



Educación
Secretaría de Educación Pública



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Jalisco

Metepec, Estado de México, agosto de 2026

**#Orgullosamente
CONALEP**



2026
año de
Margarita
Maza

COMPROMISO
con la Calidad



COMPROMISO
con la Calidad

Información general de la encuesta



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026



2026
año de
Margarita
Maza

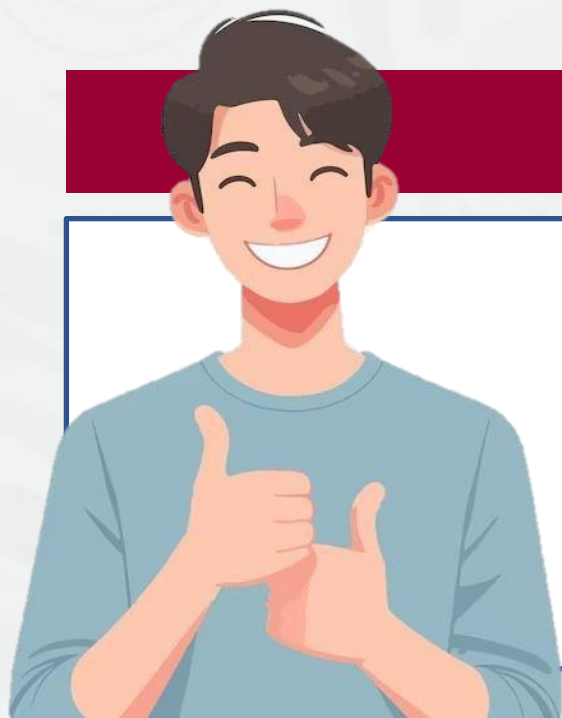
Justificación



El CONALEP mantiene la certificación de unidades administrativas bajo las Normas ISO 9001:2015. Es fundamental resaltar la importancia de mantener un contacto estrecho con los usuarios y beneficiarios de los servicios proporcionados por las instituciones públicas. En nuestro caso, conocer la percepción y opinión de los alumnos, padres de familia, sector productivo y la comunidad en general acerca de los servicios que reciben, lo cual permite conocer sus necesidades así como expectativas que permiten mejorar la calidad del servicio, en el marco de una cultura de transparencia y responsabilidad social.

La aplicación de la Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) aplicada a los estudiantes del Sistema CONALEP es un mecanismo institucional para atender los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 referente a la satisfacción del cliente. Además, permite al CONALEP alinear sus servicios con estándares globales de calidad educativa, a fin de garantizar que los recursos se destinen a resolver problemáticas reales, fortalecer la confianza ciudadana y contribuir a la construcción de una sociedad más participativa. Es decir, establecer este mecanismo para identificar desigualdades en el acceso a la educación técnica, asegurando que todos los estudiantes reciban los servicios con las condiciones que requieren.

La implementación de esta encuesta refuerza el compromiso institucional de escuchar a la ciudadanía para la toma de decisiones que se materialicen en beneficios que permitan alcanzar la fidelización de los usuarios y consolidar una imagen institucional positiva.



Satisfacción del cliente

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:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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 estudiantes, en relación con los servicios académicos y administrativos que reciben en los planteles, con la finalidad de identificar áreas de oportunidad, que faciliten la implementación de estrategias de mejora, para ofrecer una educación pública de calidad.

1

Está compuesta por tres apartados: 10 preguntas sociodemográficas, seis aspectos de medición con 40 reactivos y comentarios generales de los encuestados (incluye felicitaciones, quejas y sugerencias).

2

Los seis 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 forman parte de la evaluación de estándares e indicadores de los modelos de calidad educativa.

3

La escala de medición es Likert, se construye en función de cinco ítems de respuesta, reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Los reactivos se han diseñado con base en una escala que permite medir de manera específica los aspectos que la integran.

4

Se requiere una muestra de al menos 10 % de la matrícula total de estudiantes registrada en el plantel. La encuesta presenta un 95 % de nivel confianza y un margen de error de 0.53%.

5

Los informes se emiten por unidad administrativa, permitiendo identificar fortalezas o debilidades de manera particular. Los puntos débiles o vulnerables se convierten en prioridad para la institución e implicarán el establecimiento de prioridades que se deben atender mediante el Programa Integral de Mejora Continua.

Descripción de Factores de Medición



Instalaciones y Equipamiento:

Evalúa la percepción de los estudiantes con respecto a la existencia, suficiencia, seguridad e higiene de las instalaciones y su equipamiento en el plantel escolar.



Operación de Planes y Programas de Estudio:

Evalúa la percepción de los estudiantes sobre la operación de los planes de estudio en las modalidades educativas.



Experiencia de aprendizaje:

Evalúa la percepción del estudiante sobre las actividades desarrolladas por los docentes para enfrentar los retos de aprendizaje en la operación del modelo académico.



Apoyo a la permanencia y logro académico:

Evalúa la percepción de los estudiantes con respecto a la realización de actividades que faciliten la permanencia y el logro académico, entre ellas la orientación educativa y la tutoría académica.



Uso de Tic's en el proceso educativo:

Mide las brechas de desigualdad en el uso de las TIC's y apoyos que se brindan desde el plantel escolar para contribuir al desarrollo del proceso educativo. Los reactivos 31-33, por ser de carácter externo al plantel, no suman a los índices de satisfacción.



Desempeño Directivo:

Evalúa la percepción de los estudiantes con respecto al desempeño del director(a) del plantel educativo con relación a la comunicación y el 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”.



COMPROMISO
con la Calidad

Datos sociodemográficos de los encuestados



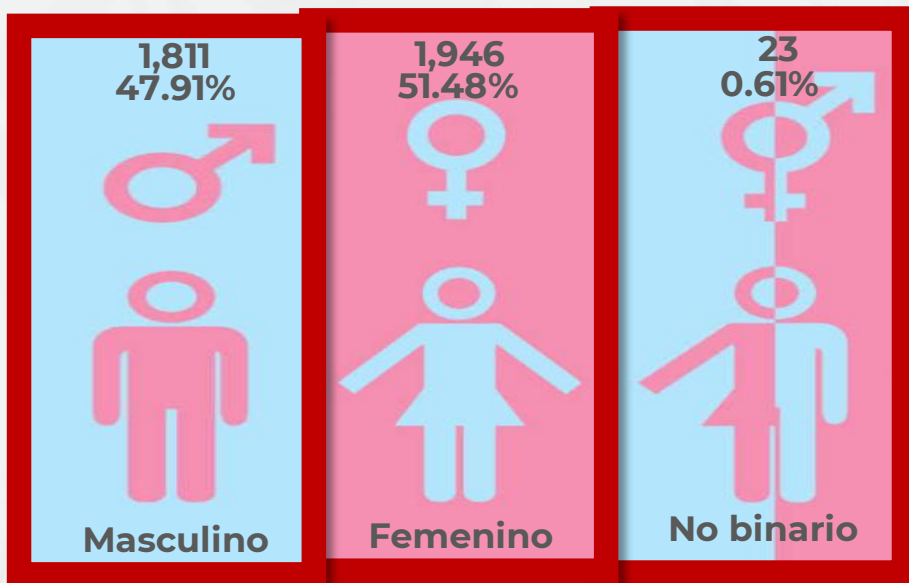
Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026



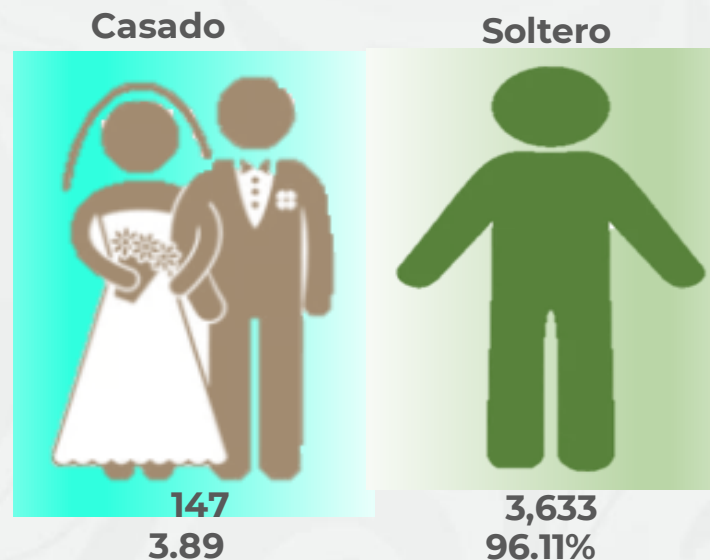
2026
año de
Margarita
Maza



POBLACIÓN POR GÉNERO



ESTADO CIVIL



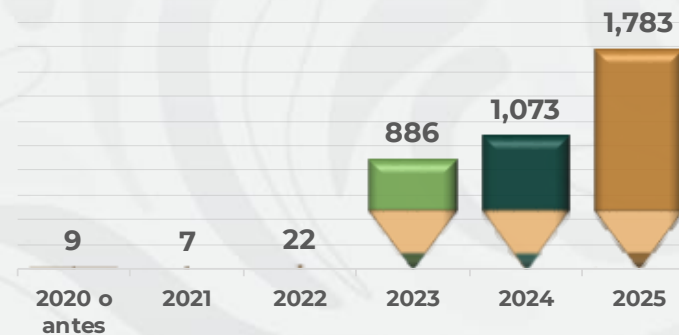
TURNO

33.02%
Vespertino
1,248



66.98%
Matutino
2,532

AÑO DE INGRESO



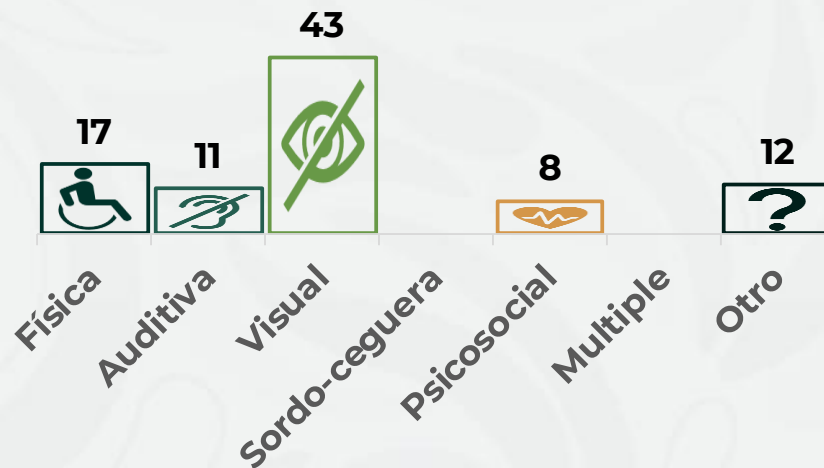
2026
año de
Margarita Maza



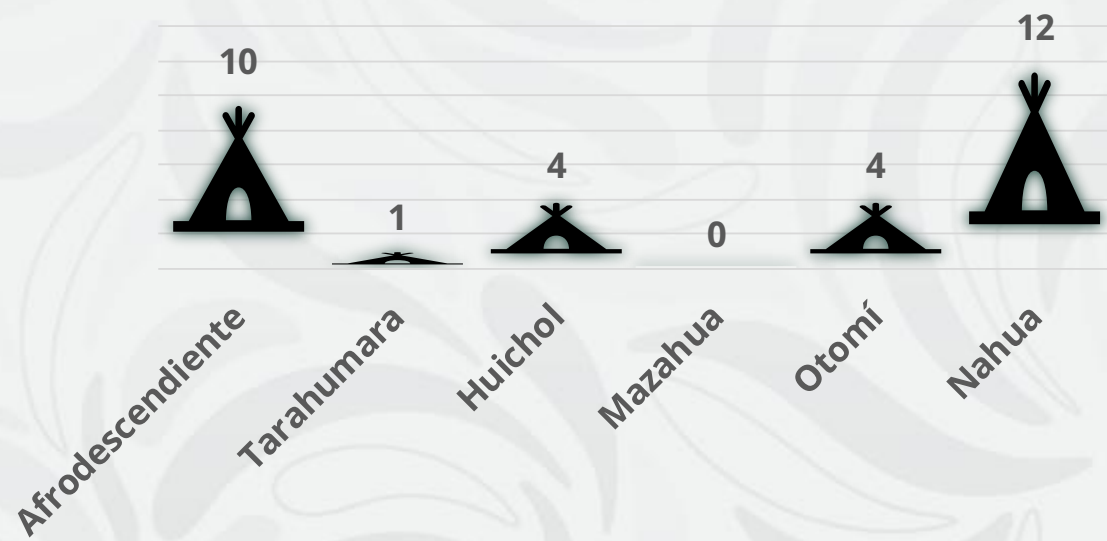
SEMESTRE CURSADO ACTUALMENTE



TIPO DE DISCAPACIDAD



GRUPO ÉTNICO





COMPROMISO
con la Calidad



Resultados por factores y reactivos de medición

**Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI)
2026**



2026
año de
**Margarita
Maza**



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

Gráfica 1. "Índice General de Satisfacción"
CONALEP Estado de Jalisco



Resultado Bueno-Positivo





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

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

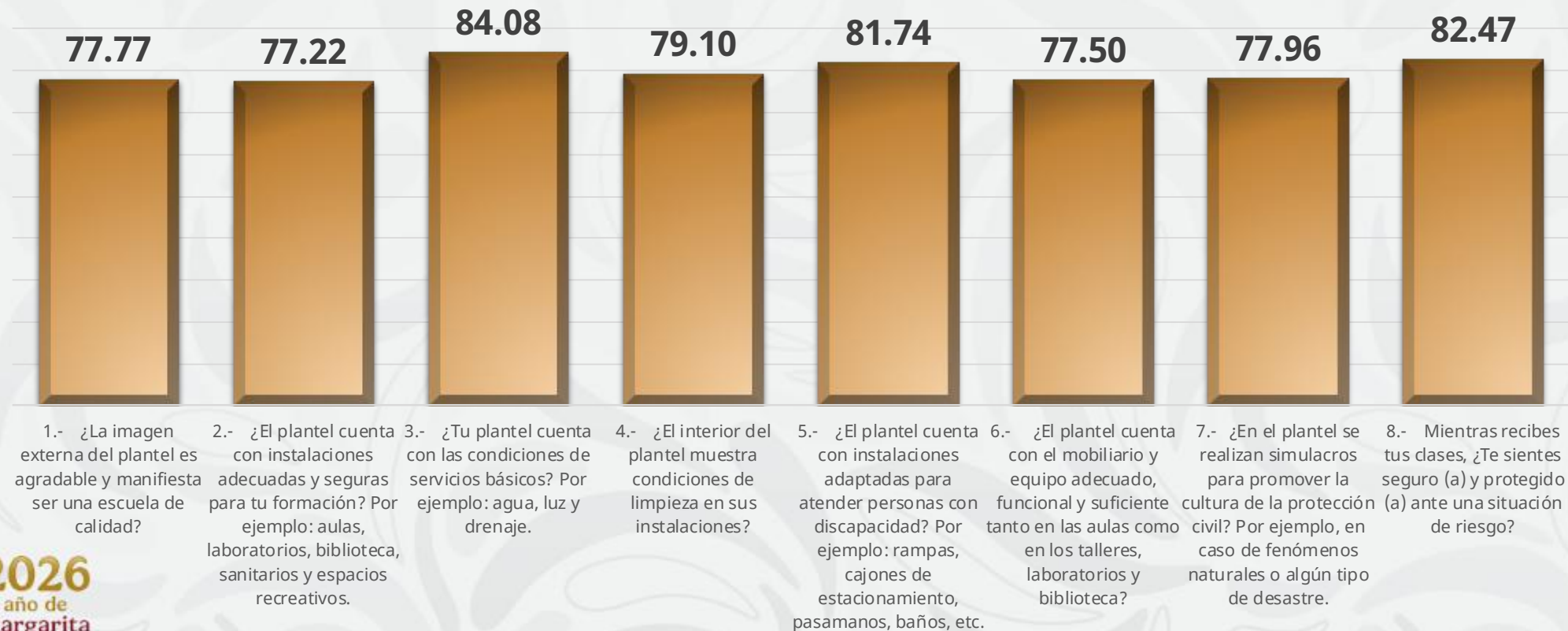
CONALEP Estado de Jalisco





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

Gráfica 3. Factor “Instalaciones y Equipamiento”
CONALEP Estado de Jalisco

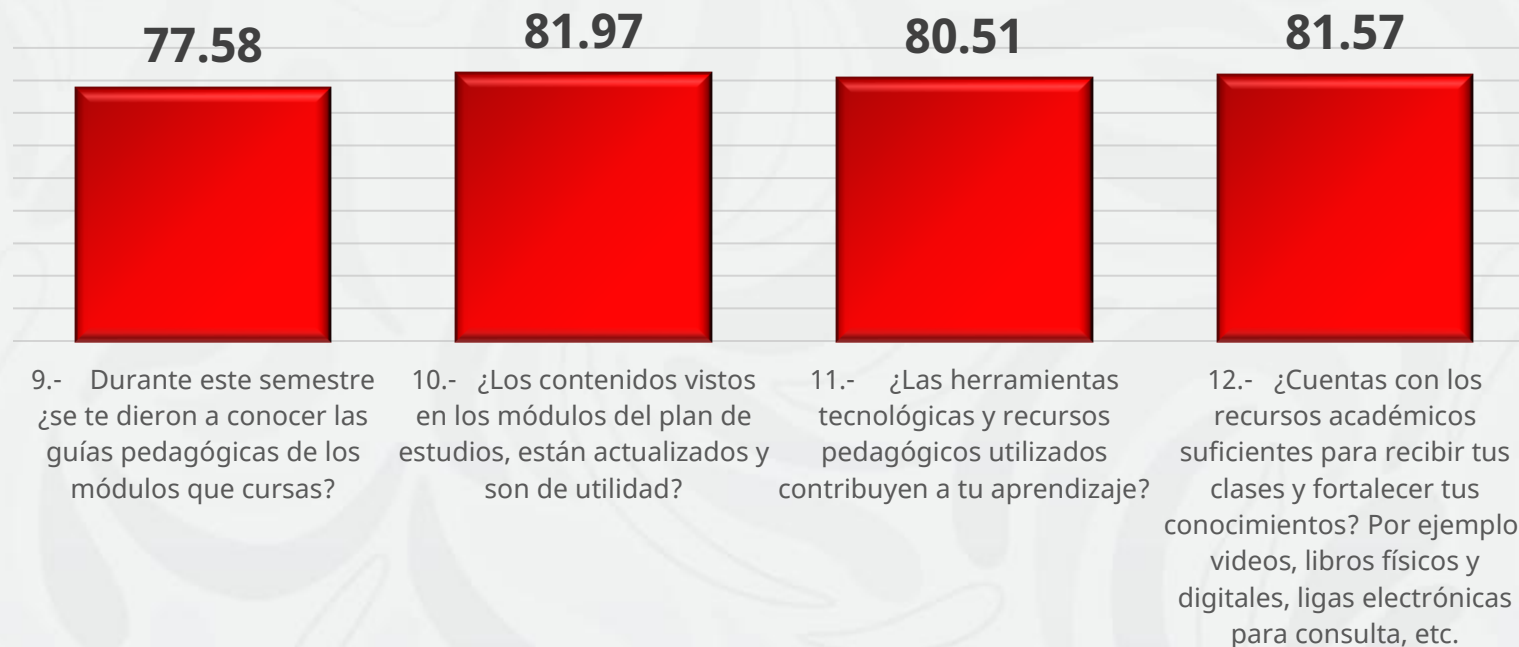




Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

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

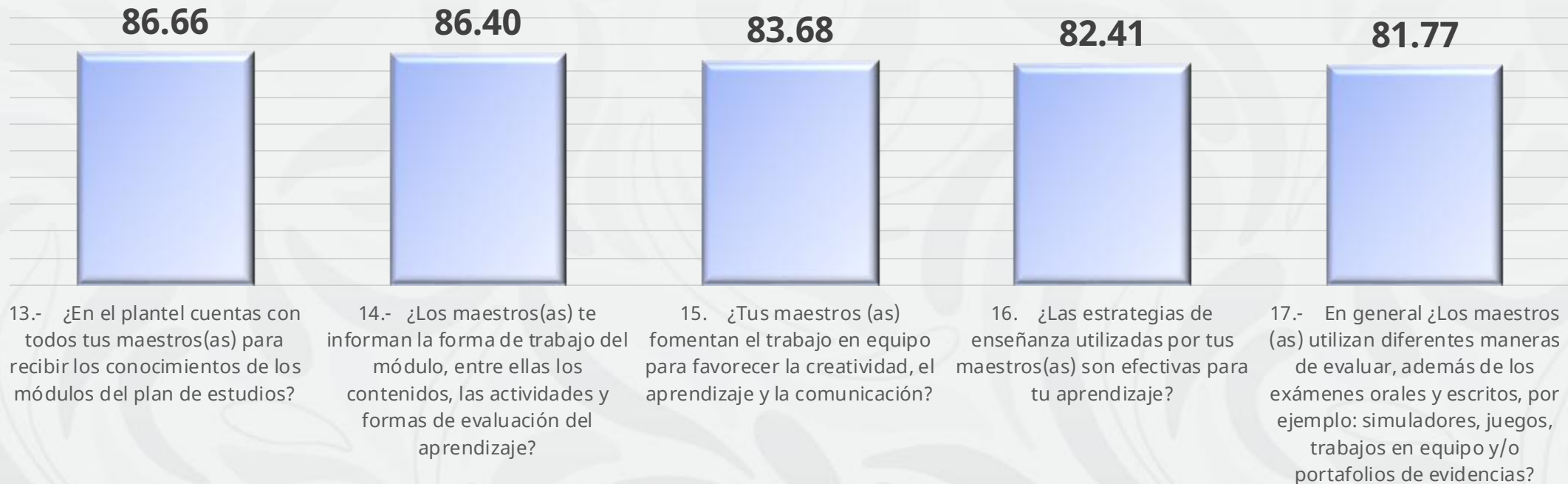
CONALEP Estado de Jalisco





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

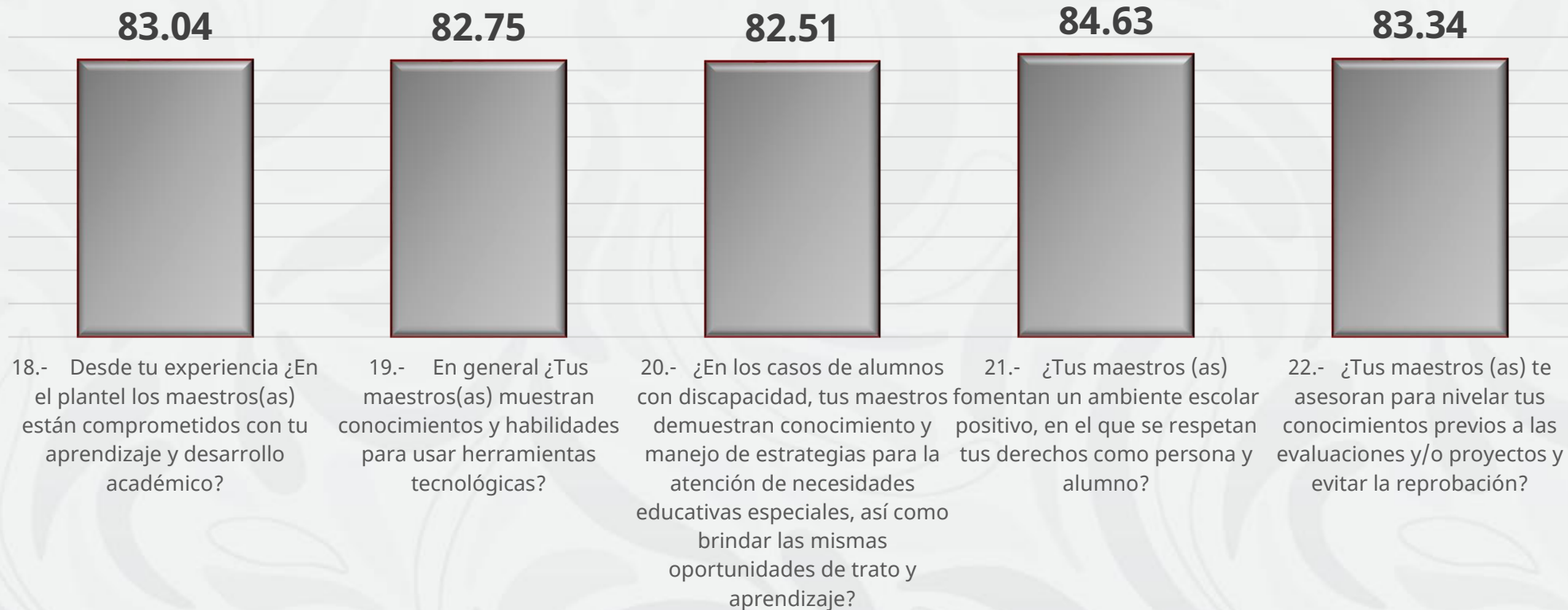
Gráfica 5. Factor “Experiencia de Aprendizaje”
CONALEP Estado de Jalisco





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

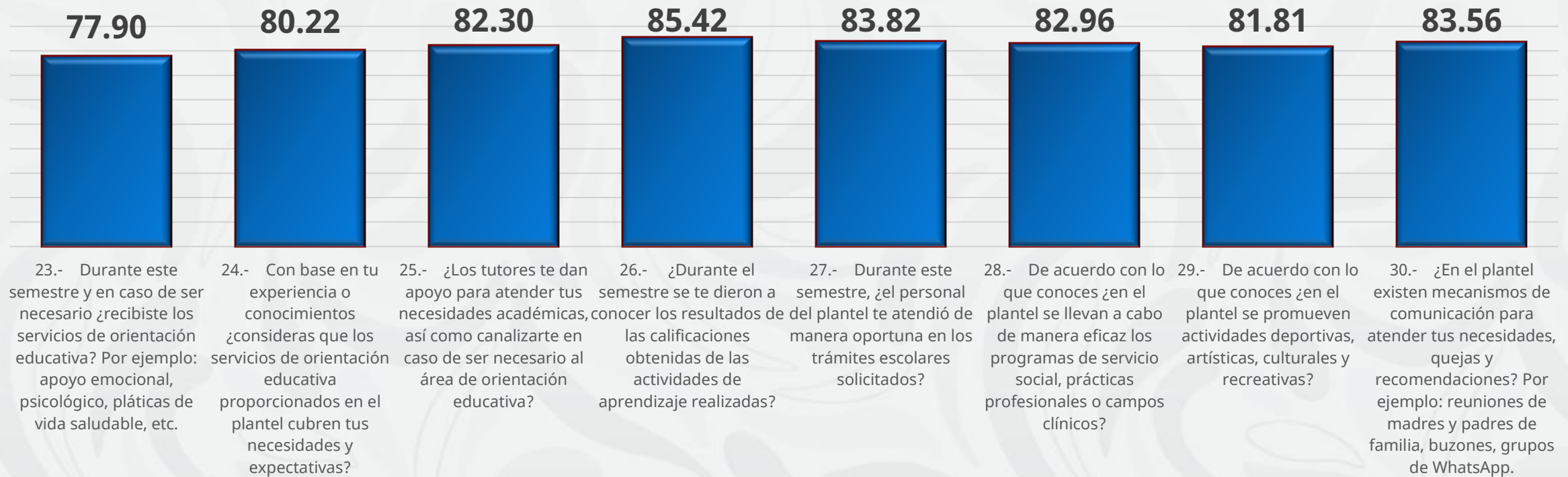
Gráfica 5 BIS. Factor "Experiencia de Aprendizaje"
CONALEP Estado de Jalisco





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

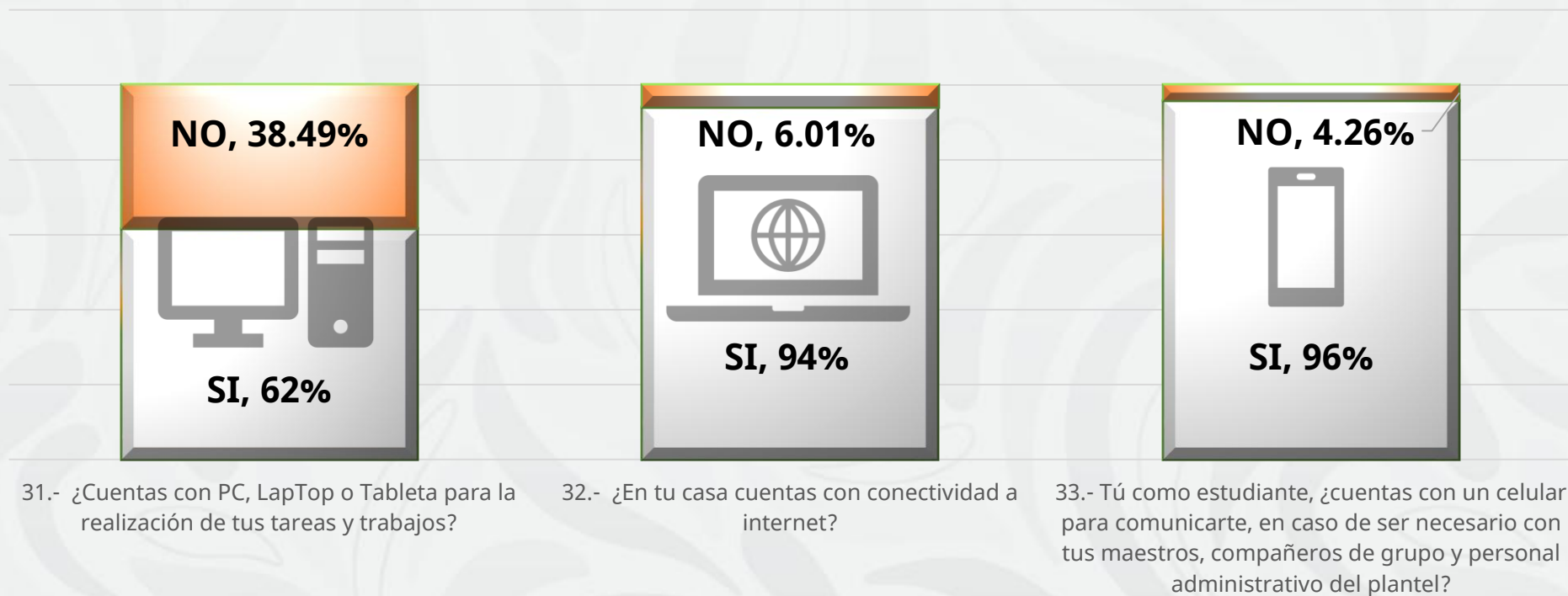
Gráfica 6. Factor “Apoyo a la permanencia y logro académico”
CONALEP Estado de Jalisco



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

Gráfica 7. Factor “Uso de Tic´s en el proceso educativo”

CONALEP Estado de Jalisco



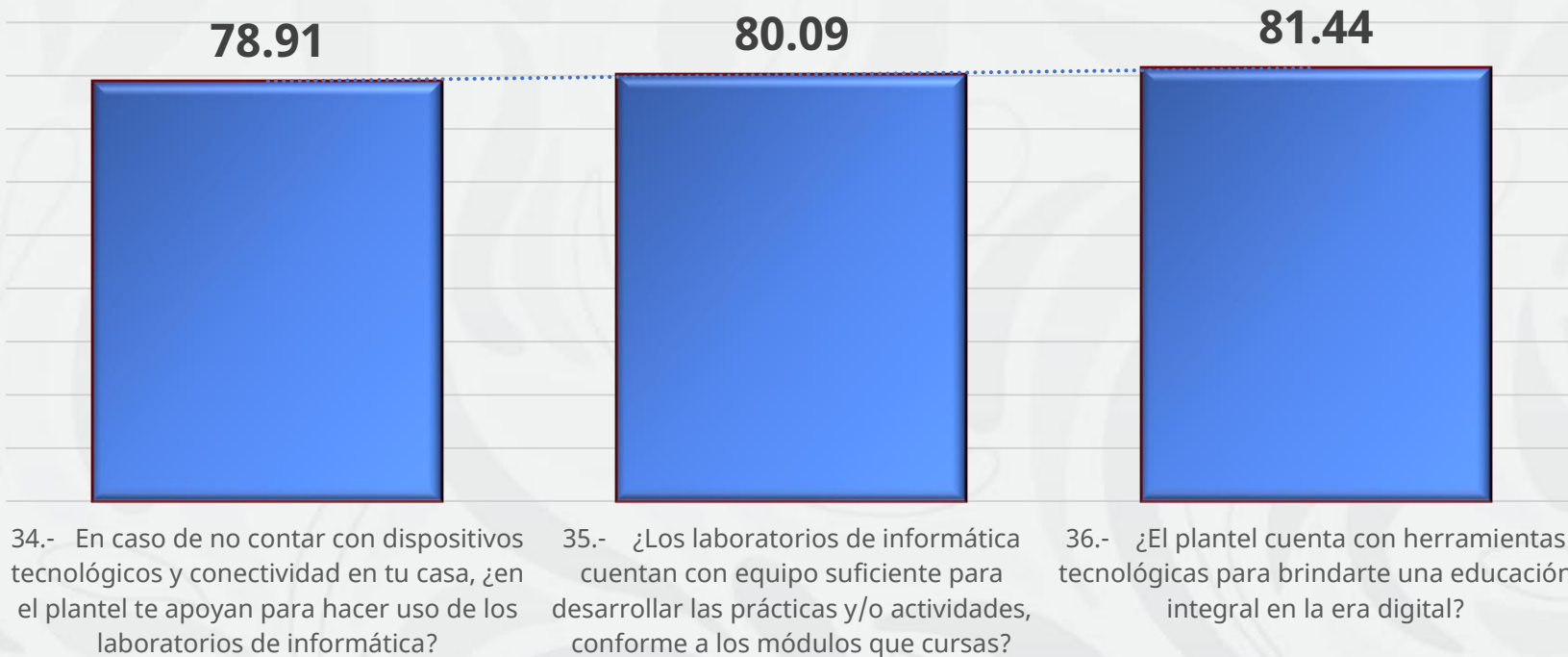
2026
año de
**Margarita
Maza**



Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

Gráfica 7 BIS. Factor “Uso de Tic’s en el proceso educativo”

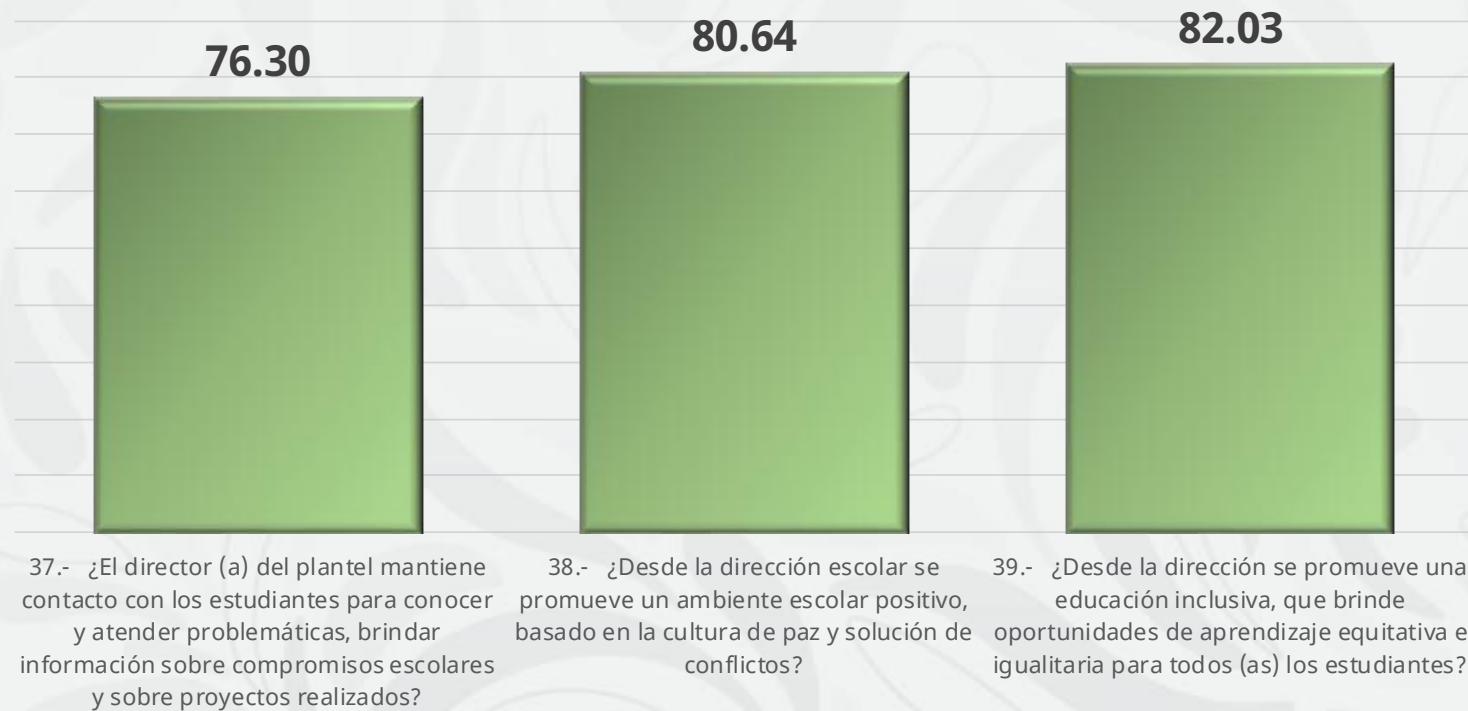
CONALEP Estado de Jalisco





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

Gráfica 8. Factor “Desempeño Directivo” CONALEP Estado de Jalisco





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

Gráfica 9. Evaluación general de los servicios CONALEP Estado de Jalisco



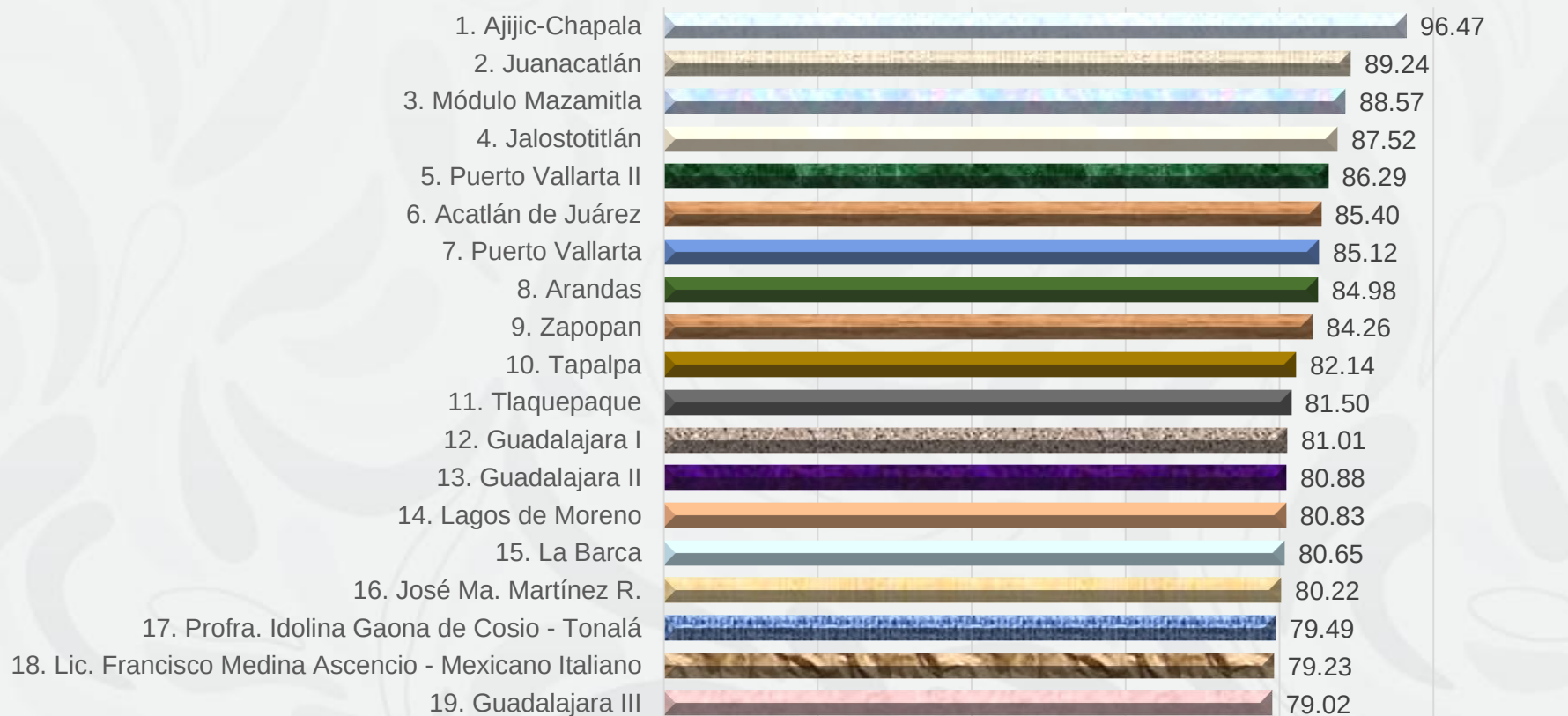
En general ¿consideras que la formación académica y los servicios administrativos proporcionados por el plantel han contribuido positivamente en tu formación como Profesional Técnico-Bachiller?





Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI) 2026

Gráfica 10. Nivel de conflicto escolar
CONALEP Estado de Jalisco





Comentarios de los encuestados



Educación
Secretaría de Educación Pública



- a. Los comentarios se emiten de manera adicional al informe y se clasifican en **“felicitaciones, quejas y sugerencias”**. La información recibida debe ser tratada con debido cuidado y responsabilidad.
- b. Las felicitaciones se deben comunicar y estimular el desempeño; las sugerencias son oportunidades para orientar la mejora de los procesos y/o servicios educativos y **las quejas deben ser atendidas como acciones correctivas**.
- c. 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”**.
- d. Las acciones correctivas deben ser documentadas mediante el **Programa Integral de Mejora Continua** del plantel.



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

Francisco Javier Ruiz Mendoza

Subcoordinador de Diseño y Seguimiento de la Capacitación
fjruiz@conalep.edu.mx

Camilo Quintero Aguilar

Jefe de Departamento de Diagnósticos de Calidad
cquintero@conalep.edu.mx

Maribel Hernández Climaco

Administrativo Técnico Especialista
mclimaco@conalep.edu.mx
