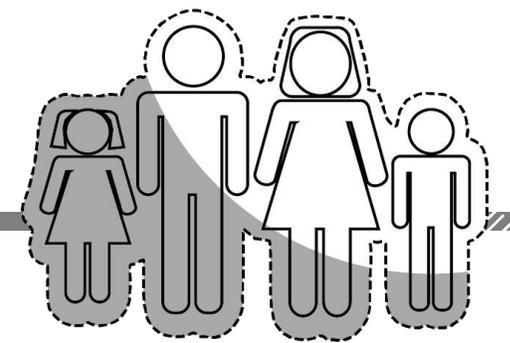


Encuesta



Medición de la Satisfacción del Servicio Educativo (e_MeSSE) 2020

Dirigida a Padres Familia del Sistema CONALEP



Dirección Estatal de CONALEP Colima
Resultados del Plantel Colima

Julio 2020

Justificación

En la actualidad el CONALEP se encuentra certificado bajo la Norma ISO 9001:2015, con 216 unidades administrativas. **El requisito 4.2 establece atender la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.** Para el Colegio los Padres de Familia son una parte interesada fundamental, al proporcionarles a sus hijos formación profesional técnica, atención de los servicios solicitados, de acuerdo con sus necesidades (turnos, carrera, calificaciones, requisitos de trámites); conocimiento del Modelo Educativo, apertura para participar en el proceso de formación de sus hijos y servicios de apoyo socio emocional para evitar el abandono escolar.

La medición de la satisfacción de los padres de familia, con relación a los servicios educativos recibidos, es una herramienta de diagnóstico y desarrollo. **Permite identificar la percepción que tienen de los servicios proporcionados en el plantel educativo, para establecer acciones de mejora** que impacten en la preferencia de los aspirantes, en la imagen externa y en la competitividad del plantel en su entorno.



Las ventajas de tener a un padre de familia 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.



Comunica a otras personas 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.



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.



Podemos definir la satisfacción del usuario como **el indicador que mide el uso efectivo de los servicios**, en donde el cliente (alumno) 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.



Características de la Encuesta

1

Está compuesta por tres momentos: ocho preguntas sociodemográficas o estadísticas que permitirán definir el perfil de los padres de familia de alumnos CONALEP, seis aspectos de medición con **25 reactivos** y comentarios generales.

2

Encuesta de tipo muestral: con un universo encuestado del al menos del **10 %** del total de la matrícula de alumnos del plantel.

3

Escala de medición 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.

4

Los informes se emiten de manera personalizada: cada plantel cuenta con información objetiva de sus clientes, lo que implica la realización de acciones de mejora.



Aspectos de Medición e-MeSSE



Instalaciones y Equipamiento



Formación Técnica



Servicios Escolares



Vinculación



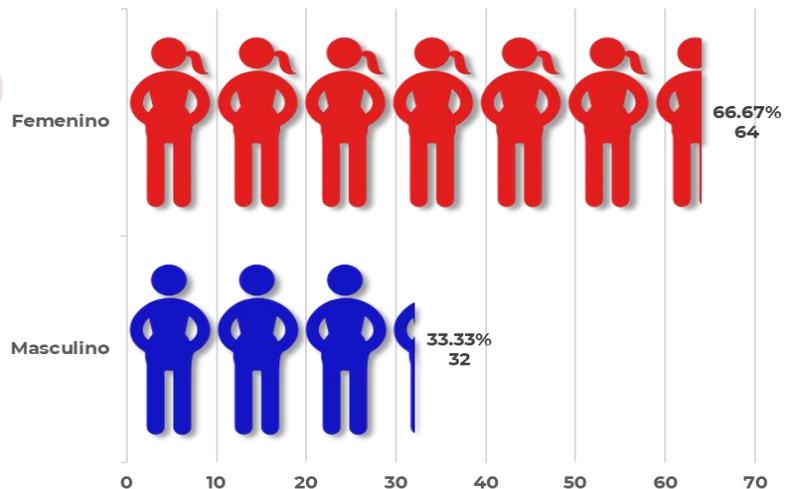
Programas de apoyo a la permanencia



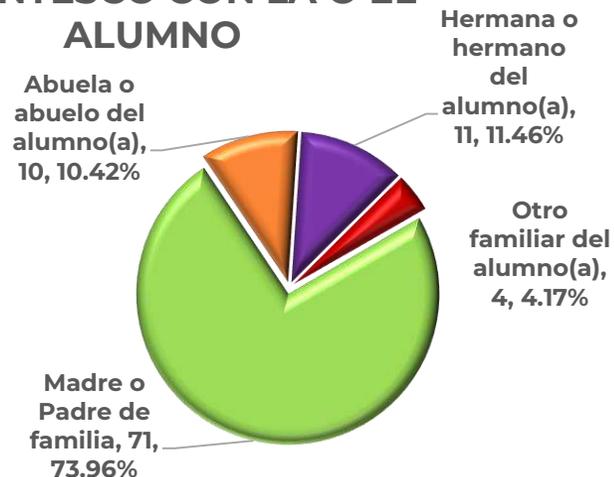
Dirección Escolar

Datos sociodemográficos de los encuestados

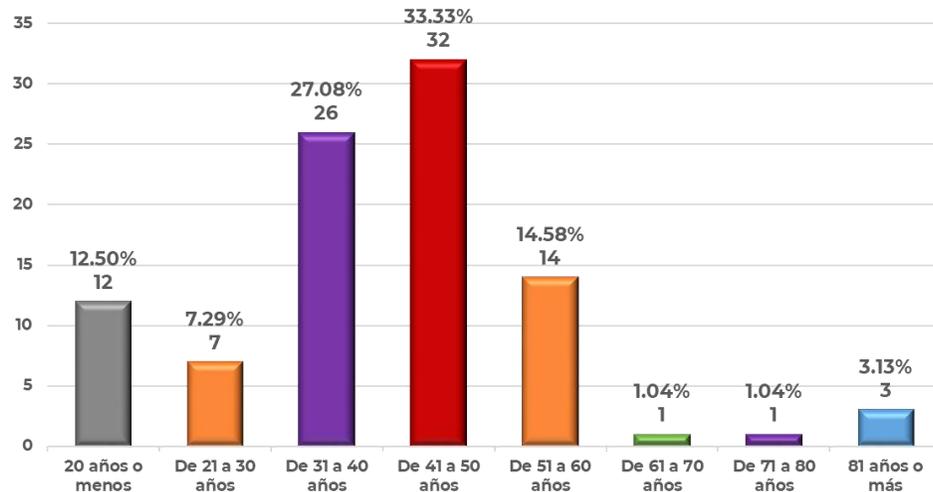
POBLACIÓN ENCUESTADA POR GÉNERO



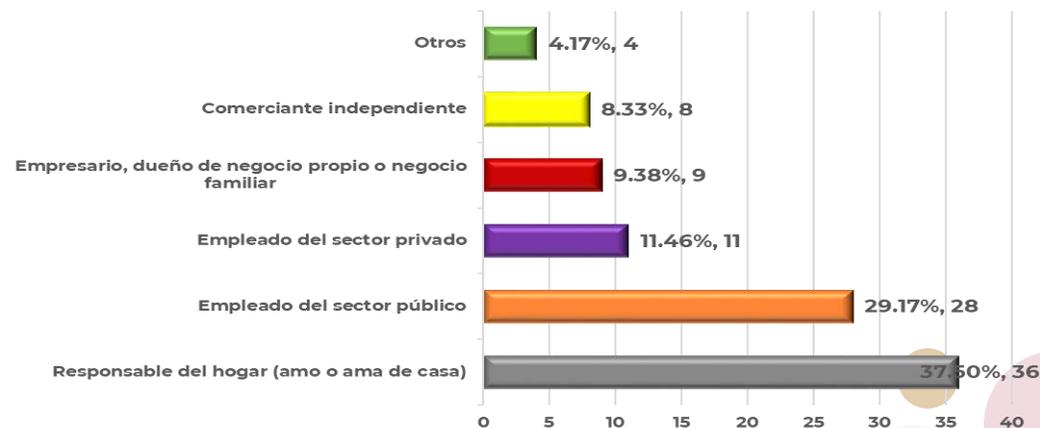
PARENTESCO CON LA O EL ALUMNO



EDAD DE QUIEN RESPONDE

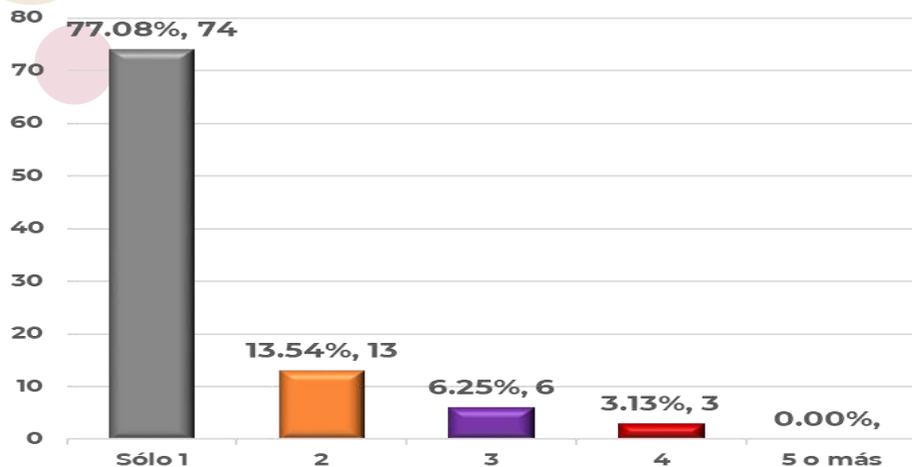


OCUPACIÓN

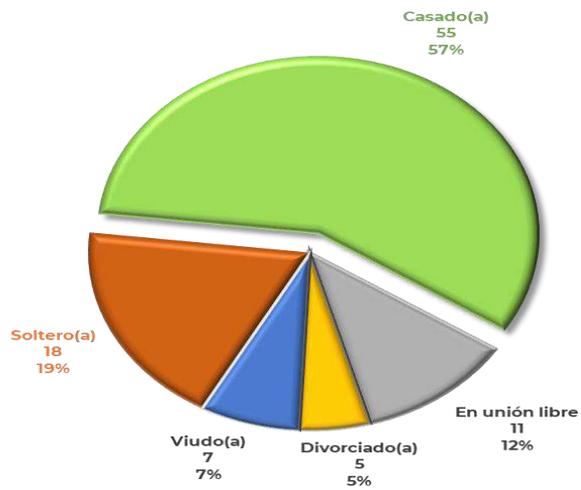


Datos sociodemográficos de los encuestados

NÚMERO DE FAMILIARES INSCRITOS EN PLANTEL



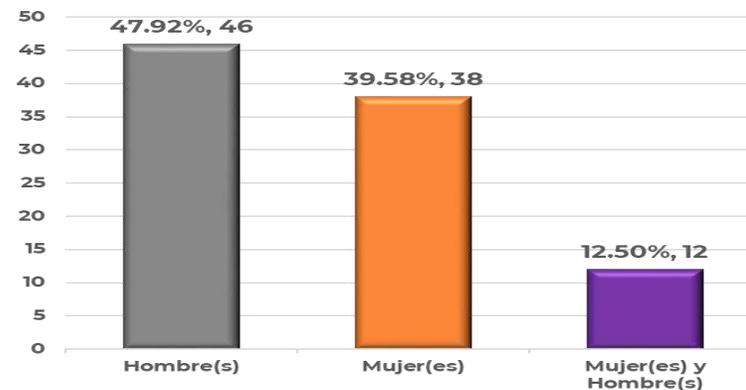
ESTADO CIVIL

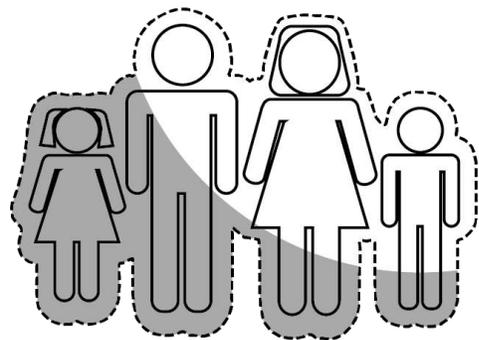


NIVEL DE ESTUDIOS



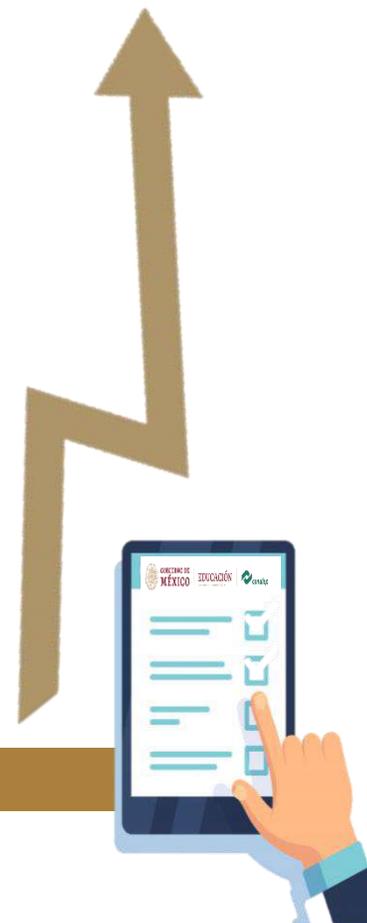
GÉNERO DE LA ALUMNA O ALUMNO





Resultados por aspectos y factores de medición

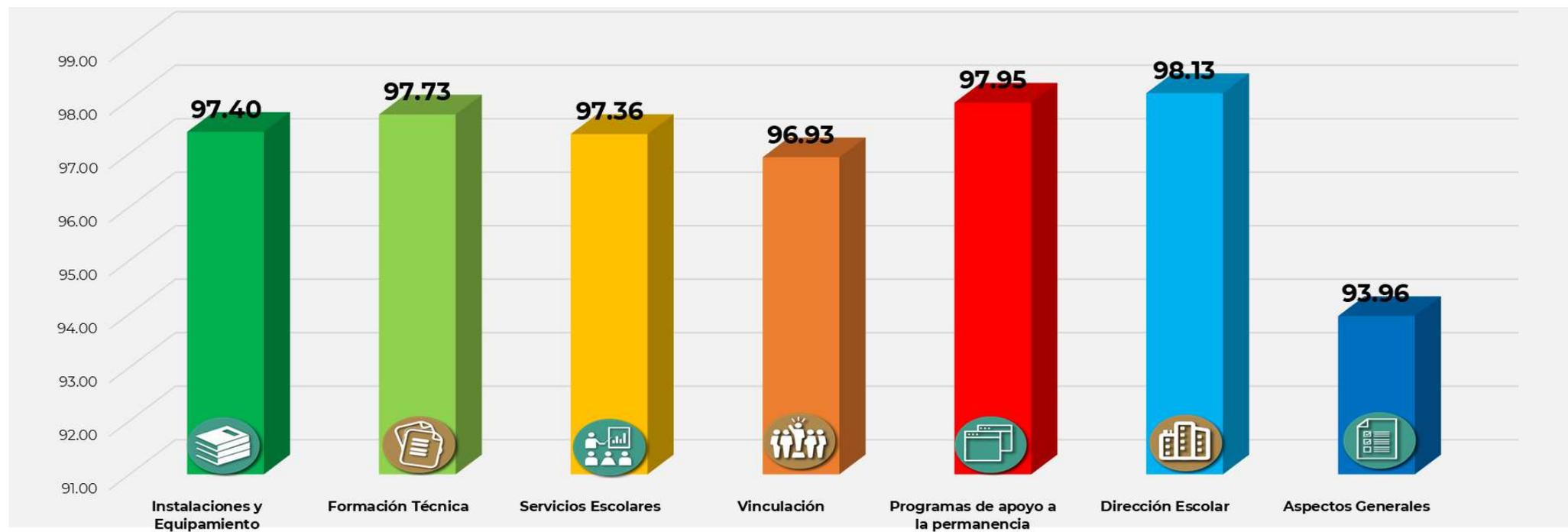
e-MeSSE 2020



Resultados obtenidos

Colima

Índice por Factor de Medición



Resultados obtenidos

Colima

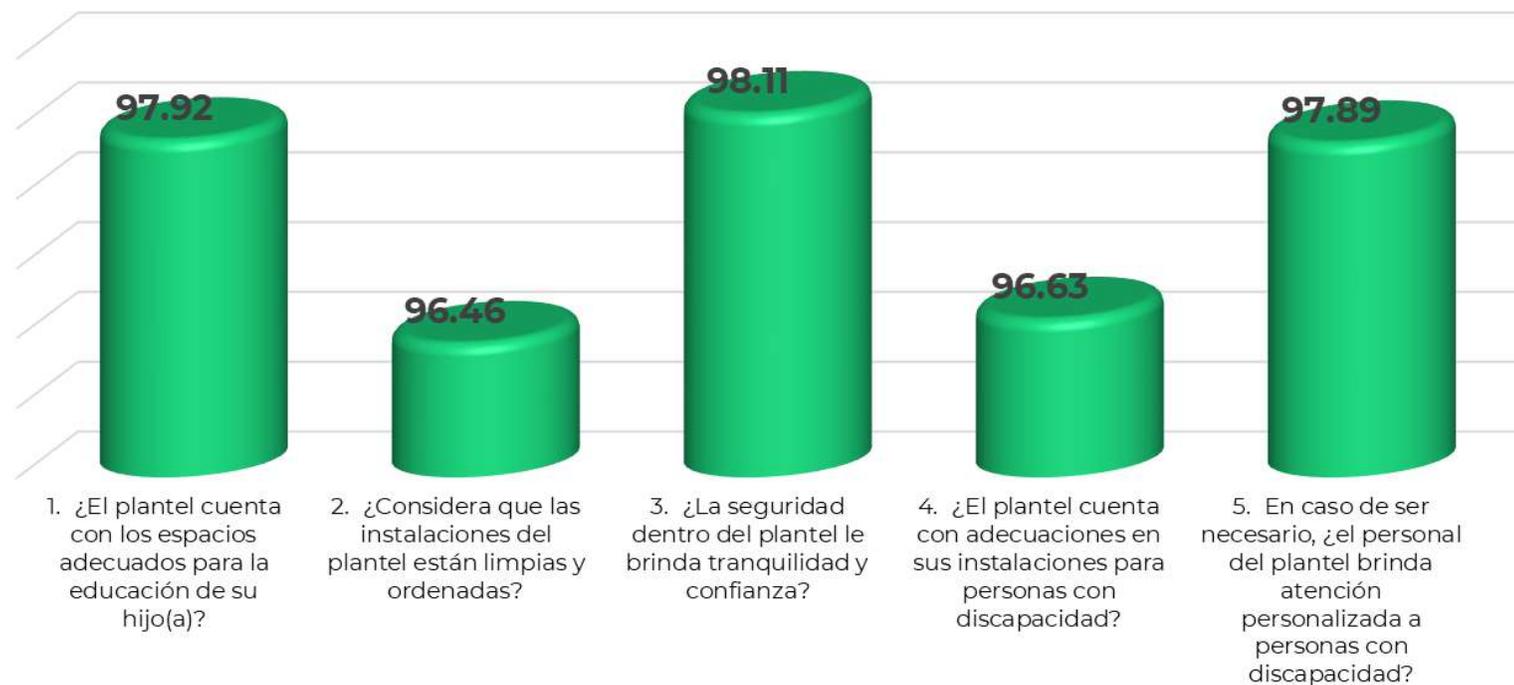
Promedio General por Factor de Medición



Resultados obtenidos

Colima

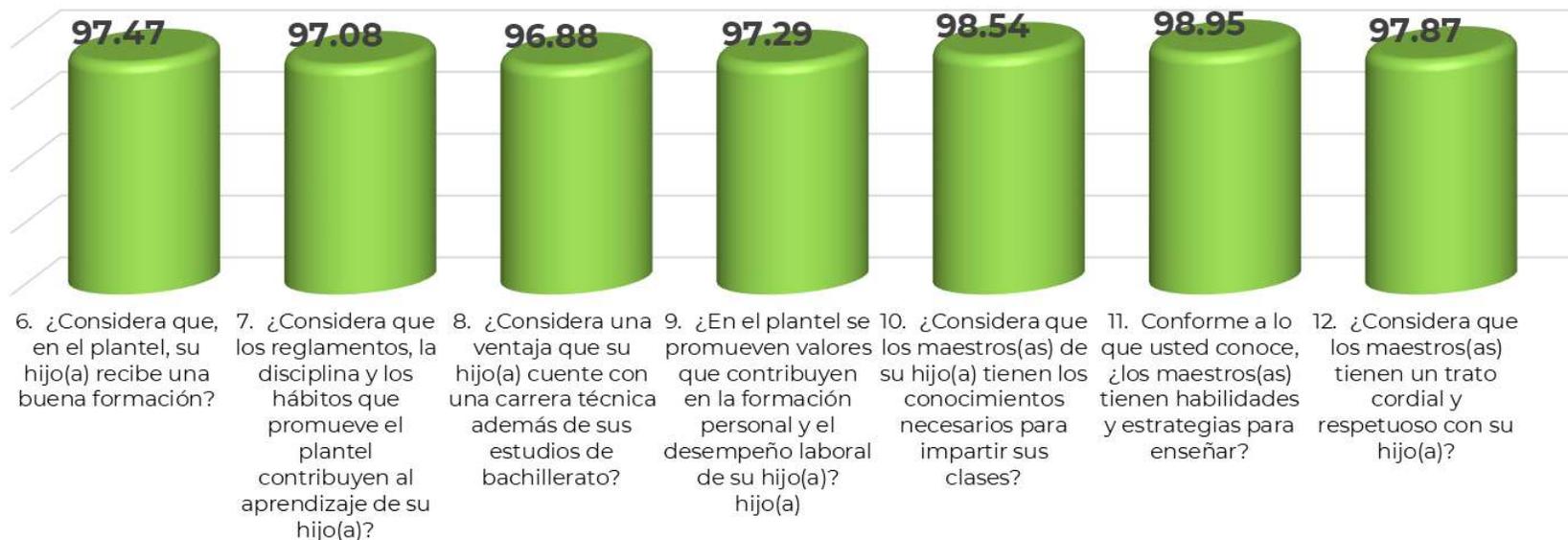
1. Instalaciones y Equipamiento



Resultados obtenidos

Colima

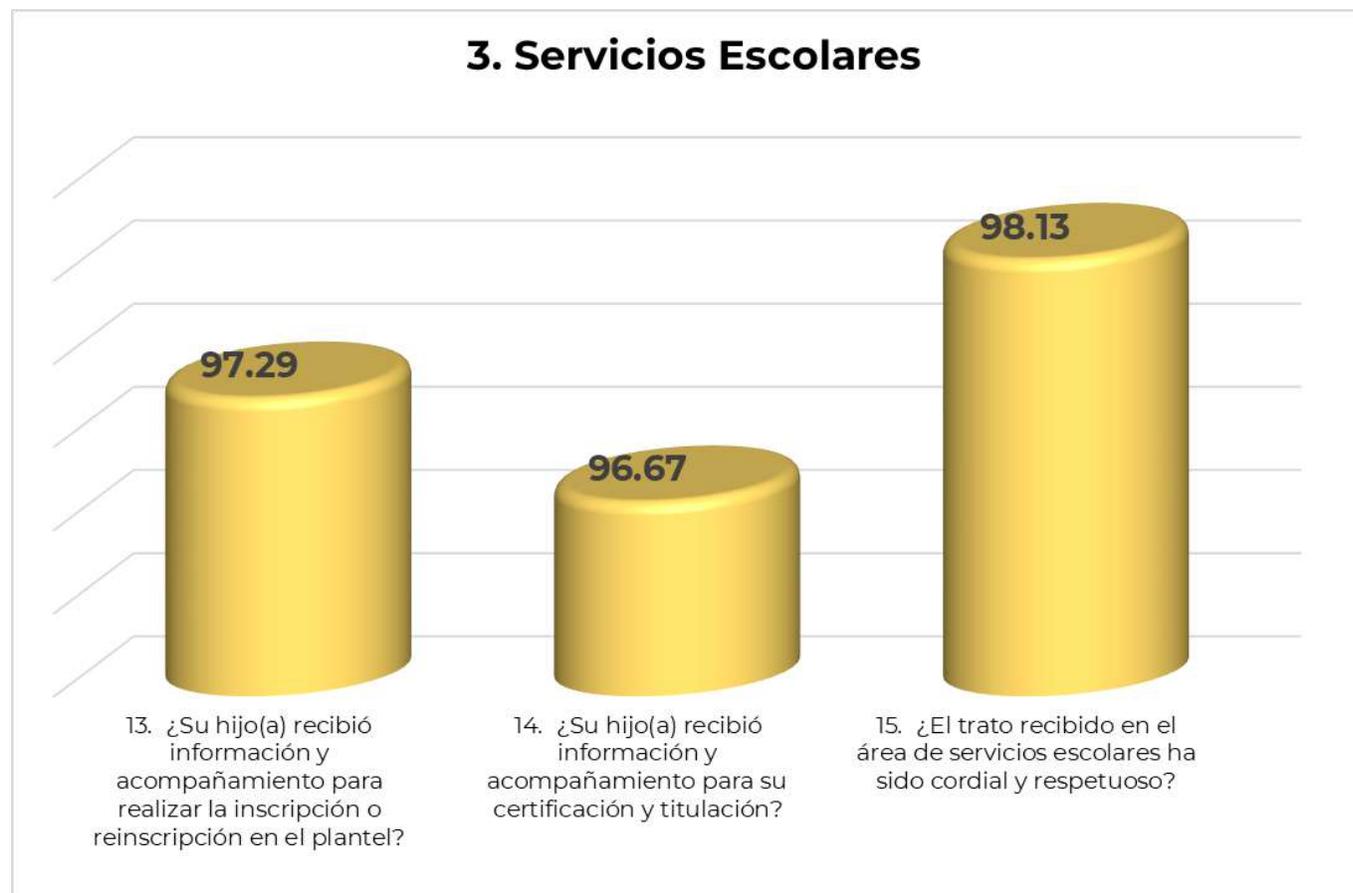
2. Formación Técnica



Resultados obtenidos

Colima

3. Servicios Escolares



Resultados obtenidos

Colima

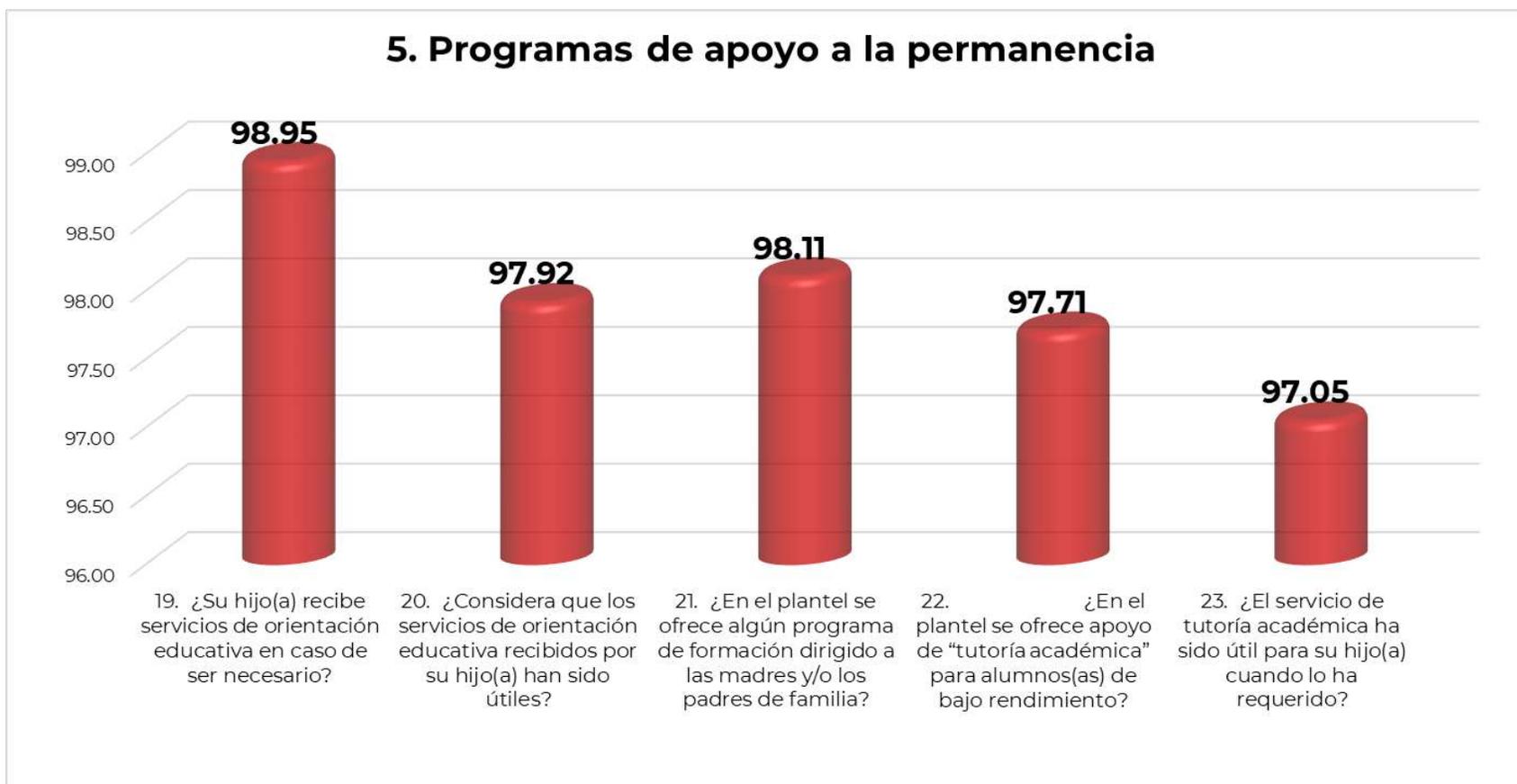
4. Vinculación



Resultados obtenidos

Colima

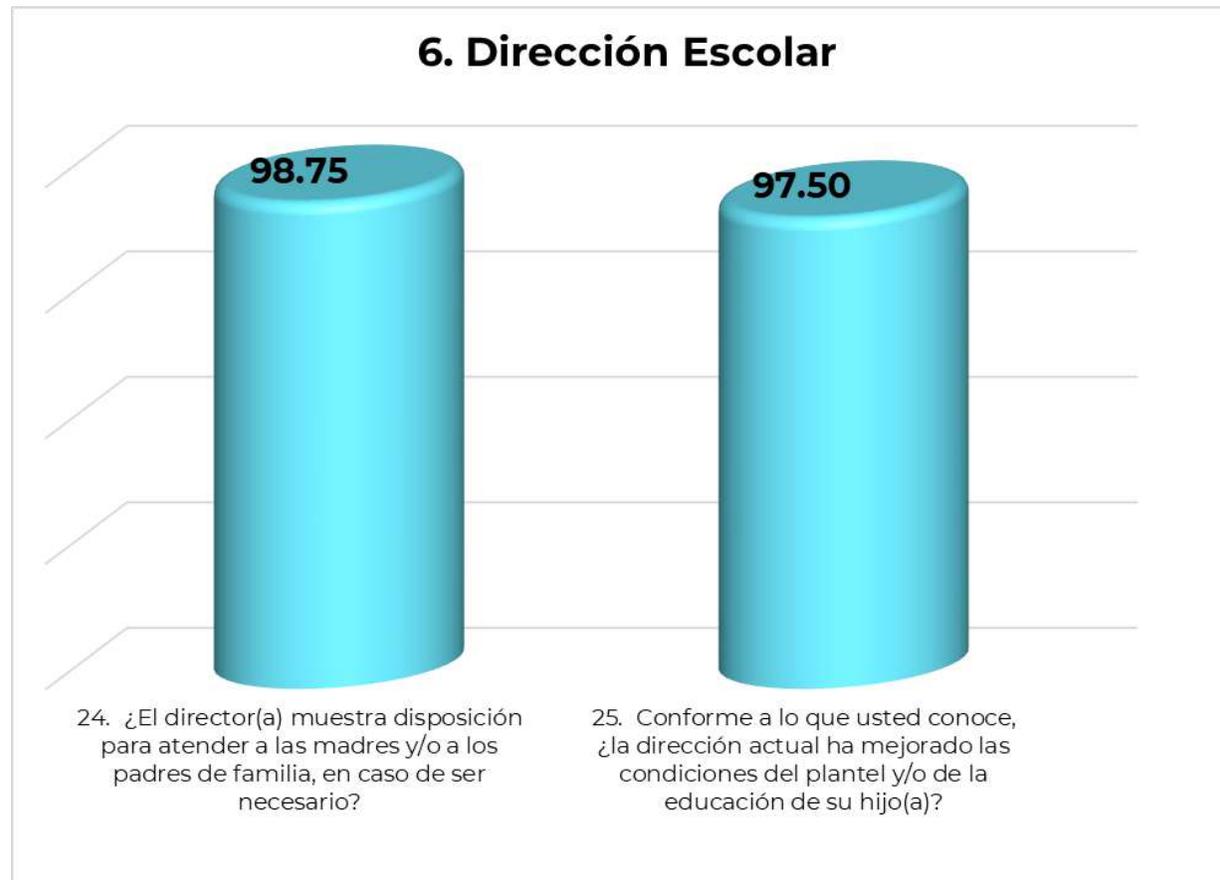
5. Programas de apoyo a la permanencia



Resultados obtenidos

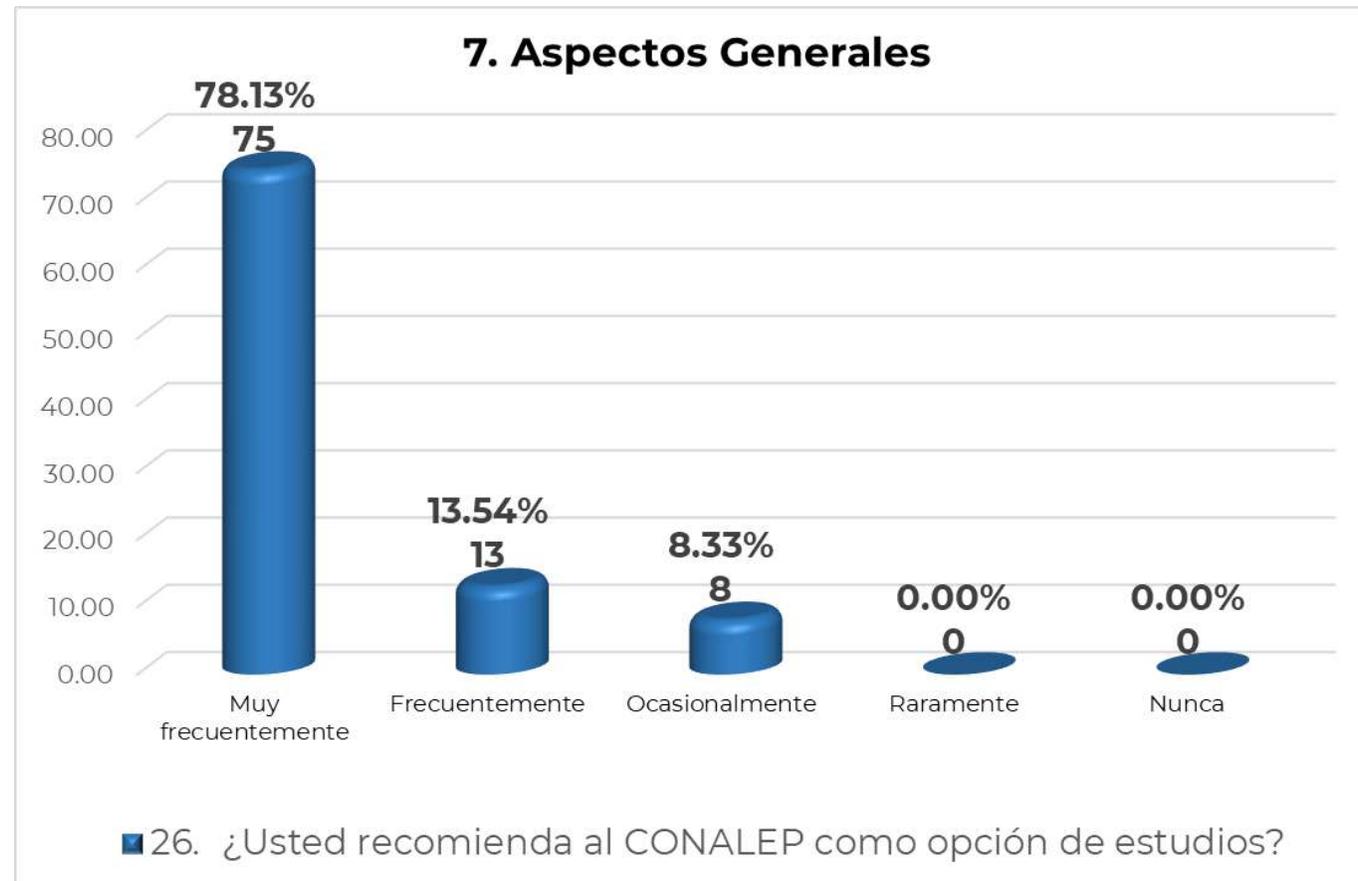
Colima

6. Dirección Escolar



Resultados obtenidos

Colima





Directorio

Dr. Enrique Ku Herrera

Director General
del Sistema CONALEP

Mtro. Rosalío Tabla Cerón

Secretario de Planeación y Desarrollo
Institucional

Mtro. Mario Daniel Montiel Ortiz

Director de Modernización
Administrativa y Calidad

Lic. Sergio Guzmán Álvarez

Coordinador de Promoción de la Cultura Institucional

Lic. Claudia Araceli Rosas Vallecillo

Subcoordinadora de Seguimiento a la Capacitación

Lic. Leslie Martínez Guerrero

Jefe de Departamento de Diagnósticos de Calidad

Lic. Víctor Daniel Cuevas Clemente

Administrativo Técnico Especialista