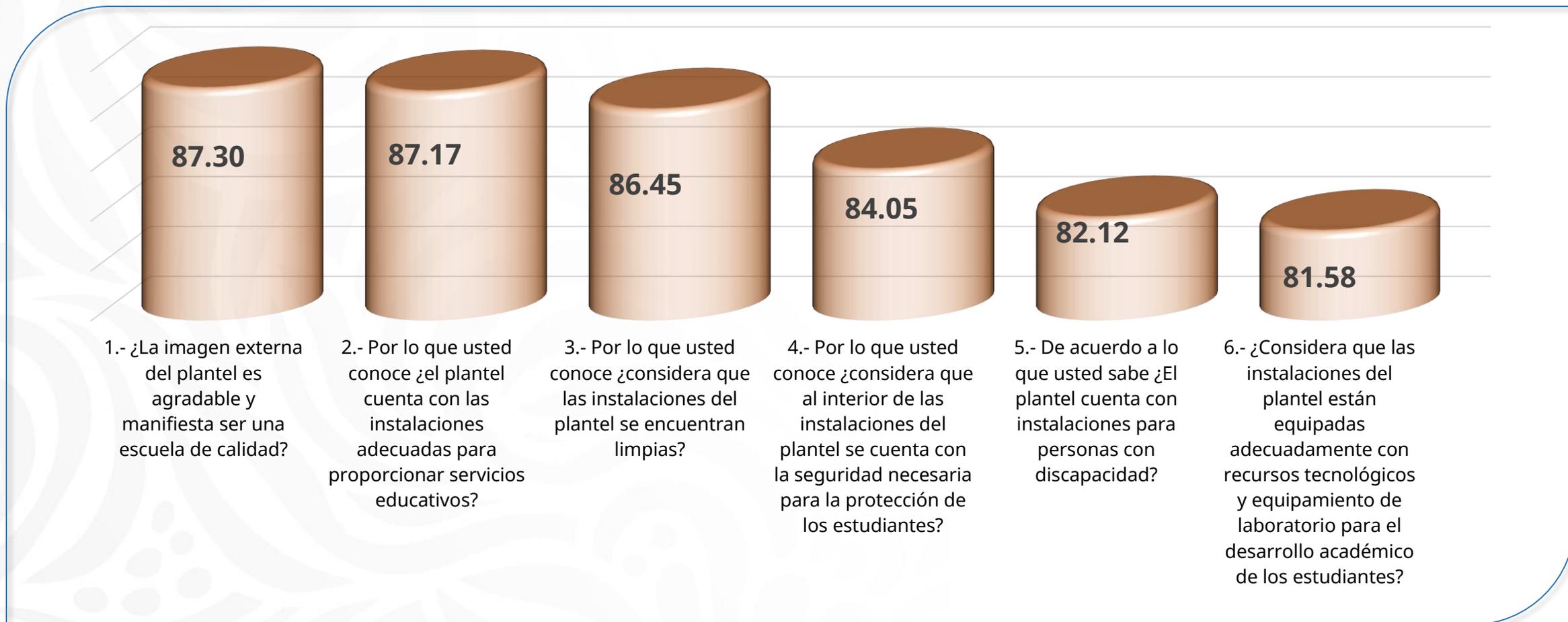
Gráfica 2. Resultados de Índices por Factores de Medición  
Informe Ejecutivo 2025





## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

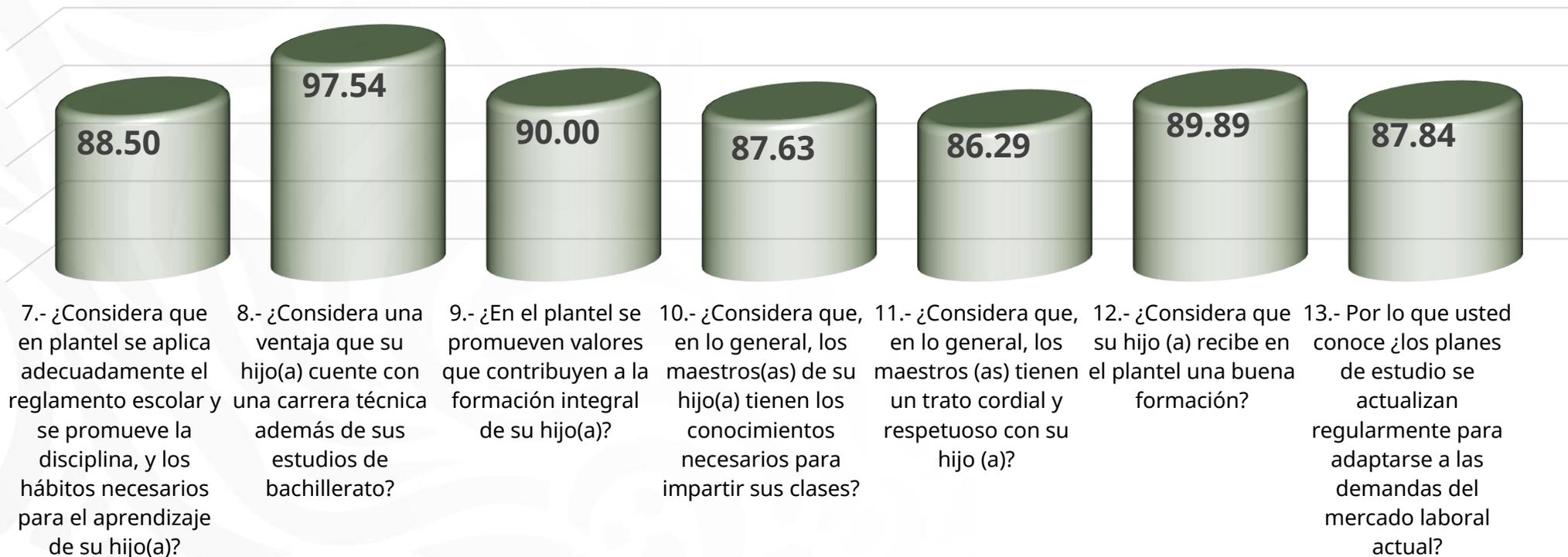
Gráfica 3. Factor “Instalaciones y Equipamiento”  
Informe Ejecutivo 2025





## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

Gráfica 4. Factor “Formación Técnica”  
Informe Ejecutivo 2025





## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

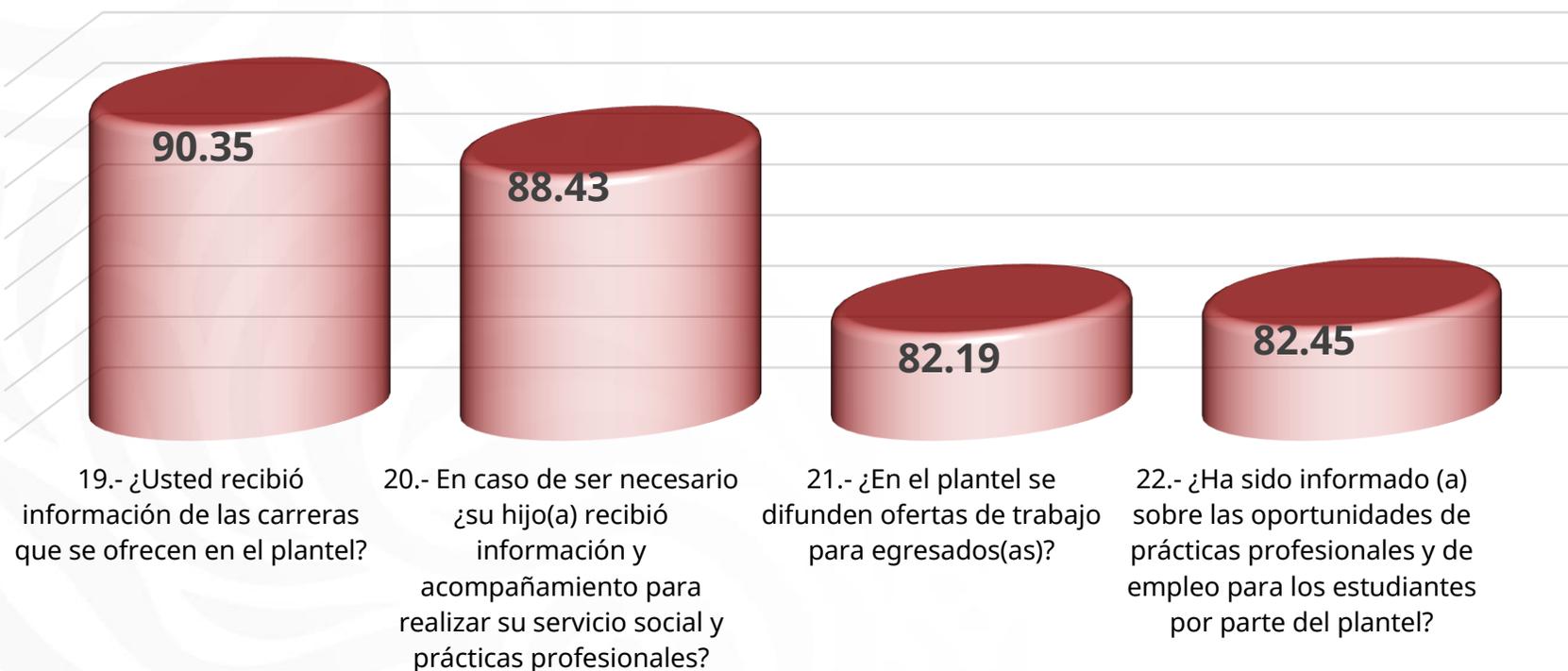
Gráfica 5. Factor “Servicios Escolares”  
Informe Ejecutivo 2025





## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

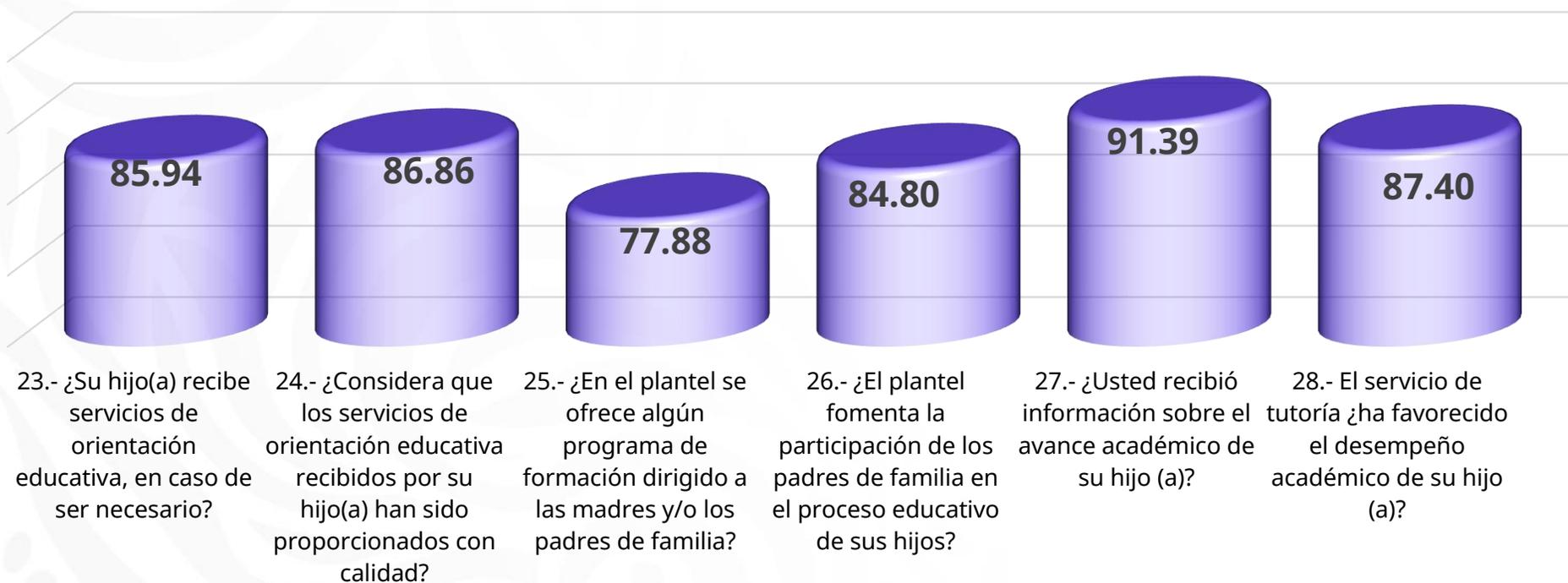
Gráfica 6. Factor "Vinculación"  
Informe Ejecutivo 2025





## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

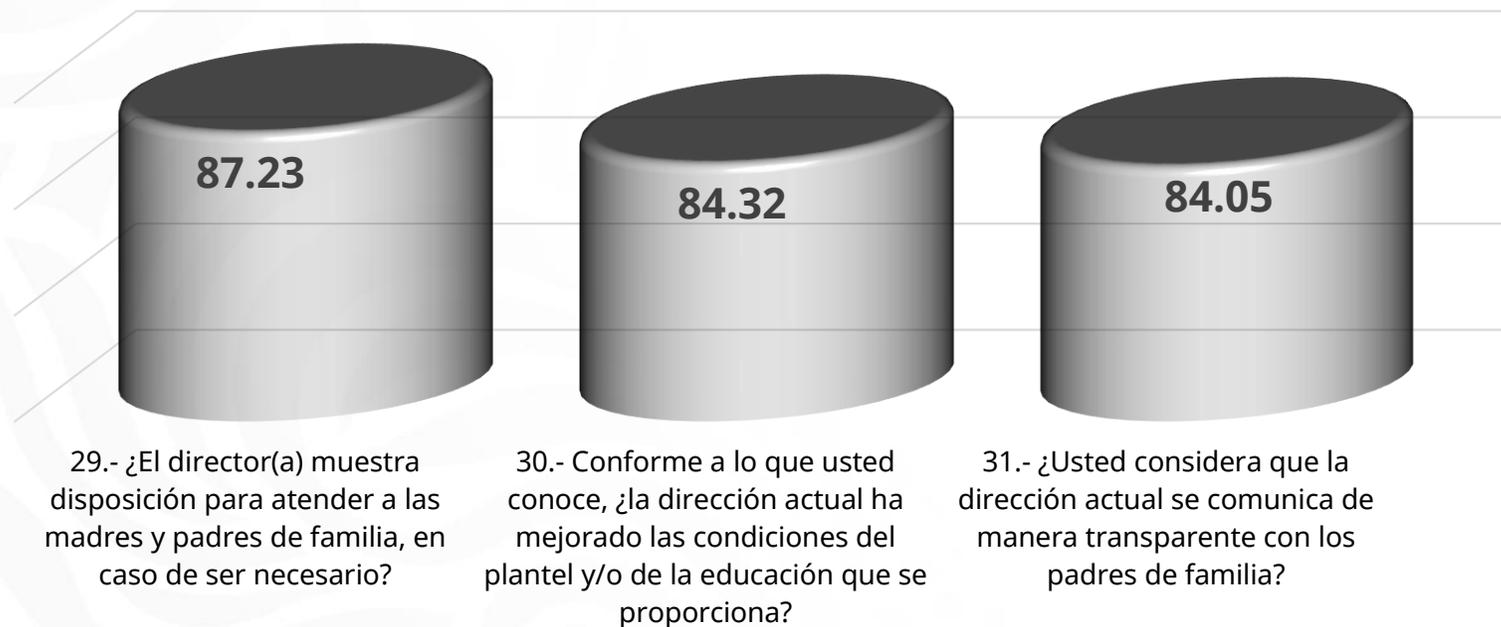
Gráfica 7. Factor “Programas de apoyo a la permanencia”  
Informe Ejecutivo 2025





## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

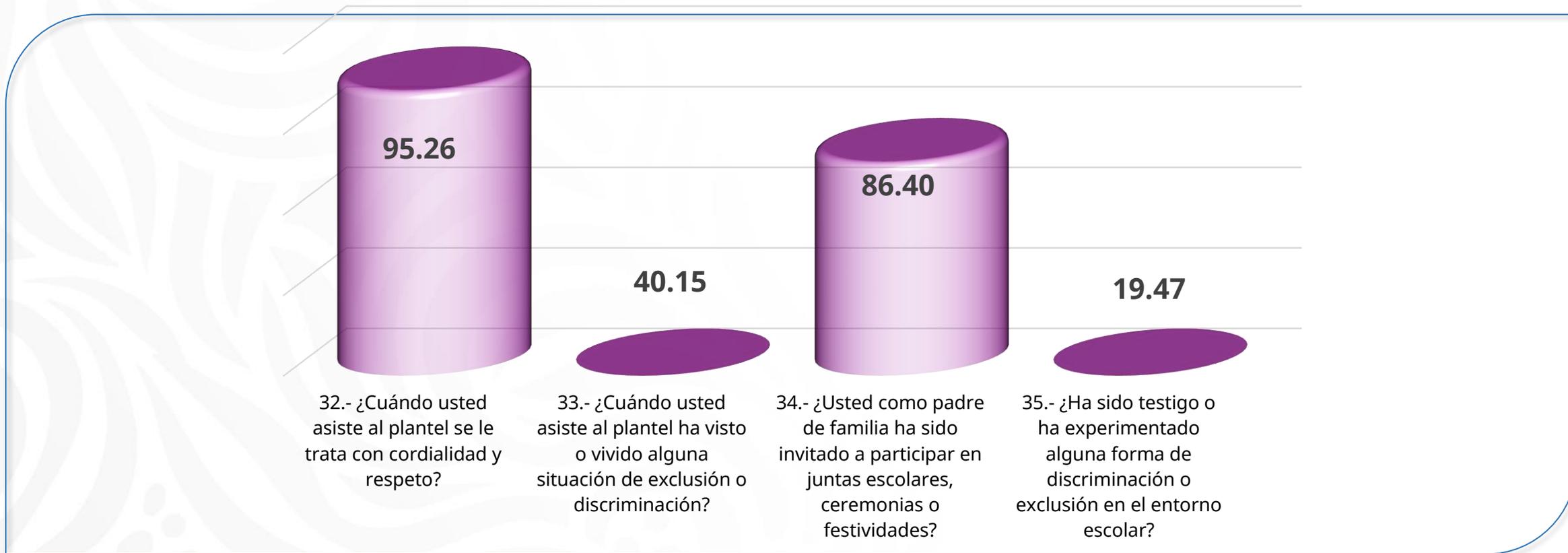
Gráfica 8. Factor "Dirección Escolar"  
Informe Ejecutivo 2025





## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

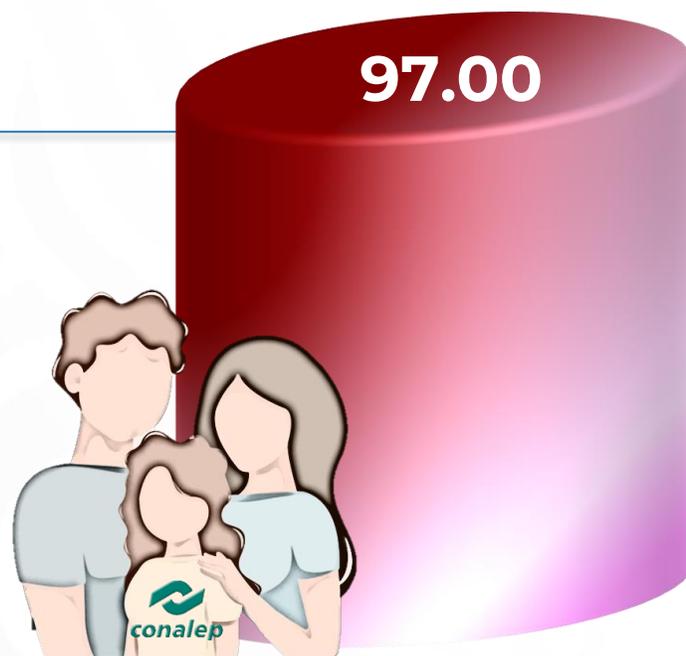
Gráfica 9. Factor "Inclusión Social"  
Informe Ejecutivo 2025





## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

### Gráfica 10. Evaluación General Informe Ejecutivo 2025

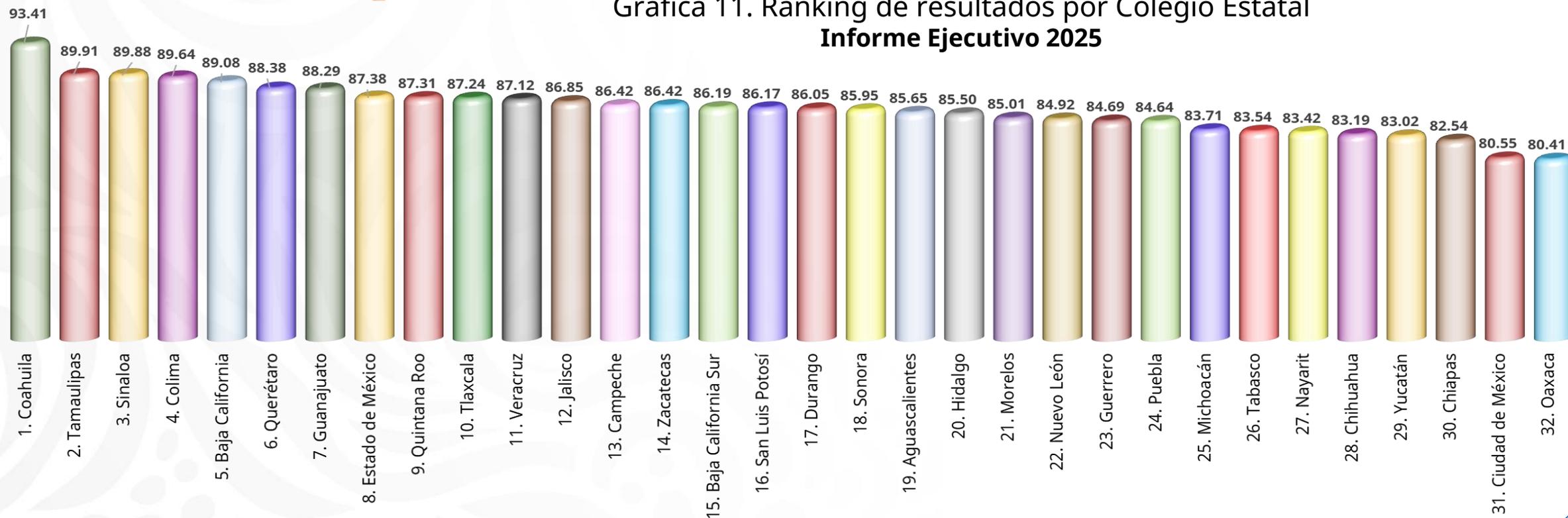


Basado en su experiencia ¿Usted recomienda al CONALEP como opción de estudios?



## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

Gráfica 11. Ranking de resultados por Colegio Estatal  
Informe Ejecutivo 2025





No	Estado	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	Aguascalientes	85	87.66	83.41	87.03	85.83	85.65
2	Baja California	Sin aplicación	88.49	84.37	84.64	84.40	89.08
3	Baja California Sur	Sin aplicación	87.11	83.58	88.47	89.39	86.19
4	Campeche	Sin aplicación	85.80	85.70	86.49	85.75	86.42
5	Ciudad de México	86	87.58	<b>78.87</b>	82.57	80.80	80.55
6	Coahuila	Sin aplicación	86.53	85.66	90.35	92.79	93.41
7	Colima	96	92.37	92.39	90.61	91.22	89.64
8	Chiapas	88	86.85	87.91	86.89	87.03	82.54
9	Chihuahua	88	89.23	85.22	88.63	87.02	83.19
10	Durango	86	83.93	84.14	87.12	86.35	86.05
11	Estado de México	90	88.37	85.85	88.61	88.14	87.38
12	Guanajuato	Sin aplicación	90.79	86.51	89.86	89.91	88.29
13	Guerrero	87	85.20	83.25	87.22	86.42	84.69
14	Hidalgo	89	85.75	82.99	85.33	86.05	85.50
15	Jalisco	90	88.22	85.77	88.91	88.79	86.85
16	Michoacán	88	87.13	83.47	86.31	84.99	83.71
17	Morelos	89	89.31	84.25	86.65	86.17	85.01
18	Nayarit	Sin aplicación	86.71	81.37	86.40	87.85	83.42
19	Nuevo León	Sin aplicación	89.94	84.40	87.62	87.87	84.92
20	Oaxaca	85	82.56	80.66	82.64	81.83	80.41
21	Puebla	88	88.71	84.58	87.91	86.91	84.64
22	Querétaro	Sin aplicación	87.32	83.68	88.78	88.15	88.38
23	Quintana Roo	Sin aplicación	86.96	82.64	87.46	87.98	87.31
24	San Luis Potosí	Sin aplicación	88.70	84.53	86.85	86.37	86.17
25	Sinaloa	Sin aplicación	90.09	87.43	91.33	89.95	89.88
26	Sonora	Sin aplicación	85.96	83.94	86.60	86.28	85.95
27	Tabasco	88	86.43	81.63	84.10	82.92	83.54
28	Tamaulipas	89	87.82	86.59	88.31	88.67	89.91
29	Tlaxcala	89	88.31	82.38	86.78	89.16	87.24
30	Veracruz	91	89.71	83.83	90.78	88.44	87.12
31	Yucatán	Sin aplicación	88.60	85.74	95.12	90.72	83.02
32	Zacatecas	88	83.85	82.26	87.56	82.87	86.42
<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>	<b>86.02</b>

## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

Cuadro 1. Histórico 2020-2025 por Colegio Estatal  
Informe Ejecutivo 2025





## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

Cuadro 2. Comparativo de Resultados por factor 2020-2025

Informe Ejecutivo 2025

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Instalaciones y Equipamiento	86	88.00	86.38	85.51	84.61	84.78
Formación Técnica	91	94.90	89.49	90.28	89.82	89.67
Servicios Escolares	91	89.26	82.33	91.23	90.44	90.38
Vinculación	89	82.75	80.97	87.05	86.03	85.86
Programas de Apoyo a la Permanencia	86	83.83	82.55	85.59	85.64	85.71
Dirección Escolar	89	86.63	84.35	85.12	85.79	85.20
Inclusión Social	No aplica	No aplica	No aplica	88.59	87.32	80.51



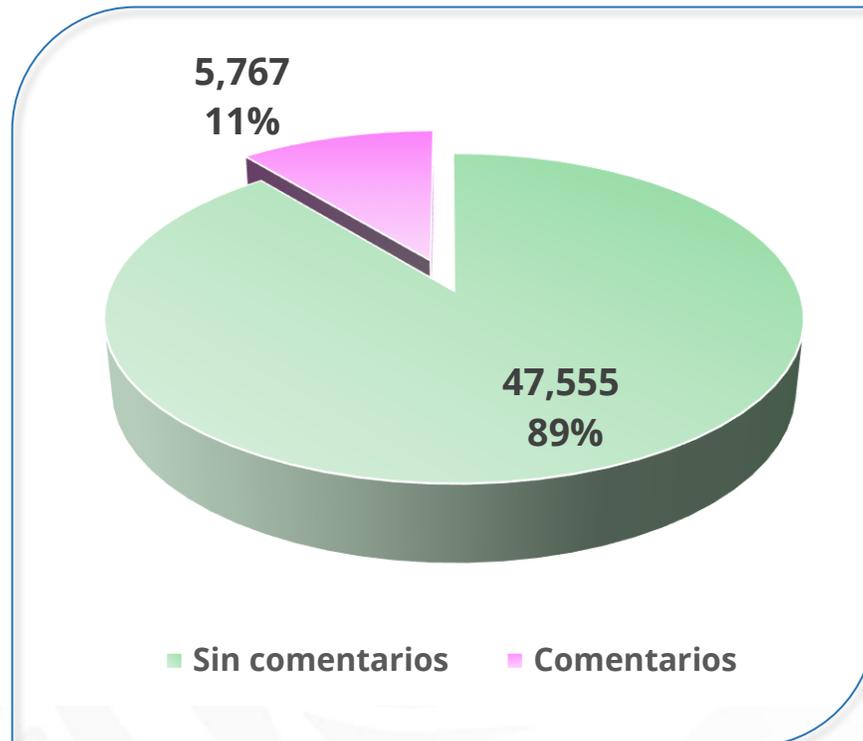
Encuesta de Medición de la Satisfacción del  
Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

# Comentarios de los encuestados



## Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) 2025

Gráfica 12. Comentarios, Felicitaciones, Quejas y Sugerencias  
Informe Ejecutivo 2025



Participación de un total de 53,322 padres de familia, en la cual se recibieron 5,767 comentarios, representando un 11%



# Directorio

---

Rodrigo A. Rojas Navarrete  
**Director General**

Juan Manuel Samperio Hernández  
**Secretario de Planeación y Desarrollo  
Institucional**

Mariela Rodríguez Pérez  
**Directora de Modernización  
Administrativa y Calidad**

**Sergio Guzmán Álvarez**

Coordinador de Promoción de la Cultura Institucional  
[sguzman@conalep.edu.mx](mailto:sguzman@conalep.edu.mx)

**Francisco Javier Ruiz Mendoza**

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

---