



**PROGRAMAS EDUCATIVOS DE BUENA CALIDAD. VALORACIÓN
DE ESTUDIANTES VS. EXPECTATIVA DE LA BENEMÉRITA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA EN MÉXICO**
QUALITY EDUCATIONAL PROGRAMS. STUDENTS ASSESSMENT VS. BENEMÉRITA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA EXPECTATION, MÉXICO

Volumen 14, Número 3
Setiembre - Diciembre
pp. 1-19

Este número se publicó el 30 de setiembre de 2014

Jaesy Alhelí Corona Zapata

Revista indizada en [REDALYC](#), [SCIELO](#)

Revista distribuida en las bases de datos:

[CATÁLOGO DE LATINDEX](#), [IRESIE](#), [CLASE](#), [DIALNET](#), [DOAJ](#), [E-REVIST@S](#),
[SHERPA/ROMEO](#), [QUALIS](#), [MIAR](#)

Revista registrada en los directorios:

[ULRICH'S](#), [REDIE](#), [RINACE](#), [OEI](#), [MAESTROTECA](#), [PREAL](#), [CLACSO](#)

Los contenidos de este artículo están bajo una licencia [Creative Commons](#)



PROGRAMAS EDUCATIVOS DE BUENA CALIDAD. VALORACIÓN DE ESTUDIANTES VS. EXPECTATIVA DE LA BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA EN MÉXICO

QUALITY EDUCATIONAL PROGRAMS. STUDENTS ASSESSMENT VS. BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA EXPECTATION, MÉXICO

Jaesy Alhelí Corona Zapata¹

Resumen: El presente artículo se refiere a una investigación que tiene como uno de sus objetivos principales, determinar la percepción y satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad de sus programas educativos en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, en México. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, aplicando un instrumento de 86 ítems a 293 estudiantes; los datos obtenidos se analizaron mediante un algoritmo de reacción positiva, teniendo como resultado la existencia de una amplia brecha entre la opinión estudiantil y los resultados de acreditaciones y evaluaciones de los organismos evaluadores externos. Se concluyó que, a pesar de que las licenciaturas están reconocidas por su calidad cumpliendo con todos los indicadores externos, los alumnos manifiestan que existen áreas de oportunidad significativas en el rubro de calidad educativa que no satisfacen totalmente su formación académica, por ello la importancia de incorporar el referente de valoración estudiantil en el sistema de gestión universitaria.

Palabras clave: EVALUACIÓN, CALIDAD, PROGRAMA DE BUENA CALIDAD, SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL MÉXICO.

Abstract: This work discloses advances about a research which has as a primary objective, to determine the perception and satisfaction from students, related to the quality of the academic programs at Benemérita Universidad Autónoma de Puebla in México. This research was conducted under a quantitative approach; a poll consisting in 86 items was applied to 293 students, the information gathered came into inspection over a positive reaction algorithm, the outcome provided from the analysis was a huge gap among student's opinions and results evaluated from third part institutions. The students manifest significant areas of opportunity in the field of educational quality because it is not fully meeting their education; therefore the importance to consider as a reference factor the student rating in the university management system.

Key words: ASSESMENT, QUALITY, EVALUATION, QUALITY EDUCATION PROGRAM, SATISFACTION. MÉXICO.

¹ Coordinación de Evaluación y Acreditación en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (México), Docente de Maestría de Ciencias del Aprendizaje en Instituto de Estudios Superiores del Estado Tehuacán (México).

Dirección Electrónica: jaesy186@hotmail.com

Artículo recibido: 2 de enero, 2014

Devuelto para corrección: 25 de abril, 2014

Aprobado: 31 de julio, 2014

1. Introducción

Las instituciones de educación superior (IES) tienen la encomienda de formar profesionales capaces de enfrentarse, adaptarse e incidir eficazmente en la sociedad. En la constante búsqueda por mejorar la formación profesional de los estudiantes, asegurar la calidad de la oferta educativa desempeña un papel fundamental en la competitividad académica, por ello las universidades y los actores que participan en ella, han adoptado la evaluación de programas educativos como un mecanismo de mejora.

De acuerdo con Pérez (1996, p. 7), la evaluación de programas educativos es una práctica relativamente reciente. Desde hace dos décadas, en México la función de calificación y acreditación, que tradicionalmente ha tenido la evaluación de programas, también es objeto de una revisión crítica. Por una parte, porque se ha constatado que la metodología utilizada difiere mucho de garantizar un conocimiento sólido acerca del buen desempeño del programa educativo. Por ello se cuestiona si el cotejo de las características del objeto evaluado contra un conjunto de parámetros predeterminados, es garantía de la eficiencia del programa.

Para que la evaluación y acreditación de programas educativos contribuya realmente al mejoramiento de la educación superior, es necesario reconocer que son igualmente necesarios otros tipos de evaluación y ponerlos en marcha; contar con reconocimiento de calidad no debería limitar a las instituciones de educación superior a seguir analizando desde distintas aristas, la calidad que dice ser ofertada en sus programas. Conforme este punto de vista, el presente artículo se enfoca en analizar la percepción de los estudiantes como una fuente de información, lo que permitirá contrastar los principales indicadores de calidad y satisfacción, con los resultados obtenidos de la evaluación externa.

2. Calidad educativa en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) es reconocida a nivel nacional e internacional, como una de las macrouiversidades de calidad más importantes de América Latina y El Caribe; dentro de su visión declara ser una universidad líder entre las instituciones de educación superior del país, que se distingue por integrar sus procesos académicos y de gestión en un sistema de calidad eficiente, eficaz y transparente, por poner al estudiante en el centro de su atención, e impactar en el entorno en favor del desarrollo humano y social (2013).

Dentro del Plan de Desarrollo Institucional (2010, p. 18) existen dos directrices que guían el rumbo de la institución: la responsabilidad social y el aseguramiento de la calidad. La cultura de la calidad es parte de la vida universitaria, por tanto, la ratificación y sostenimiento de los reconocimientos externos son parte de la consecución de los objetivos. En la BUAP, la calidad está en función de los receptores del servicio, que son los estudiantes y la sociedad.

En consecuencia con esta directriz, la BUAP ha conseguido que el 100% de sus programas educativos de licenciatura evaluables, se encuentren dentro del Padrón de Programas de Buena Calidad, publicado por la Subsecretaría de Educación Superior (SES), desde hace 5 años (Subsecretaria de Educación Superior, 2013).

2.1 Programa Educativo de Buena Calidad en México (PEBC)

De acuerdo con los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), un programa de calidad es aquel que ha sido evaluado por uno o varios organismos externos, y cumple con los criterios establecidos en un marco conceptual o referente de manera que puede asegurarse con la comunidad la competencia de sus egresados (CIEES, 2013).

La Secretaría de Educación Pública (SEP) en el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI), como estrategia para apoyar a las instituciones de educación superior en alcanzar mejores niveles de calidad en sus programas educativos y servicios que ofrecen, define el PEBC a partir de 9 elementos (SES, 2009):

1. Una amplia aceptación social por la sólida formación de los egresados
2. Altas tasas de titulación o graduación
3. Profesores competentes en la generación, aplicación y transmisión del conocimiento, organizados en cuerpos académicos
4. Currículum actualizado y pertinente
5. Procesos e instrumentos apropiados y confiables para la evaluación de los aprendizajes
6. Servicios oportunos para atención individual y en grupo de los estudiantes
7. Infraestructura moderna y suficiente para apoyar el trabajo académico de profesores y alumnos
8. Sistemas eficientes de gestión y administración
9. Servicio social articulado con los objetivos del programa educativo

Estos 9 elementos están enfocados a ofrecer una formación idónea a los alumnos, de manera que si la verdadera justificación de estos procesos son los estudiantes, ellos también deberían tener la facultad de emitir un juicio de valor que fuera tomado en cuenta por la institución.

Desde el punto de vista de Astin (1997, p. 3), los universitarios deben estar dispuestos a revisar los conceptos acerca de la medición de la calidad; argumenta que la forma más directa de evaluar la calidad de una universidad es a través de un consenso de las opiniones, y así la calidad de la educación superior radica en el valor agregado que ofrecen las instituciones de educación superior (IES). Este argumento se apoya en que la verdadera calidad consiste en: la capacidad de la institución de influir favorablemente en sus alumnos, es decir, de establecer diferencias positivas en su desarrollo intelectual y personal. De acuerdo con esto, las instituciones de mayor calidad son las que producen los más grandes efectos en los estudiantes, o les agregan el mayor valor en cuanto a conocimientos, personalidad y desarrollo profesional.

Se podría pensar ¿para qué evaluar lo que ya han avalado pares expertos? Esta valoración interna servirá para contar con un nuevo panorama de indicadores con miras a desarrollar estrategias institucionales que permitan tener un conocimiento de la percepción estudiantil para cerrar brechas de calidad internas y externas.

"La información proveniente de los alumnos y los profesores es la clave para que una institución conozca y mejore sus contribuciones al desarrollo del estudiante". (Astin, 1997, p. 7)

De la misma manera, afirman Leite, Santiago, Sarrico y Polidori (2006, p. 625), que los estudiantes no son vistos tradicionalmente como actores con capacidad de evaluar la evaluación, y que sus opiniones podrían haber sido ignoradas simplemente debido a su interferencia en la experiencia profesional de los académicos. En la gran mayoría de los procesos de evaluación, los estudiantes son considerados como una fuente de información externa. Esto denota una limitación importante para el concepto de evaluación orientado hacia el cambio y la participación de la institución en su conjunto.

La percepción y la satisfacción estudiantil pueden ser consideradas como una realidad de la evaluación institucional; posiblemente no sea una realidad objetiva, pero estos puntos de vista comunes emergen como una realidad compartida. Concluyen Leite *et al.* (2006, p. 625), que se debe permitir a los estudiantes reconocer y compartir sus propias experiencias y actuar sobre ellas.

Analizar de qué manera perciben los alumnos la calidad de los programas educativos que oferta la BUAP, así como conocer y analizar la satisfacción en cuanto a los servicios que reciben, son los objetivos de esta investigación, la cual a través de sus resultados, permitirá mejorar los indicadores de insumo, los procesos y los resultados para mantener los estándares de calidad reconocidos o establecidos por organismos externos, influyendo así en los procesos estratégicos académico-administrativos que mejoren la institución.

3. Fundamentos teóricos

La calidad se ha convertido en un término de uso común; en opinión de Udaondo (1991, p. 21), este es el gran fenómeno del fin de siglo, dada su vinculación con un alto número actividades humanas, y en el ámbito educativo, la calidad y su evaluación se han ido transformando y adquiriendo nuevos elementos para su significación.

3.1 Calidad educativa en la educación superior

Una de las definiciones más sencillas de calidad es la propuesta por Juran (1990, pp. 55-64), quien la define como la aptitud para el uso, lo que quiere decir que las características del producto o servicio han sido reconocidas como beneficiosas por los usuarios.

En el ámbito educativo, la multidimensionalidad del constructo calidad educativa, en el que confluyen múltiples intereses y perspectivas, ha propiciado que surjan diversas posturas. Por ejemplo, De la Orden (1995) dice que la calidad educativa está definida por un conjunto de relaciones de coherencia entre los componentes de un modelo sistémico de universidad o de plan de estudios universitario conducente a un título, o la postura de Frigerio, Poggi y Tiramonti (1994), que la definen como la integración dinámica entre la organización institucional, los recursos humanos y fiscales del programa curricular, y la didáctica de los procesos educativos y sus resultados en términos de aprendizaje.

La postura en esta investigación define la calidad educativa como el resultado efectivo, satisfactorio y cohesionado entre los elementos de un programa educativo (alumnos, profesores, directivos, plan de estudios, recursos, investigación, procesos de difusión y gestión, etc.), ofreciendo ventajas competitivas ante las demandas sociales.

3.2 Evaluación educativa y currículum

El Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (1981) enuncia que la evaluación es el enjuiciamiento sistemático de la validez o mérito de un objeto. Es un proceso complejo pero inevitable que reflejará una fuerza positiva, la cual servirá al progreso, ya que identifica puntos débiles y fuertes de lo que se evalúa (Stufflebeam y Shinkfield, 1995).

Dentro de la propuesta de Stufflebeam y Shinkfield (1995), con miras a evaluar la educación en una sociedad moderna, se indica que se deben tomar en cuenta 4 puntos clave:

- Necesidades educativas
- Equidad
- Factibilidad
- Excelencia como objetivo permanente de búsqueda.

Por otra parte, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2007), define la evaluación en la educación superior como el proceso de reunir, cuantificar y usar sistemáticamente información, con la perspectiva de juzgar la efectividad formativa y la pertinencia curricular de una institución de educación superior como un todo (evaluación institucional), o de sus programas educacionales (evaluación de programas). Implica la revisión de las actividades centrales de una institución de educación superior, incluyendo evidencia cualitativa y cuantitativa de las actividades educacionales y los productos de la investigación científica.

Para esta investigación, el concepto de evaluación de calidad educativa en educación superior, se refiere a la valoración que se hace de un programa a partir de modelos e instrumentos estratégicos, evaluando sistemáticamente el funcionamiento y resultados, permitiendo identificar la situación actual del programa, con el fin de mejorar la gestión y la calidad educativa de sus alumnos y egresados.

El objeto del proceso evaluativo es determinar el cambio ocurrido en los alumnos, pero su función es más amplia que hacer explícito este cambio a los propios alumnos, padres y profesores; es también un medio para informar sobre la eficacia del programa educacional (Escudero, 2003, pp. 11-43). Por su parte, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) afirman que la calidad del servicio percibido es el resultado de comparar el servicio esperado y el servicio percibido.

Dice Gimeno (1991), con respecto a la evaluación del currículum, que este es el elemento nuclear de referencia para analizar lo que la escuela es como institución cultural. Robledo, Cordero y Kunkel opinan que "Son todas las intenciones, objetivos que toman lugar en una escuela con la finalidad de alcanzar las metas de aprendizaje en el alumno que la misión de la institución busca" (2001, p.15). Por lo tanto, se consideran como parte del currículum: las intenciones educativas, los objetivos académicos, las actividades de aprendizaje, los medios de socialización, misión y filosofía de la institución, las normas de disciplina, el plan de estudios y todo aquello que acontece a los alumnos dentro de la misma institución, y que les es significativo en su aprendizaje.

En el caso particular de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP, 2006, p. 16), dentro de su Modelo Universitario Minerva concibe al currículum como:

La formulación de objetivos, contenidos y actividades que se desarrollan en la Institución escolar para un nivel, curso o materia, designa el programa detallado de una disciplina o relación de materias para un ciclo.... Es el plan que norma y conduce, explícitamente, un proceso concreto y determinado de enseñanza-aprendizaje que se desarrolla en una institución educativa en el que la evaluación retroalimentará los procesos educativos.

3.3 Satisfacción estudiantil

Satisfacción es el juicio evaluativo de carácter positivo que realiza un individuo, en relación con la totalidad de necesidades cubiertas de un servicio o producto (Salinas, 2007, p. 7). Pero en cuanto a la satisfacción estudiantil, Salinas (2007, p. 41) dice que el concepto proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de satisfacción del cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado.

Alves y Raposo (2004, pp. 73-88) indican que la satisfacción estudiantil no se encuentra únicamente influenciada por la calidad percibida, por el valor y por las expectativas; sino que también lo está por la imagen de las diferentes instituciones.

Mientras que Carilli (2000) señala que la satisfacción del estudiante con la institución es uno de los indicadores más importantes de la eficacia institucional.

4. Enfoque metodológico

El enfoque seleccionado para esta investigación es de carácter cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

El alcance de la investigación consiste en un estudio explicativo-correlacional, que abarca también el área descriptiva, ya que se busca especificar las características de distintos grupos de estudiantes. En la fase descriptiva se definen y visualizan los conceptos y variables que se medirán. Es un estudio correlacional por que permitirá conocer la relación existente entre las variables dependientes e independientes del estudio.

Este artículo presenta únicamente la primera parte del análisis valorativo, de los 3 propuestos para realizar en la metodología planteada (análisis descriptivo, análisis valorativo, análisis factorial).

Las variables dependientes e independiente que se analizan, se definieron a partir de dos rubros: las preguntas de investigación planteadas (*¿Cuál es la percepción de los estudiantes de la DES Económico-administrativa y de la DES de Ciencias Naturales de la BUAP acerca de la calidad del PE Evaluado y Acreditado al que pertenecen y qué impacto tiene en su formación profesional ?, ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los alumnos acerca de los procesos de evaluación externa a los que se someten sus PE (PE de DES Económico-administrativa y de la DES de Ciencias Naturales de la BUAP)?, ¿De qué manera perciben la calidad de un PE los alumnos de la DES Económico-administrativa y de la DES de Ciencias Naturales de la BUAP? y ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos respecto a su PE, de la DES Económico-administrativa y de la DES de Ciencias Naturales?)*) y los núcleos temáticos retomados del sustento teórico; estos núcleos se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1
Núcleos temáticos de la investigación

1.Socioeconómico-académico	2. Institucional	3. Docente	4. Currículum
Datos sociodemográficos y académicos	*Gestión institucional *Infraestructura *Servicios escolares Vinculación y difusión Satisfacción	*Formación *Trayectoria y experiencia laboral *Didáctica *Comunicación y relación con los estudiantes Investigación	* Modelo *Aprendizaje y evaluación *Evaluación y calidad

Fuente: elaboración propia

Una vez definidos los núcleos temáticos, se determinó el tipo de variables clasificándolas en dependientes e independientes, expresadas en la Tabla 2.

Tabla 2
Tipo de variables

Independientes	Dependientes
• Perfil sociodemográfico	• Percepción de calidad educativa
• Perfil académico	• Procesos de evaluación
• Recursos propios	• Gestión institucional
• Recursos institucionales	• Docente
	• Satisfacción en el servicio
	• Currículo

Fuente: elaboración propia

4.1 Definición y selección de la muestra

Sujetos y población. La población hace referencia a los estudiantes de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla que pertenecen a programas de buena calidad, de las Divisiones de Educación Superior (DES) Económico-Administrativo y de la DES de Ciencias Naturales.

La muestra es probabilística intencionada, ya que los requisitos de inclusión se basan en ciertas características respecto a las prácticas evaluativas en los programas educativos de las DES mencionadas, así como la antigüedad de oferta de cada programa; por tal motivo se eligieron los siguientes programas: uno de reciente creación, de mediana creación y de antigua creación, con un arraigo cultural de la evaluación externa: por lo tanto, de la DES Económico-Administrativo se tomaron dos programas educativos: Ciencias de la Comunicación y Contaduría Pública.

El programa de Contaduría Pública, una de las primeras licenciaturas ofertadas en la BUAP desde 1937, es considerado como el mejor programa educativo consolidado en la cultura de la evaluación de la calidad en la BUAP, lo que se refleja en sus resultados: obtención de Nivel 1 de CIEES en 2000, acreditado por el Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración A.C (CACECA) en 2008, y en 2010 asegura su calidad nuevamente a través de los CIEES; es la primera licenciatura de la BUAP que se evalúa internacionalmente por CACSLA, en 2013. En el caso del programa de Ciencias de la Comunicación, es un programa relativamente joven (se oferta en la institución desde 1997), su primer reconocimiento de calidad lo obtiene en 2002 por parte del Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación (CONEICC), que otorga la acreditación a la licenciatura. Para 2008, el programa

educativo se somete a evaluación por pares académicos de los CIEES, y obtiene el nivel 1, y en 2010 ratifica su calidad por medio del Consejo de Acreditación de Comunicación (CONAC).

Para el caso de la DES de Ciencias Naturales, el Programa Educativo Químico Farmacobiólogo, ofertado por la Facultad de Ciencias Químicas, cuenta con el nivel 1 de CIEES, y es acreditado por COMAEF (Consejo Mexicano para la Acreditación de Educación Farmacéutica A. C) en 2007. Ofertado desde 1965, se eligió por el adecuado seguimiento y atención que brinda a las recomendaciones por parte de los organismos externos. Su modelo se retomó para todas las demás licenciaturas, en procura de implementar el seguimiento y atención a las recomendaciones, de manera institucional y sistematizada. El tamaño del universo entre los tres programas educativos es de 1200 alumnos; la muestra proporcional al número de estudiantes para la investigación fue de 293 alumnos, al 95% de confianza, con un margen de error del 5% y un nivel de heterogeneidad del 50%.

4.2 Diseño, construcción, validación y aplicación del instrumento

El diseño del instrumento se basó en el llamado estado del arte a partir del cual se rescataron y analizaron diversas investigaciones de calidad educativa y su evaluación, que coincidieran con el planteamiento del problema propuesto en esta investigación. Por ejemplo, el trabajo doctoral que realiza Salinas (2007), quien propone la satisfacción estudiantil como una manera de hacer tangible la calidad educativa, o el caso de Holgado (2002), quien desarrolla un sistema de indicadores medibles para un mejor sistema de calidad en las universidades, con la participación de alumnos y profesores. Paralelamente, se realizó un análisis de las variables analizadas con mayor frecuencia en investigaciones similares. Una vez identificadas en los núcleos temáticos de la investigación, se integró una matriz de congruencia, en la cual se plasmaron las siguientes categorías: preguntas de investigación, objetivo general y objetivos específicos, núcleos temáticos, hipótesis, operacionalización de variables y, finalmente, los ítems propuestos.

A partir de los últimos mencionados, se diseñó un cuestionario tipo encuesta, con 86 ítems distribuidos de la siguiente manera (Tabla 3).

Tabla 3
Número de ítems por variables

Variable	Número de ítems
• Perfil sociodemográfico	7
• Perfil académico	5
• Recursos propios	3
• Recursos institucionales	2
• Percepción de calidad educativa	6
• Procesos de evaluación	8
• Gestión institucional	19
• Docente	14
• Satisfacción en el servicio	12
• Currículo	10
Total de ítems	86

Fuente: elaboración propia

La estructura del instrumento se basó en afirmaciones y las opciones de respuesta en Escala Likert: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni acuerdo ni en desacuerdo, 4) De acuerdo y 5) Totalmente de acuerdo.

Una vez obtenido el primer borrador del instrumento, se solicitó una revisión por expertos del área (3 profesores), y posteriormente se aplicó en dos grupos de 15 estudiantes ajenos a los programas educativos que se evalúan; una vez detectadas las áreas de oportunidad, entre las más importantes se señaló que los ítems no se entendían planteados en forma de pregunta, por lo cual se propuso que la redacción fuera a modo de afirmación, con el fin de hacerlos más entendibles. Para la versión final del instrumento utilizando el *software* estadístico SPSS, se aplicó un Alfa de Cronbach, el cual indica el promedio de correlaciones entre los ítems, calculando así la consistencia interna del instrumento; cuanto más cerca se encuentre el valor de alfa a 1, mayor será la consistencia interna del instrumento; en general, 0,80 se considera un valor aceptable; al someter el instrumento a esta prueba se obtuvo un valor de: ,967, lo que demuestra la consistencia de los ítems planteados.

5. Análisis de resultados

Los datos obtenidos de los 293 alumnos se analizaron utilizando un algoritmo matemático que extrae el porcentaje de la frecuencia relativa de las respuestas positivas,² a los resultados emitidos por los estudiantes; para emitir un juicio de evaluación se diseñó

² % de respuesta positiva= Por cada ítem se realiza la siguiente operación: No. de respuestas de totalmente de acuerdo multiplicado por (5)+No. de respuesta de acuerdo x (4)+ No. total de ni acuerdo ni desacuerdo x (3)/2, tomando en cuenta que el valor esperado sería (293 x 5=1465)

una escala tipo rúbrica analítica,³ que determina la fase de desarrollo que han alcanzado las variables dependientes, de acuerdo con la percepción de los alumnos.

Para determinar los resultados alcanzados en este primer análisis, se realizaron tablas que describen las medias y los porcentajes de respuesta positiva obtenida en cada uno de los ítems de cada variable dependiente, y posteriormente se graficó para su interpretación. Es preciso mencionar que a continuación se describen los resultados obtenidos por cada variable, pero la Tabla 4 y el Gráfico 1 únicamente muestran el conjunto de promedios para cada variable.

De acuerdo con la valoración realizada por los estudiantes de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, a continuación se muestran los resultados obtenidos en las variables independientes.

5.1 Evaluación externa

En los ítems correspondientes a esta variable se midió el conocimiento y participación activa de los estudiantes en los procesos de evaluación externa que se llevan a cabo en la universidad, en la facultad y, específicamente, en su programa educativo, así como la difusión de resultados obtenidos en las evaluaciones o acreditaciones, planteando el supuesto de que los estudiantes se involucran y conocen los procesos de evaluación externa a los cuales se somete su programa educativo.

Se encontró que el valor más alto obtenido en esta variable, es el conocimiento que los estudiantes tienen acerca de que los programas educativos de la BUAP gozan de reconocimiento y prestigio a nivel nacional, con un 80% de respuesta positiva; posicionándose en fase fundamentada, este ítem fue el que obtuvo mayor porcentaje de reacción positiva de los 86 divididos en las demás variables. Por otra parte, el involucramiento en los procesos de evaluación externa de los alumnos es mínimo, con el 35% de respuesta positiva. Esto indica la desinformación estudiantil de estos procesos evaluativos; si bien es cierto que no se involucra a los estudiantes, la difusión de estos es aceptable, al contar con el 69% de reacción positiva.

³ Escala para el diseño de la rúbrica utilizada

80-100% Fase de excelencia

60-79% Fase de aproximación fundamentada: resultados muy buenos

40-59% Fase de aproximación reactiva: acercamiento bueno a lo planeado

20-39% Fase en desarrollo de los procesos de servicios educativos para alcanzar las metas

0-19% Etapa inicial de implementación de los cambios necesarios en el PE

Es necesario trabajar en el involucramiento de los estudiantes en los procesos de evaluación, antes, durante y pasadas las evaluaciones. Esto limita el conocimiento y aportaciones que ellos pueden realizar, lo que también se refleja en la valoración que hacen los estudiantes acerca de si la comunicación entre la facultad y ellos beneficia su formación, con un 44% de reacción positiva; de igual manera la difusión de la información de los procesos de evaluación y acreditación, con un 47% de respuesta positiva, en una aproximación reactiva.

5.2 Percepción de calidad educativa

En esta variable se analizaron los puntos concernientes a la percepción de los estudiantes relacionada con la calidad que les ofrece la BUAP en su formación profesional. Esta primera variable concentró un 64% de respuesta positiva, planteando la misma pregunta, pero ahora en relación con las facultades, con lo que el resultado cambió en un 5%. La calidad percibida por parte de los alumnos en cuanto a las licenciaturas que ofrece su facultad, obtuvo un 69% de respuesta positiva.

Dentro de esta variable se analizaron los 9 elementos que integran un PEBC y la percepción que tienen los alumnos respecto a estos; ninguno sobrepasó el 61% de respuesta positiva, lo que indica que desde su punto de vista, ninguno se encuentra en fase de excelencia, aunque así debería reflejarse al ser programas educativos de buena calidad. De manera global, esta variable cuenta con un 57% de reacción positiva, lo cual indica que la percepción de los estudiantes respecto a la calidad educativa de su programa, se encuentra en una aproximación reactiva.

5.3 Gestión institucional

En la variable de gestión institucional se valoraron aquellas actividades académicas y complementarias que realmente logren una formación integral en el alumno, como lo menciona el modelo educativo de la institución. Se detectó que las actividades complementarias a las académicas, como es el caso de viajes de estudio, convenios de movilidad, programas de responsabilidad social, así como la difusión de tales servicios, se encuentran en una fase de desarrollo, al no rebasar el 35% de reacción positiva. Sin embargo, la promoción y apoyo en actividades académicas como seminarios y congresos, se encuentra en una fase de aproximación fundamentada, con un 73% de respuesta positiva; el mantenimiento preventivo y la conservación de las instalaciones en

condiciones adecuadas, fueron de las variables con más alto porcentaje, al igual que la pasada, en este caso con un 60% de reacción positiva. El promedio global de la gestión institucional se encuentra en aproximación reactiva, con un 45%.

5.4 Currículo

El porcentaje de respuesta positiva global para la variable de currículo es del 54%, lo que indica una aproximación reactiva; de acuerdo con la percepción estudiantil, un rubro que debe fortalecerse es el programa de tutorías, pues desde la percepción de los alumnos, las tutorías sí contribuyen en la trayectoria de su formación profesional; por otra parte, esto se relaciona con incrementar la oferta en las materias optativas que complementan su conocimiento profesional. En una aproximación fundamentada, se encuentra la seriación horizontal y vertical de las materias con un 61% de respuesta positiva; para esta variable el ítem mejor valorado por los alumnos con una aproximación fundamentada, tiene que ver con el balance crediticio de sus programas para finalizar en tiempo y forma sus estudios.

5.5 Función docente

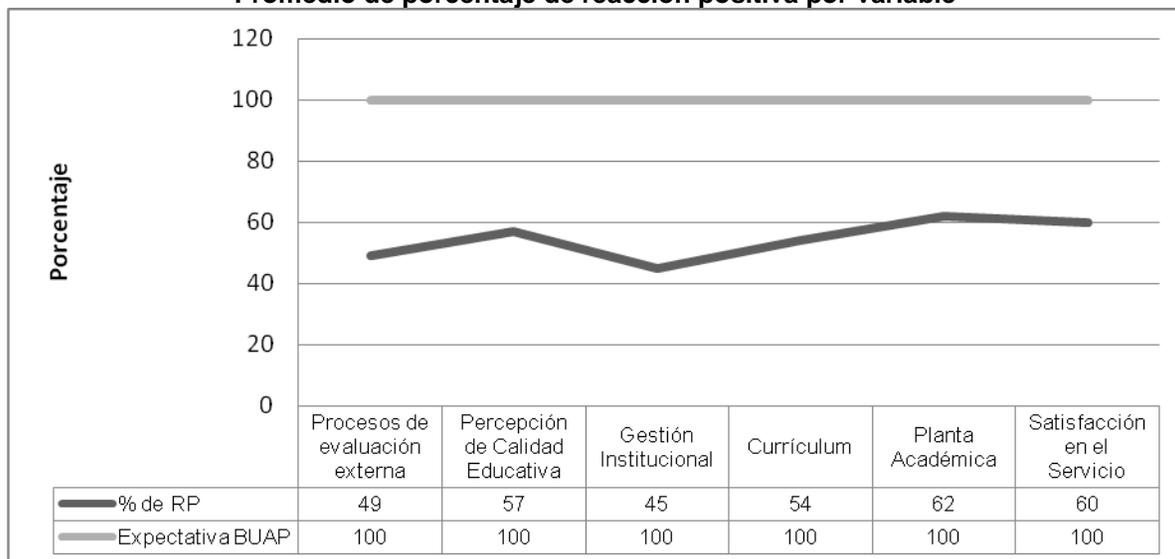
De acuerdo con el Modelo Universitario Minerva de la BUAP, los profesores fungen como guía en el proceso de enseñanza-aprendizaje; en este, el trato, el respeto y la tolerancia con la cual tratan a los estudiantes, se refleja como una fortaleza desde el punto de vista de los estudiantes, y de acuerdo con su respuesta positiva del 73%, correspondiente a una aproximación fundamentada; con el mismo porcentaje se encuentra la utilización de trabajos de investigación en equipo, como mecanismo de enseñanza-aprendizaje que fomenta el trabajo colaborativo; estos dos ítems son los de mayor respuesta positiva. El ítem con menor respuesta positiva, con un 48%, corresponde a la suficiencia y pertinencia de las asesorías; en un modelo donde el plan de estudios se rige por objetivos, los programas de asesorías y tutorías deberían estar consolidados. De manera global, esta variable obtuvo un 62% de reacción positiva; de las 6 variables que se analizaron, esta obtuvo el mayor porcentaje de respuesta positiva, lo que indica que los profesores y su desempeño son una fortaleza en la BUAP.

5.6 Satisfacción en el servicio

En la variable de satisfacción en el servicio, dos de los ítems con mayor porcentaje de reacción positiva fueron: si recomendarían estudiar en la BUAP, y si teniendo la oportunidad de estudiar de nuevo, elegirían la BUAP; la reacción positiva fue del 73% y el 75%, respectivamente, teniendo entonces una aproximación fundamentada, lo cual indica una favorable preferencia por la institución; sin embargo, es importante no perder de vista uno de los ítems con menor respuesta positiva, con un 41% referente a las autoridades preocupadas por las necesidades estudiantiles. Existe una diferencia aún de los alumnos hacia sus autoridades, aunada al interés que tiene el personal administrativo para resolver problemas de los estudiantes, con una respuesta positiva del 48%. El total de la variable cuenta con apenas una aproximación reactiva.

De manera global, las 6 variables obtuvieron un 55% de respuesta positiva, alcanzando una aproximación reactiva de acuerdo con el criterio de evaluación. Esto indica que existe una diferencia de calidad entre la percepción estudiantil y la expectativa que tiene la Universidad. Los resultados descritos se observan en el Gráfico 1 y la Tabla 4, en donde se describen los valores promedio por variable, obtenidos y comparados al 100%, que sería la expectativa que tiene la BUAP en cuanto a sus programas educativos.

Gráfico 1
Promedio de porcentaje de reacción positiva por variable



Fuente: elaboración propia

Tabla 4
Promedio de porcentaje de reacción positiva por variable

	Promedio de porcentaje de respuesta positiva	N	Media	% de respuesta positiva (promedio)	Criterio de evaluación*
1	Procesos de evaluación externa	293	3,31	49	Aproximación reactiva
2	Percepción de calidad educativa	293	3,54	57	Aproximación reactiva
3	Gestión institucional	293	3,16	45	Aproximación reactiva
4	Currículum	293	3,51	54	Aproximación reactiva
5	Planta académica	293	3,70	62	Aproximación fundamentada
6	Satisfacción en el servicio	293	3,63	60	Aproximación fundamentada

*El criterio de evaluación se emite bajo la rúbrica de análisis.

Fuente: Elaboración propia

6. Conclusiones

Se puede concluir que a pesar de que los programas educativos evaluados son reconocidos como de buena calidad, la brecha que existe desde el punto de vista de los estudiantes es medianamente alcanzable, en comparación con la expectativa que tiene la Universidad.

La falta de involucramiento de los estudiantes en los procesos de evaluación a los que se someten los programas educativos, es un factor que está incidiendo en la forma en que los alumnos valoran la calidad de su programa educativo; es necesario que la difusión y la comunicación sea efectiva entre autoridades y estudiantes. Por otro lado, la percepción estudiantil respecto al impacto que tiene en su formación profesional no está incidiendo lo suficiente al valorar el currículo como una variable medianamente alcanzable, en comparación con la expectativa de la BUAP, convirtiéndose en una tarea urgente por atender.

Se concluye entonces que es de fundamental importancia tomar en cuenta la opinión de los estudiantes, no solo porque aportan información valiosa de los indicadores medibles de calidad, sino para conocer sus necesidades en el cumplimiento de la misión institucional en la formación profesional.

La calidad educativa que perciben de sus programas y facultades no está siendo la suficiente, de acuerdo con las expectativas estudiantiles, a pesar de que reconocen que la BUAP cuenta con un alto prestigio a nivel nacional.

La calidad educativa en la actualidad se ha desvirtuado, utilizándola como estandarte de prestigio y publicidad; sin embargo, es necesario que la calidad educativa

que ofrece la Universidad sea palpable para todos, no solo para los organismos externos.

La verdadera calidad educativa se brindará a partir de que las diferentes valoraciones que se haga de esta, presenten mínimas diferencias en su percepción o resultados. Así se corroborará que todos los actores que la han evaluado, la perciben de forma similar.

7. Referencias

- Alves, Helena y Raposo, Mario. (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, 1(1), 73-88.
- Astin, Alexander. (1997). ¿Por qué no intentar otras formas de medir la calidad?. *Revista de la Educación Superior. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior en México*, (78), 3-10.
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). (2010). *Plan de Desarrollo Institucional 2009-2013*. Recuperado de http://www.transparencia.buap.mx/unidad/iii/PDI%202009_2013.pdf
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). (2006). *Estructura curricular* (Documento final del proyecto de construcción participativa del Modelo Académico Educativo MINERVA-BUAP). Recuperado de http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB8QFjAA&url=http%3A%2F%2Fhuitoto.udea.edu.co%2Fcurrículo%2FBiblioteca%2520Electronica%2Findex_files%2Fdocumentos%2FESTRUCTURA_CURRICULAR_Universidad_de_Puebla.doc&ei=ptgNVPvHE9KwggSKkoH4Bw&usq=AFQjCNGXJ7wllT5uF_E81GbrWfcCAoEi2w&sig2=KGXqzZPBF6Gd5VS_Fv0dUA&bvm=bv.74649129,d.eXY
- Carilli, Vicent. (2000). *Student satisfaction at Southern Illinois University Carbondale*. (Tesis Doctoral). Southern Illinois, University at Carbondale, United States of America.
- Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior [CIEES]. (2013). *Glosario de términos de los Comités Interinstitucionales para la evaluación de la educación superior, material de apoyo para la autoevaluación, metodología 2013*. México: CIEES.
- De La Orden, Arturo. (1995). Hacia un modelo para evaluar la calidad universitaria. Ponencia presentada en el *Seminario sobre Evaluación de la Calidad Universitaria Educación*, Centro Anáhuac de Investigación y Servicios Educativos. Facultad de Universidad Anáhuac, México.
- Escudero, Tomas. (2003). Desde los tests hasta la investigación evaluativa actual. Un siglo, el XX, de intenso desarrollo de la evaluación en educación. *Revista RELIEVE*, 9(1), 11-43.

- Frigerio, Graciela, Poggi, Margarita y Tiramonti, Guillermina. (1994). *Las instituciones educativas cara y ceca, elementos para su comprensión* (Serie FLACSO Acción). Buenos Aires: Troquel.
- Gimeno, Jose. (1991). *El curriculum: una reflexión sobre la práctica*. Madrid: Morata.
- Holgado, Francisco. (2002). *Evaluación institucional: alternativas metodológicas en la delimitación y mejora de la calidad universitaria*. (Tesis Doctoral). Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Joint Committee On Standards For Educational Evaluation. (1981). *Standards for evaluations of educational programs, projects, and materials*. New York: McGraw-Hill.
- Juran, Joseph. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Leite, Denise, Santiago, Rui, Sarrico, Claudia y Polidori, Marlis. (2006). Students' perceptions on the influence of institutional evaluation on universities. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 31(6), 625-638.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2007). *Educación de calidad para todos un asunto de derechos humanos*. Documento sobre la políticas educativas proyecto regional de educación para América Latina y El Caribe (ETP/ PRELAC). Buenos Aires, Argentina: UNESCO.
- Pérez, Manuel. (1996). *Evaluación, acreditación y la calidad de la Educación Superior en México* (Material de apoyo a la Evaluación Educativa). México: Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior.
- Robledo, María Eugenia, Cordero, Gabriela y Kunkel, María García. (2001). Aproximación al concepto de currículum escolar. *Contexto Educativo: Revista digital de Educación y Nuevas Tecnologías*, (19). Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=830761>
- Salinas, Agapito. (2007). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria, un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad de Tamaulipas*. (Tesis Doctoral). Universidad de Tamaulipas, México.
- Subsecretaría de Educación Pública (SES). (2009). *Programa Integral de Fortalecimiento Institucional, Paradigma de un Programa de Buena Calidad*. México: SEP.
- Subsecretaría de Educación Pública (SES). (2013). *Padrón de los programas acreditados por Organismos Reconocidos por el COAPES de los evaluados por los CIEES*. México: Subsecretaría de Educación Superior. Recuperado de <http://www.ses.sep.gob.mx/sitios-de-interes/sistema-nacional-de-evaluacion-acreditacion-y-certificacion>

Stufflebeam, Daniel y Shinkfield, Anthony. (1995). *Evaluación sistemática - Guía teórica y práctica*. España: Centro de Publicaciones del Ministerio de Educación y Ciencia.

Udaondo, Miguel. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A. y Berry, Leonard L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos.