



COMPROMISO
con la Calidad

Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) ■ CONALEP 2026

Metepec, Estado de México
Mayo de 2026



2026
año de
**Margarita
Maza**



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
I Justificación.....	3
II Marco conceptual.....	4
III Objetivo de la e-MeSSE.....	6
IV Características de la encuesta.....	6
V Escalas de medición.....	7
VI Criterios de valoración para la interpretación de resultados.....	8
VII Instrumento de medición.....	8
VIII Atención a las oportunidades de mejora.....	13
IX Referencias bibliográficas.....	13



I. 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:

- a) 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.
- b) Diseñar acciones de mejora con base en evidencia, reforzando la cultura de la calidad y la transparencia.
- c) Comprobar el impacto de cada intervención: ¿disminuyeron las quejas? ¿incrementó la lealtad?

Para las instituciones públicas, mantener contacto directo con usuarios y beneficiarios significa garantizar rendición de cuentas y pertinencia social. Conocer la percepción del servicio educativo permite diseñar políticas y prácticas que:

- a) Fortalezcan la confianza de la sociedad en la gestión pública.
- b) Promuevan la corresponsabilidad entre escuela, familia y comunidad.
- c) Faciliten la toma de decisiones basada en la retroalimentación real del usuario.

En suma, e-MeSSE no es solo un instrumento, es un mecanismo 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.

Hoy en día se requiere gobernanza y ello implica “la participación de la sociedad y sus agentes en la toma de decisiones del Sistema Educativo Nacional, sin perder de vista el rol y papel de cada uno de ellos”. La participación de los padres de familia o tutores son una parte interesada fundamental, por ello, es necesario mantenerlos informados de manera permanente sobre la situación académica de sus hijos, así como apoyar y dar seguimiento a su formación y desarrollo, pero también tomar en cuenta sus opiniones sobre la calidad de los servicios proporcionados en los planteles.

La consigna es que todo el aparato administrativo en colaboración con la planta docente “se ponga al servicio de la escuela”; todos los servicios, para su buen funcionamiento deben organizarse para lograr la formación integral de los estudiantes.



En este sentido, la aplicación de la Encuesta de Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e-MeSSE) a los padres de familia del Sistema CONALEP, es una herramienta de diagnóstico y desarrollo, ya que permite identificar la percepción que tienen de los servicios proporcionados en los planteles educativos, para establecer acciones de mejora que impacten en la mejora de los servicios que se proporcionan.

II. 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.

Las ventajas de tener a un cliente satisfecho son variadas, entre ellas:

- 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.



Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de adquirir el rendimiento percibido de un producto o servicio, con sus expectativas". En la definición propuesta por Poll y Boekhorst observamos que se trata de una medida utilizada para valorar si un servicio cumple su meta principal. Georges D'Elia y Sandra Walsh presentan cuatro elementos fundamentales:

1. Las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener.
2. El deseo, identificadas como aquello que el individuo quisiera tener.
3. La demanda efectuada, o sea, la petición del servicio, y
4. La utilización misma del producto ofertado.

Por lo anterior, podemos definir la satisfacción del usuario como el indicador que mide el uso efectivo de los servicios, en donde el cliente es capaz de manifestar una conformidad plena de lo que recibe; para mejorar este indicador es necesario someterse a una evaluación y atender las áreas de oportunidad detectadas.

III. 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.

IV. Características de la encuesta

1. Está compuesta por tres apartados: 10 datos sociodemográficas, siete factores de medición con 37 reactivos y comentarios generales de los encuestados: felicitaciones, quejas y sugerencias.
2. Los factores de medición establecen temáticas orientadas a la evaluación 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, 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. 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. Para cada reactivo se ha diseñado una escala que permite medir de manera específica cada aspecto.



4. La población encuestada son los padres de familia, de los cuales se requiere una muestra de al menos 10% de la matrícula total de estudiantes registrados en el plantel en el momento de aplicar la encuesta.
5. La encuesta presenta un 95 % de nivel confianza y un margen de error de 0.53 %.
6. 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 implicarán el desarrollo de acciones mediante el “Programa de Trabajo y Mejora Continua”.

V. Escalas de medición

FRECUENCIA		PROBABILIDAD	
Valor	Opción 1	Valor	Opción 2
5	Muy frecuentemente	5	Siempre
4	Frecuentemente	4	Casi siempre
3	Ocasionalmente	3	Algunas veces
2	Raramente	2	Casi nunca
1	Nunca	1	Nunca
Sin valor	No aplica	Sin valor	No aplica
ACUERDO		CANTIDAD	
Valor	Opción 3	Valor	Opción 4
5	Muy de acuerdo	5	Todos
4	Algo de acuerdo	4	Casi todos
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	Algunos
2	Algo en desacuerdo	2	Casi ninguno
1	Muy en desacuerdo	1	Ninguno
Sin valor	No aplica	Sin valor	No aplica
DICOTOMÍA			
Valor		Opción 5	
Sin valor		SI / NO	



VI. Criterios 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	

VII. Instrumento de medición

Datos sociodemográficos

1. Género.
2. Parentesco.
3. Rango de edad.
4. Estado civil.
5. Escolaridad.
6. Ocupación.
7. Discapacidad.
8. Origen étnico.
9. Ubicación de zona geográfica.
10. Nivel socioeconómico.

Descripción de Factores de Medición

No.	Factor	DESCRIPCIÓN	No. Reactivos
1	Instalaciones y equipamiento	Evalúa de manera general las condiciones de limpieza, orden y seguridad de las instalaciones del plantel.	6
2	Formación Técnica	Evalúa la satisfacción con respecto a la calidad de los servicios educativos y del desempeño docente.	7
3	Servicios Escolares	Evalúa el trato y la oportunidad de la información para la realización de trámites de la trayectoria académica del alumno (a).	5
4	Vinculación	Evalúa el trato y la oportunidad de la información para la realización de trámites	4





No.	Factor	DESCRIPCIÓN	No. Reactivos
		necesarios para el egreso y la titulación del alumno(a).	
5	Programas de apoyo a la permanencia	Evalúa la existencia de servicios de apoyo a la permanencia y su utilidad (orientación educativa y tutorías).	6
6	Dirección Escolar	Evalúa de manera general el desempeño del director(a) para el impulso de la mejora	3
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.	4

Reactivos de medición

Factores de Medición	Reactivos	Escala
1 Instalaciones y equipamiento	1. - ¿La imagen externa del plantel es agradable y manifiesta ser una escuela de calidad?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
	2.- Por lo que usted conoce ¿el plantel cuenta con las instalaciones adecuadas para proporcionar servicios educativos?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
	3.- Por lo que usted conoce ¿considera que las instalaciones del plantel se encuentran limpias?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	4.- Por lo que usted conoce ¿considera que al interior de las instalaciones del plantel se cuenta con la seguridad necesaria para la protección de los estudiantes?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica





Factores de Medición	Reactivos	Escala
	5.- De acuerdo con lo que usted sabe ¿el plantel cuenta con instalaciones para personas con discapacidad?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
	6. - ¿Considera que las instalaciones del plantel están equipadas adecuadamente con recursos tecnológicos y equipamiento de laboratorios para el desarrollo académico de los estudiantes?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
2 Formación Técnica: Modelo Académico, Planes de Estudio y Desempeño Docente.	7.- ¿Considera que en el plantel se aplica adecuadamente el reglamento escolar y se promueve la disciplina y los hábitos necesarios para el aprendizaje de su hijo(a)?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
	8.- ¿Considera una ventaja que su hijo(a) cuente con una carrera técnica además de sus estudios de bachillerato?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
	9.- ¿En el plantel se promueven valores que contribuyen a la formación integral de su hijo(a)?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	10.- ¿Considera que, en lo general, los maestros(as) de su hijo(a) tienen los conocimientos necesarios para impartir sus clases?	Todos Casi todos Algunos Casi ninguno Ninguno No aplica
	11.- ¿Considera que, en lo general, los maestros (as) tienen un trato cordial y respetuoso con su hijo (a)?	Todos Casi todos Algunos





Factores de Medición	Reactivos	Escala
		Casi ninguno Ninguno No aplica
	12.- ¿Considera que su hijo (a) recibe en el plantel una buena formación?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
	13.- Por lo que usted conoce ¿los planes de estudio se actualizan regularmente para adaptarse a las demandas del mercado laboral actual?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
3 Servicios Escolares	14.- ¿Su hijo(a) recibió información y acompañamiento para realizar la inscripción o reinscripción en el plantel?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
	15.- Cuando su hijo (a) ha solicitado algún trámite en el área de servicios escolares ¿recibió respuesta favorable?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	16.- ¿Su hijo(a) recibe oportunamente información de sus calificaciones y su boleta con el nivel de avance de módulos?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
	17.- En caso de ser necesario ¿Su hijo(a) recibió información y acompañamiento para su certificación y titulación?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica



Factores de Medición	Reactivos	Escala
	18.- ¿Considera que los horarios de atención del área de servicios escolares son accesibles para los padres de familia con compromisos laborales durante el día?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
4 Vinculación	19.- ¿Usted recibió información de las carreras que se ofrecen en el plantel?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	20.- En caso de ser necesario ¿su hijo(a) recibió información y acompañamiento para realizar su servicio social y prácticas profesionales?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	21.- ¿En el plantel se difunden ofertas de trabajo para egresados(as)?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	22.- ¿Ha sido informado sobre las oportunidades de prácticas profesionales y de empleo para los estudiantes por parte del plantel?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
5 Programas de apoyo a la permanencia: Orientación Educativa y Tutoría.	23.- ¿Su hijo(a) recibe servicios de orientación educativa, en caso de ser necesario?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	24.- ¿Considera que los servicios de orientación educativa recibidos por su	Siempre Casi siempre Algunas veces



Factores de Medición	Reactivos	Escala
	hijo(a) han sido proporcionados con calidad?	Casi nunca Nunca No aplica
	25.- ¿En el plantel se ofrece algún programa de formación dirigido a las madres y/o los padres de familia?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	26.- ¿El plantel fomenta la participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	27.- ¿Usted recibió información sobre el avance académico de su hijo (a)?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	28.- El servicio de tutoría ¿ha favorecido el desempeño académico de su hijo (a)?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
6 Dirección Escolar	29.- ¿El director(a) muestra disposición para atender a las madres y padres de familia, en caso de ser necesario?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	30.- Conforme a lo que usted conoce ¿la dirección actual ha mejorado las condiciones del plantel y/o de la educación que se proporciona?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica



Factores de Medición	Reactivos	Escala
	31.- ¿Usted considera que la dirección actual se comunica de manera transparente con los padres de familia?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
7 Inclusión social	32.- ¿Cuándo usted asiste al plantel se le trata con cordialidad y respeto?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
	33.- ¿Cuándo usted asiste al plantel ha visto o vivido alguna situación de exclusión o discriminación?	Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo No aplica
	34.- ¿Usted como padre de familia ha sido invitado a participar en juntas escolares, ceremonias o festividades?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
	35.- ¿Ha sido testigo o ha experimentado alguna forma de discriminación o exclusión en el entorno escolar?	Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca Nunca No aplica
Pregunta Ancla	36.- Basado en su experiencia ¿Usted recomienda al CONALEP como opción de estudios?	SI NO
Tienes algún comentario adicional: 1. Felicitación 2. Queja 3. Sugerencia		





VIII. Atención a las oportunidades de mejora

Los resultados con índices de satisfacción menores al 80% deberán atenderse mediante el Programa Integral de Mejora Continua (PIMC).

Los comentarios emitidos por los encuestados también son una oportunidad de mejora. De manera particular las quejas deben ser tratadas mediante acciones correctivas para poner una solución de manera oportuna. Sin embargo, para gestionarlas adecuadamente, es fundamental contar con un proceso estructurado y eficaz que consiste en: identificar la queja, clasificarla, evaluarla, investigar la causa-raíz y realizar las acciones correctivas.

IX. Referencias Bibliográficas

- Rey Martín, Carina (2000). ***La satisfacción del usuario: Un concepto en alza***. Facultad de Biblioteconomía y Documentación Universidad de Barcelona.
- Quijano Portilla, Víctor Manuel (2008). ***Calidad en el Servicio***. Cuando la actitud no es suficiente. Gasca, SICCO. México.
- Lizano Flores, Elizabeth; Villegas Huamani, Ana Rosa. (2019). ***La satisfacción del cliente como indicador de calidad***. Facultad de Negocios, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.



Directorio:

L.C. Juan Manuel Samperio Hernández
Secretario de Planeación y Desarrollo Institucional
juanm.samperio@conalep.edu.mx

Mtra. Mariela Rodríguez Pérez
Directora de Modernización Administrativa y Calidad
mariela.rdz@conalep.edu.mx

Mtro. Sergio Guzmán Álvarez
Coordinador de Promoción de la Cultura Institucional
sguzman@conalep.edu.mx
Ext. 2625

Lic. Camilo Quintero Aguilar
Jefa de Departamento de Diagnósticos de Calidad
cquintero@conalep.edu.mx
Ext. 2125

Maribel Hernández Climaco
Administrativo Técnico Especialista
mclimaco@conalep.edu.mx
Ext. 2633