

# Encuesta

---

Medición de la Satisfacción de la Calidad  
Institucional (e\_MeSCI) 2020

✓

---

Dirección Estatal de CONALEP Colima  
Resultados del Plantel Tecoman

Julio 2020

## Introducción

La e\_MeSCI tiene como 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 definir prioridades y establecer acciones de mejora”. Por su metodología, se evalúan ocho aspectos, entre ellos, planes de estudio, planta docente, perfil del director e instalaciones y equipamiento, todo ello en su modalidad escolarizada presencial.

Sin embargo, las condiciones actuales de México y el mundo, en donde se encuentra en una emergencia sanitaria y por lo tanto de aislamiento social, **ha obligado a las instituciones educativas a impartir sus servicios en la modalidad a distancia**. En este sentido, el modelo de calidad instrumentado en el Colegio, debe evaluar y/o medir la operación de sus servicios en las condiciones actuales de operación. Por lo que de manera excepcional, la emisión de la e-MeSCI 2020, evaluó la calidad del servicio educativo ofrecido a distancia.



## Marco Conceptual

Las ventajas de tener a un cliente satisfecho son:



**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: Diez preguntas sociodemográficas o estadísticas, cinco aspectos de medición con **29 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** Temáticas orientadas a la medición de la calidad de la educación a distancia, que permite identificar fortalezas y debilidades.
- 5** 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.

## Descripción de Aspectos de Medición



Uso de Tic's y  
Conectividad

Director (a) y  
Personal de Apoyo

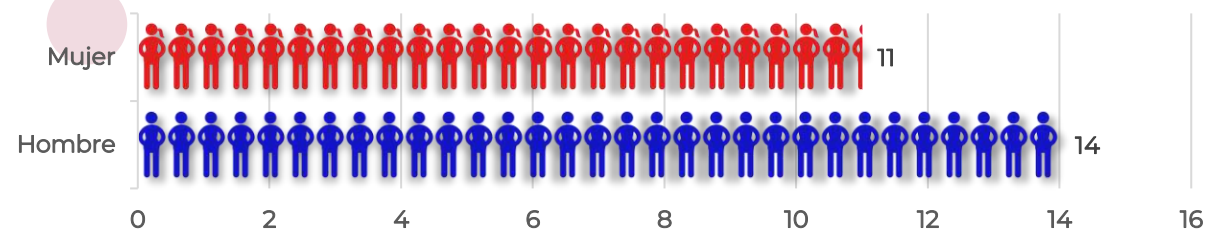
Planta  
Docente

Planes y Programas  
de Estudio

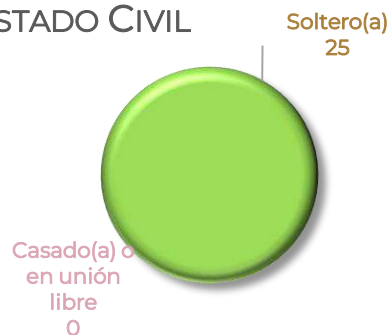
Autoevaluación

# Datos sociodemográficos de los encuestados

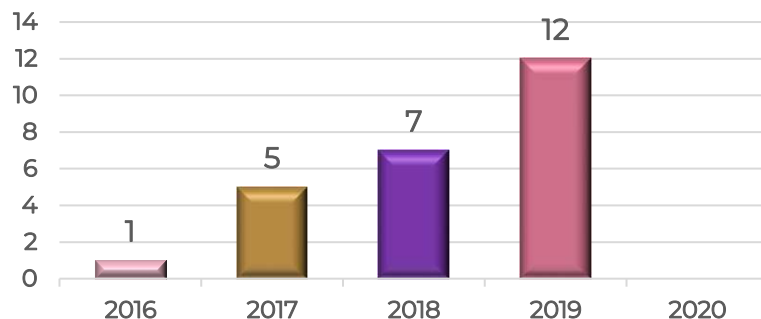
## POBLACIÓN POR GÉNERO



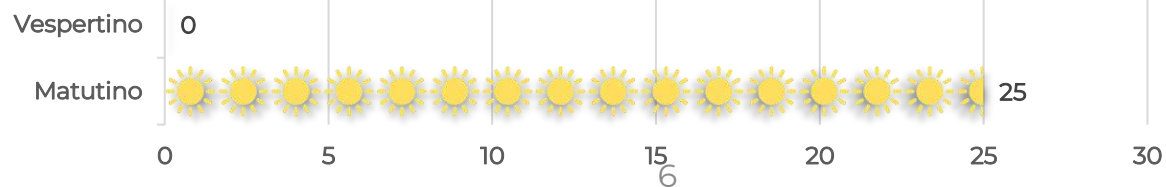
## ESTADO CIVIL



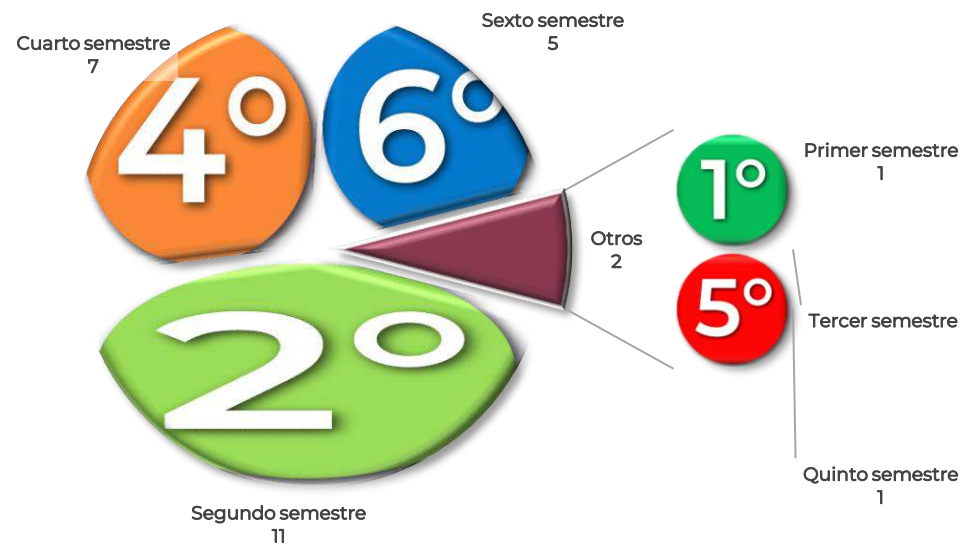
## AÑO DE INGRESO



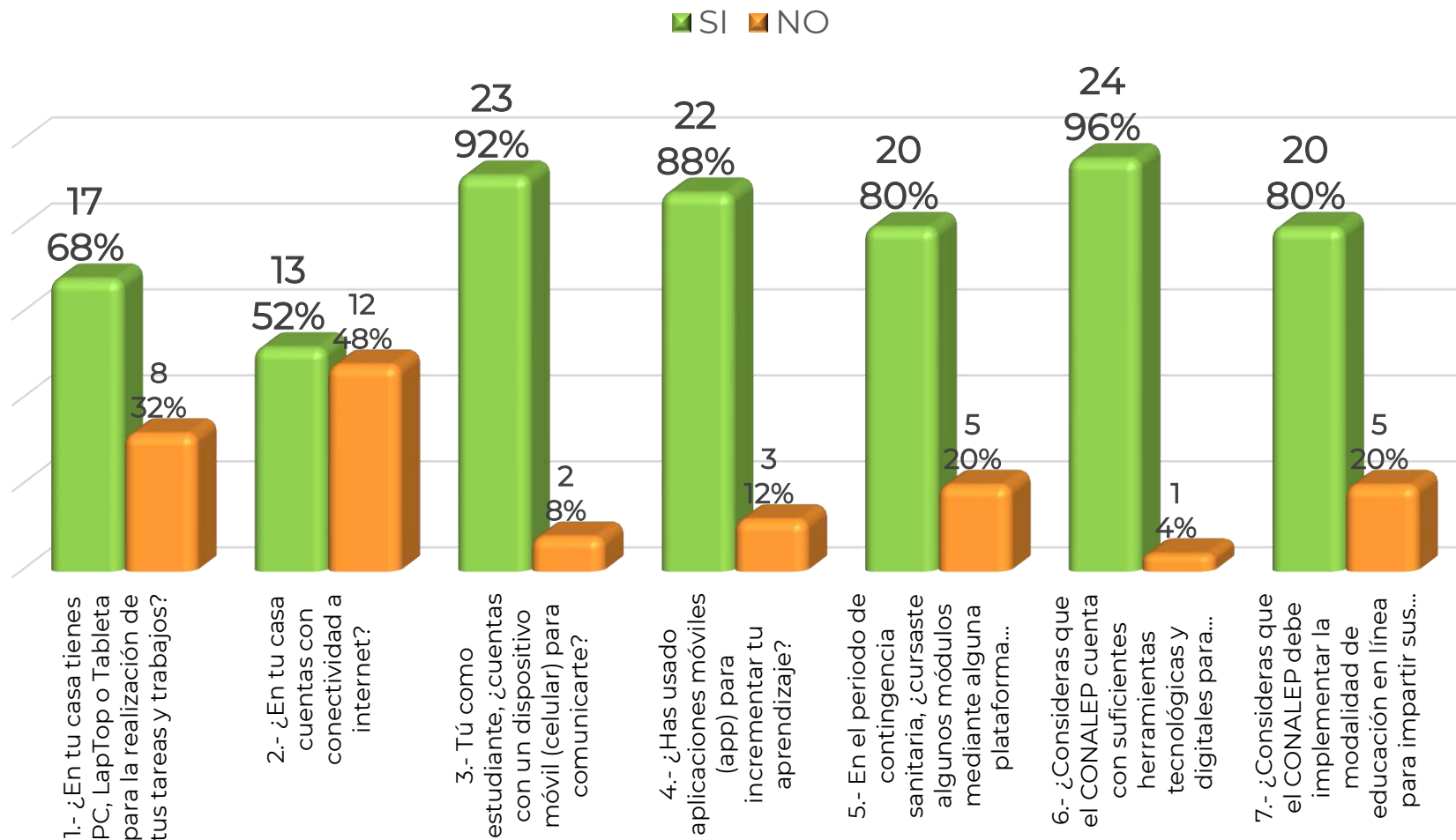
## TURNO



## SEMESTRE CURSADO ACTUALMENTE



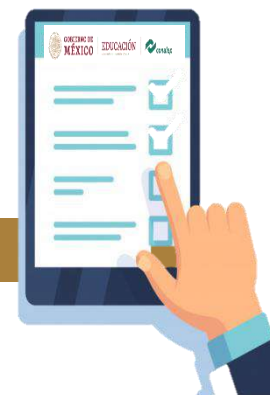
## Uso de Tics y Conectividad







# Resultados por aspectos y factores de medición



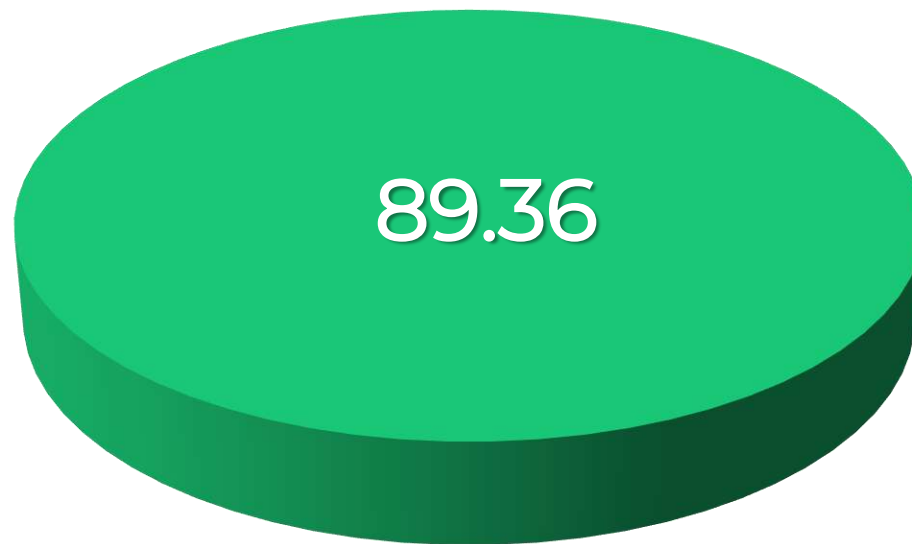
e-MeSCI 2020



## Resultados obtenidos

Dirección Estatal de CONALEP Colima  
Plantel Tecoman

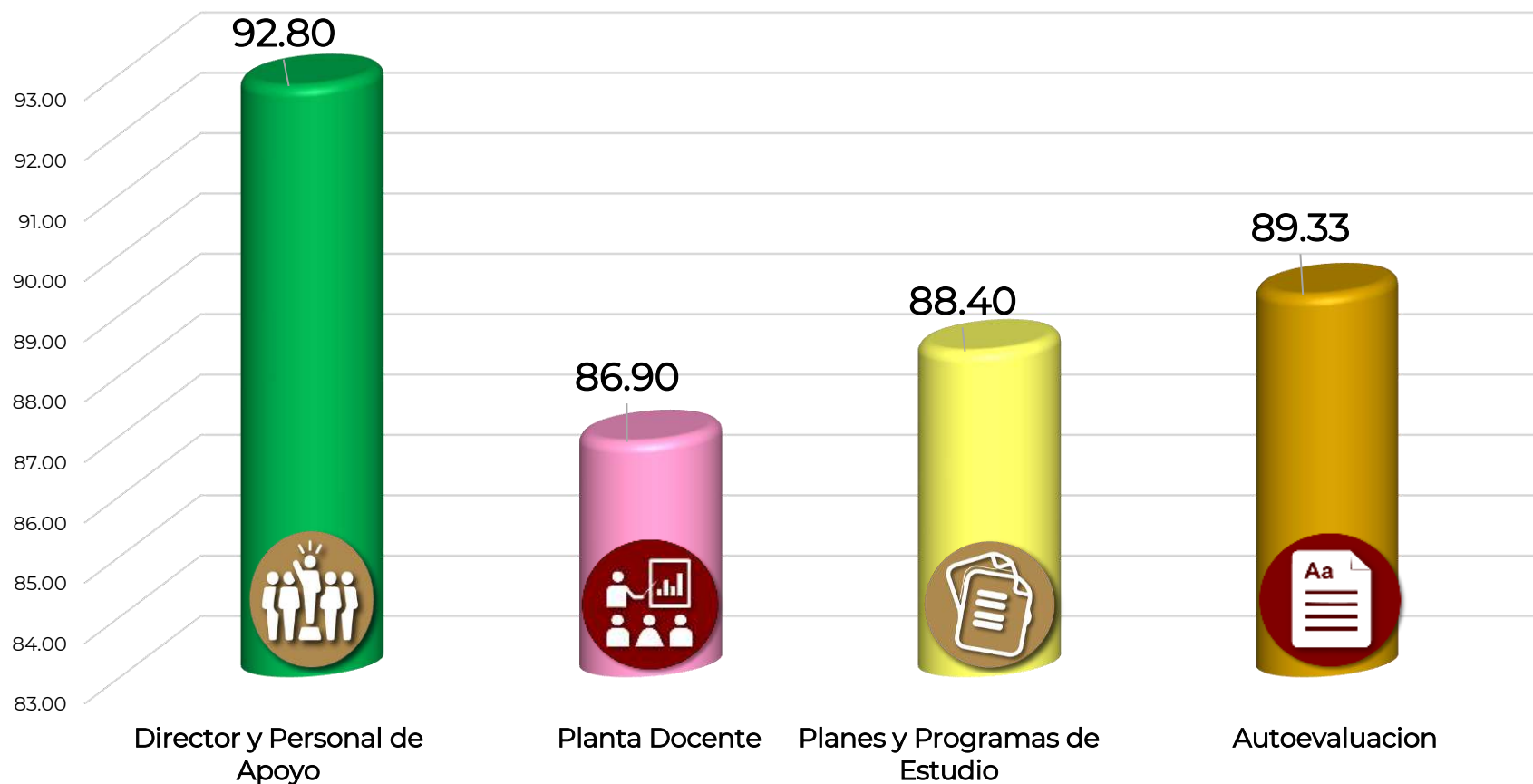
**Gráfica No. 1 Promedio General por Factor  
de Medición**



## Resultados obtenidos

### Plantel Tecoman

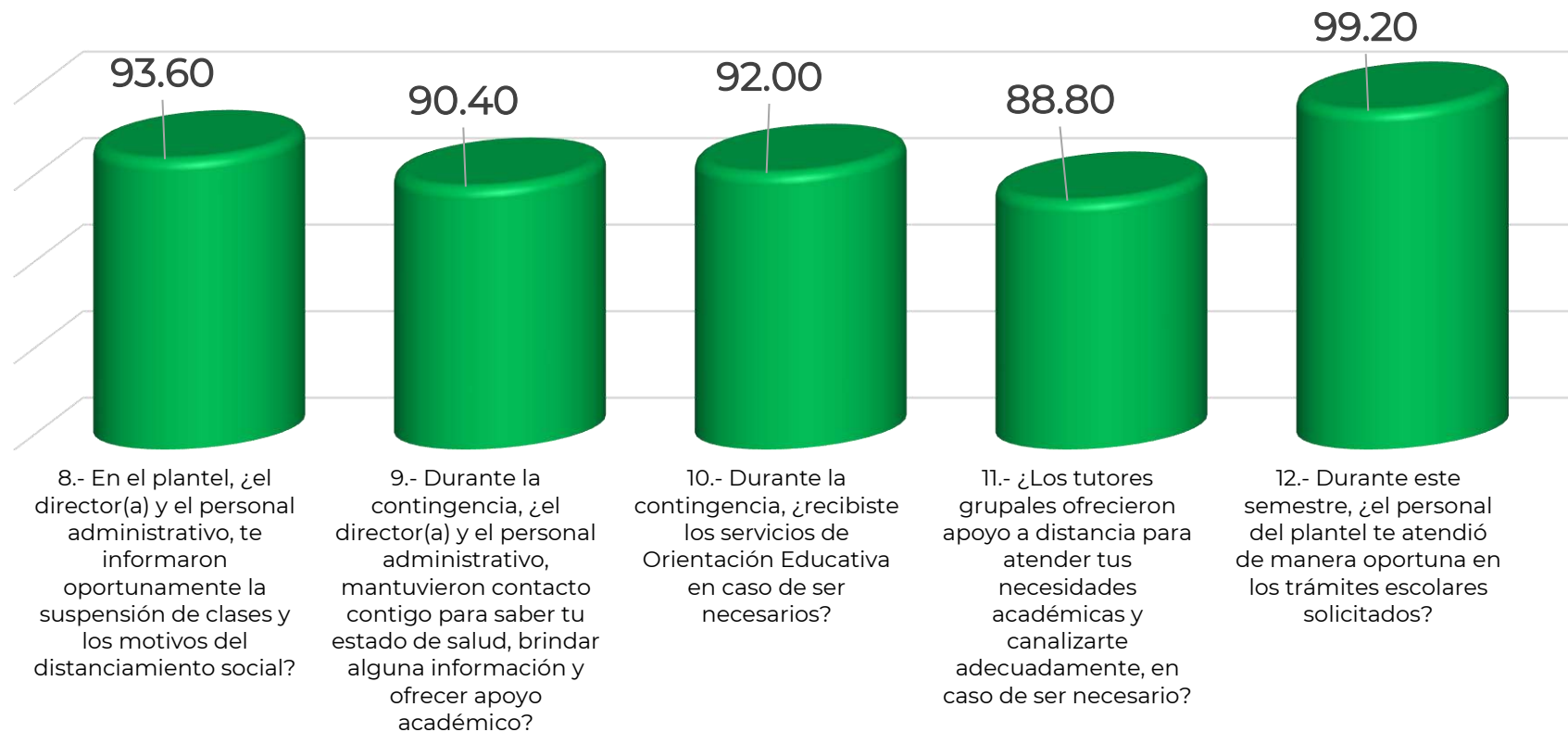
Gráfica No. 2 Índice por Factores de Medición



## Resultados obtenidos

### Plantel Tecoman

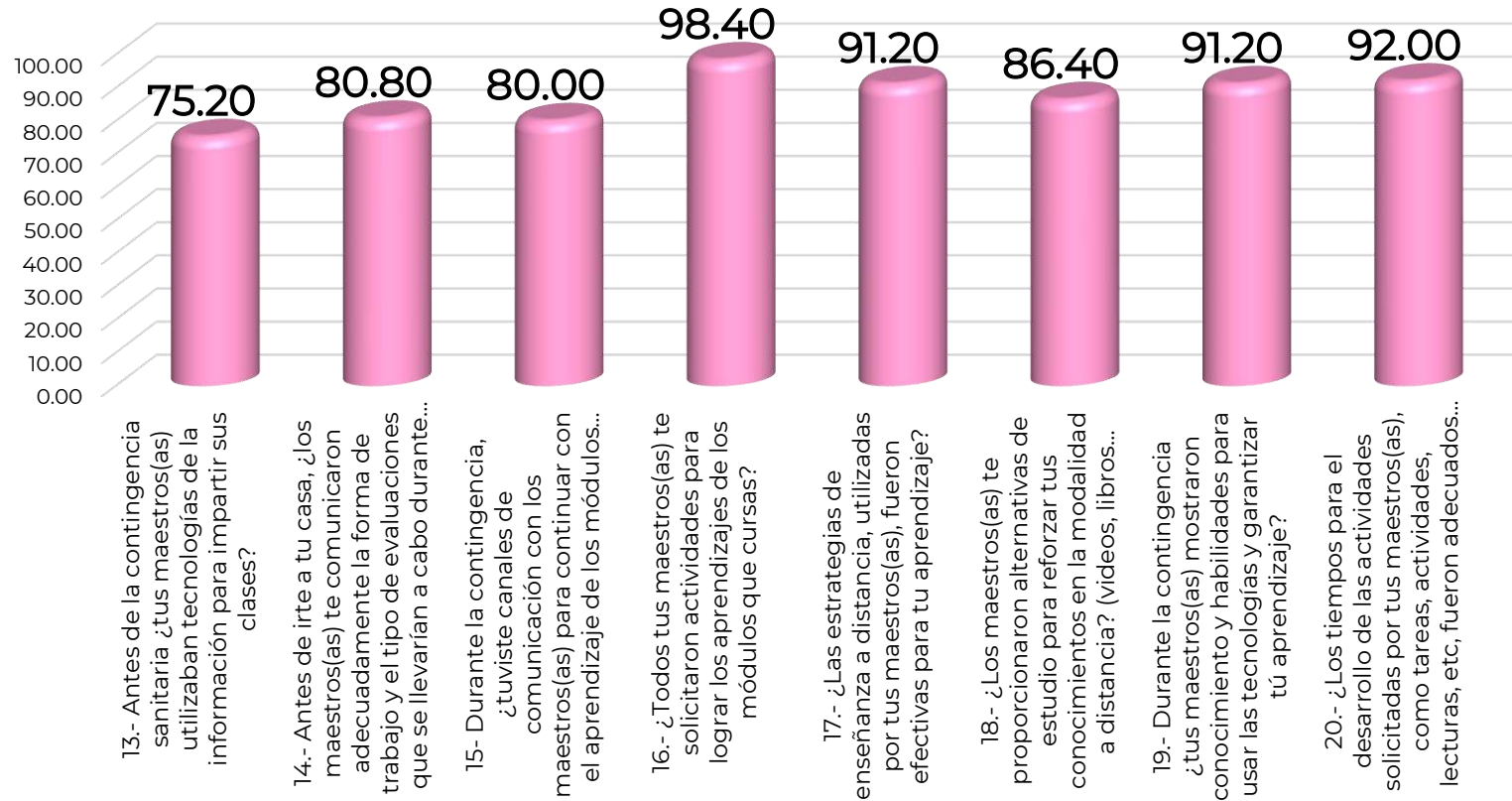
Gráfica No.3 Director y Personal de Apoyo



## Resultados obtenidos

### Plantel Tecoman

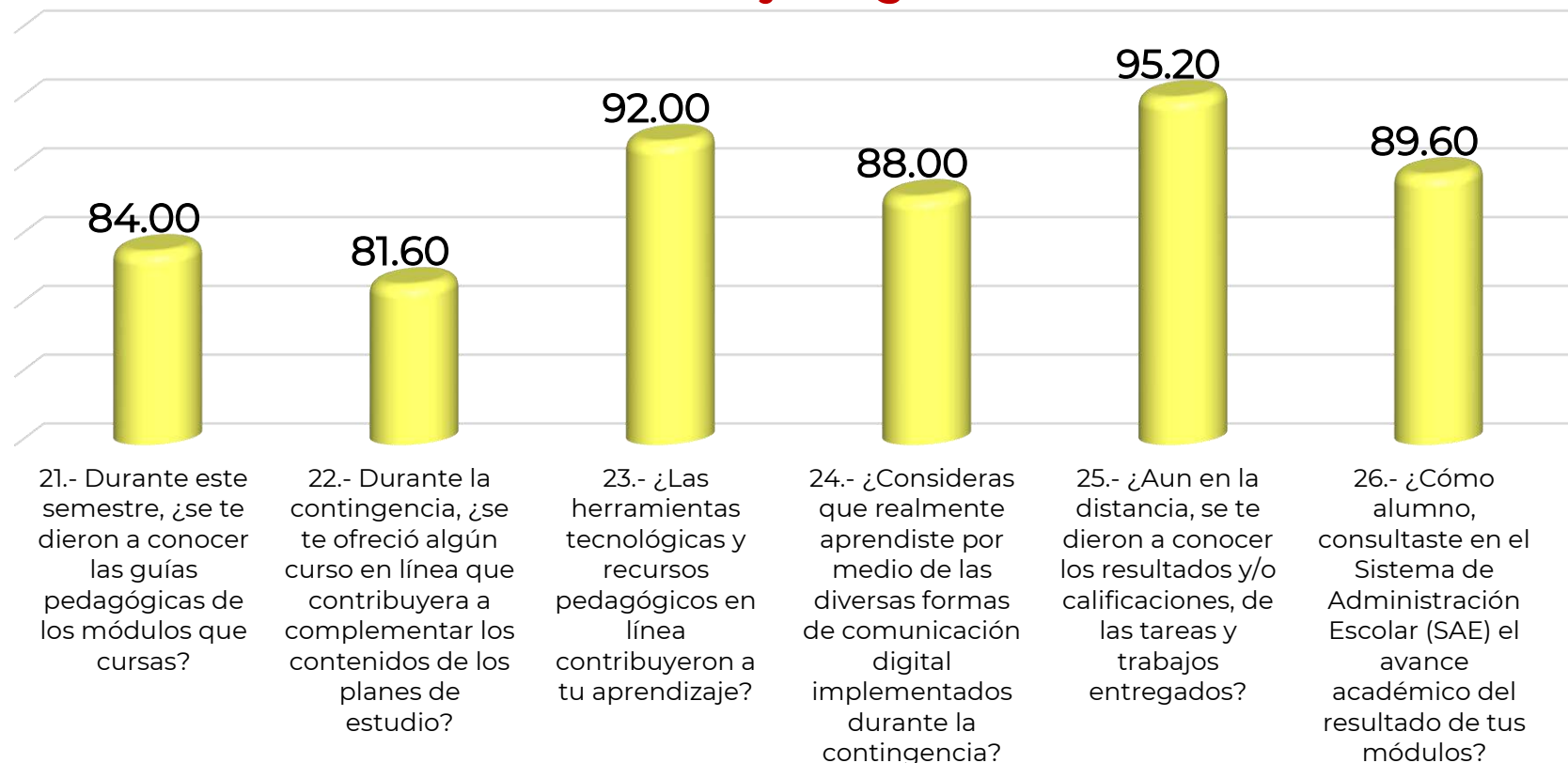
Gráfica No. 4 Planta Docente



## Resultados obtenidos

### Plantel Tecoman

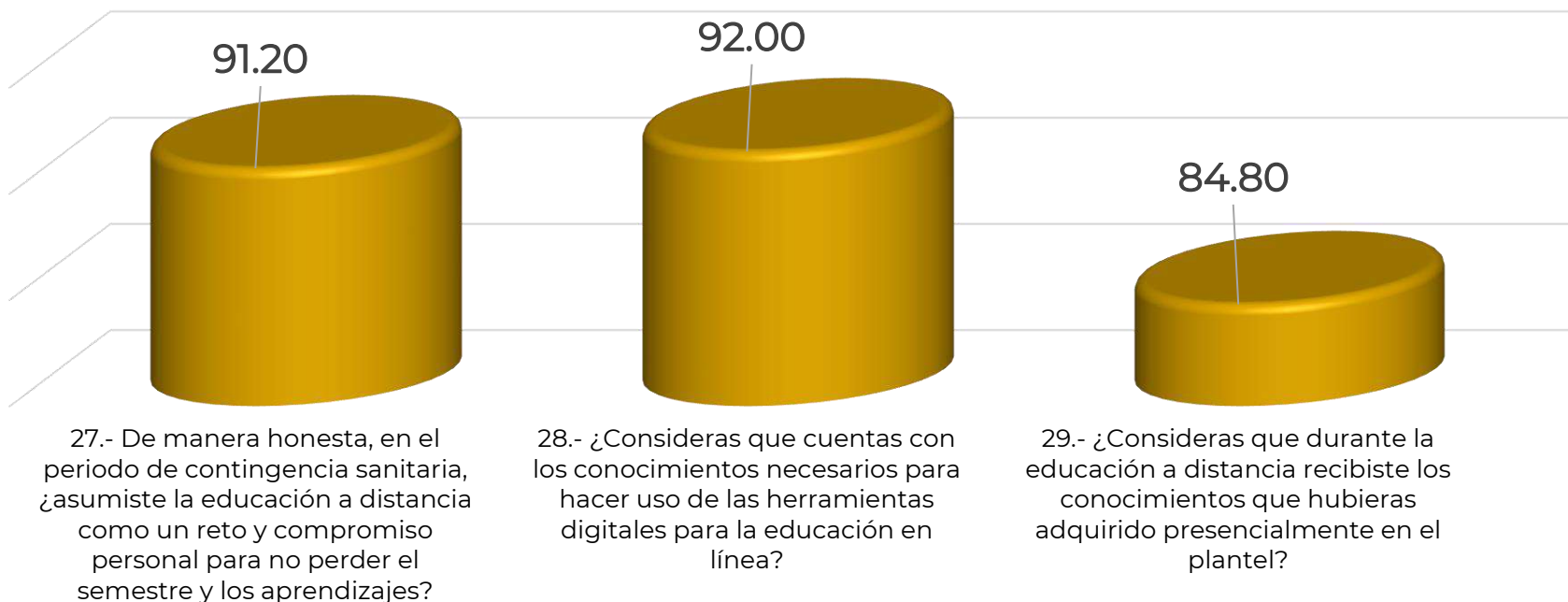
Gráfica No. 5 Planes y Programas de Estudio



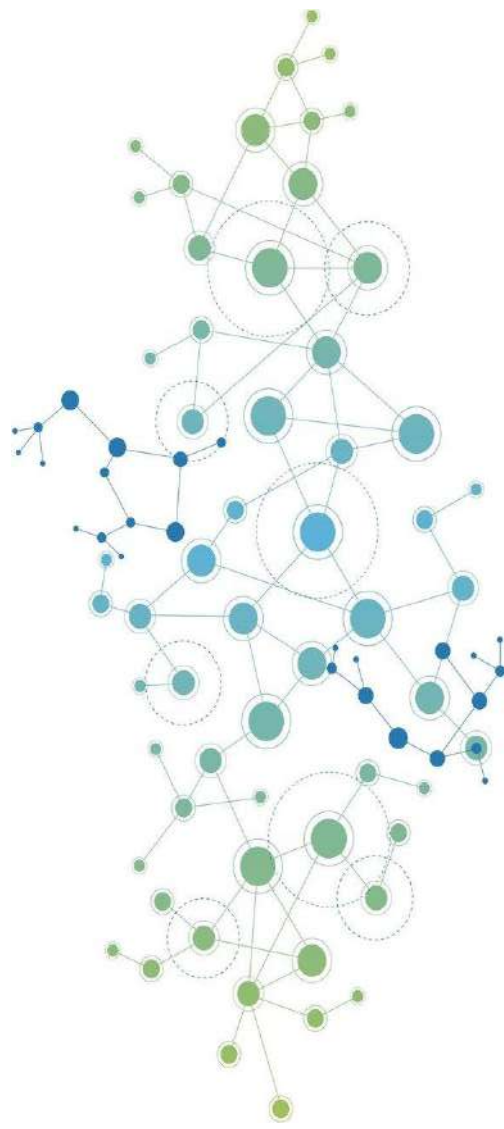
## Resultados obtenidos

### Plantel Tecoman

#### Gráfica No. 6 Autoevaluación



## Mejora Continua



Existe mejora continua cuando se generan **“cambios que permiten mejorar algún indicador de rendimiento”**. Los resultados de la Encuesta de Medición de la Satisfacción de la Calidad Institucional (e-MeSCI)2020, nos ofrecen datos sobre la percepción de los alumnos con respecto a la calidad de la prestación del servicio educativo ofrecido en la modalidad a distancia, en el periodo de la **“Jornada Nacional de Sana Distancia”** lo que nos permite identificar fortalezas y áreas de oportunidad para generar cambios en los indicadores del plantel.

Por lo que se recomienda, analizar los diferentes factores y reactivos, identificar aquellos menores a los 80 puntos, verificar que sean factores internos en donde se pueda incidir y **apuntalar en acciones que permitan la mejora del proceso enseñanza aprendizaje, utilización de las TIC´s tanto de alumnos como de maestros en el proceso educativo, estrategias de evaluación del aprendizaje y mejora en la calidad del servicio ofrecido por personal del plantel.**





# 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