



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos  
División de Estudios de Posgrado



Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 3

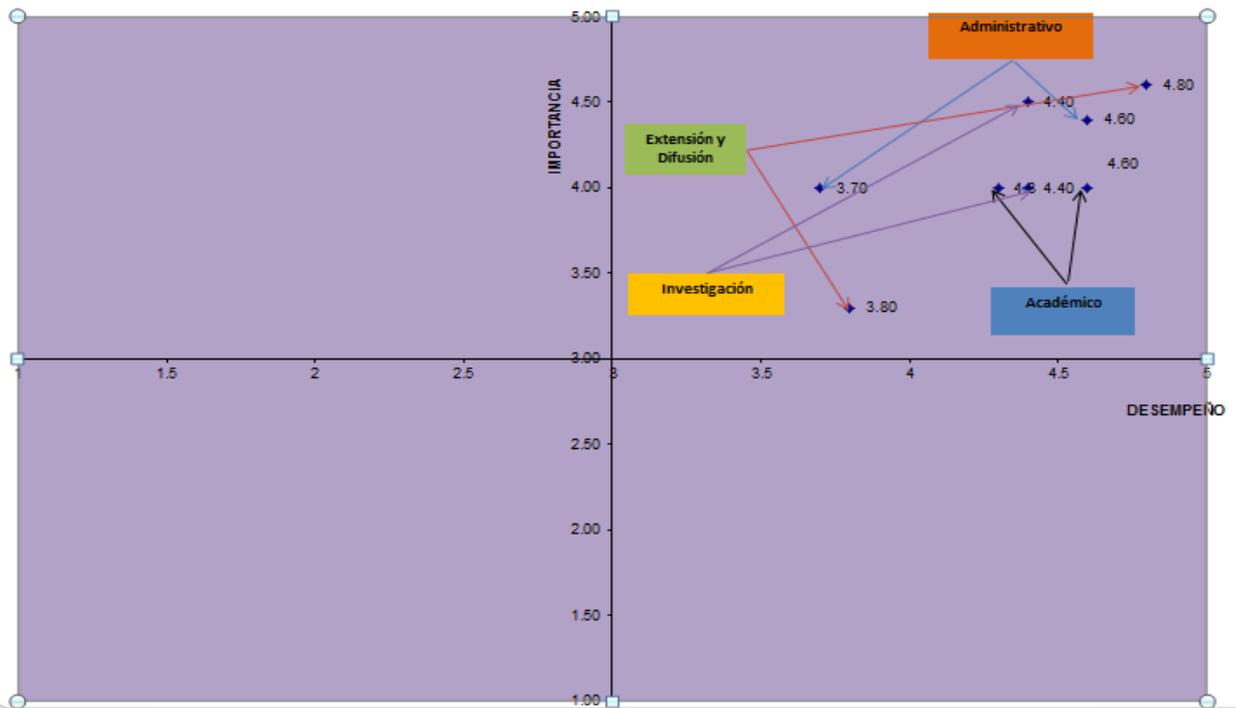
Página: 1 de 1

Período: agosto 2012 a febrero 2013

### 1. Auditorías de servicio (encuestas de satisfacción del cliente o usuario y sus resultados)

En este aspecto se reportan los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente realizada en enero de 2013, cuyo objetivo es valorar los servicios que se ofrecen en el área de posgrado para coadyuvar a la formación de los estudiantes de las maestrías en educación preescolar y primaria. Las tablas y gráficas siguientes muestran los resultados de dicha encuesta en cada uno de los indicadores respecto a la importancia y el desempeño dentro de una escala del 1 al 5.

RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO  
AGOSTO A FEBRERO DE 2013  
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREE SCOLAR Y PRIMARIA  
SEMESTRE I



	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>División de Estudios de Posgrado</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 3</b>
			<b>Página: 2 de 1</b>

Según los resultados de la encuesta, los ítems que reportan un puntaje más bajo en el ámbito de desempeño son el de inscripción con 3.7 y el de invitación a eventos con 3.8. En el caso de la inscripción, el alumnado valora este aspecto en un nivel de importancia de 4.0. Estos resultados, que en anteriores ocasiones habían sido altos, reflejan que el envío de la circular a los estudiantes a sus cuentas de correo electrónico fue menos eficaz porque no están acostumbrados a consultar sus correos de manera continua y faltó mayor información por parte del departamento de control escolar. Esta estrategia se empezó a implementar en este ciclo escolar con dos finalidades: ahorrar papel y hacer que los estudiantes utilicen más los recursos tecnológicos. Para optimizar esta estrategia será necesario que en los próximos semestres se avise con tiempo a los estudiantes sobre el procedimiento de información e integrar la circular en la página de posgrado, además de enviárselas a sus correos electrónicos.

El segundo puntaje más bajo en desempeño es 3.8, correspondiente a la invitación a eventos académicos. Llama la atención que este resultado porque hay evidencia de trípticos de información sobre eventos académicos que se dio a conocer al alumnado al inicio del semestre. Por otro lado, este aspecto es el que tiene el puntaje más bajo en el ámbito de importancia, lo cual refleja que los estudiantes están poco interesados en este aspecto.

En el semestres III de las maestrías en educación preescolar y educación primaria los resultados que arrojó la encuesta de opinión se pueden observar en la gráfica siguiente:

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos  
División de Estudios de Posgrado**

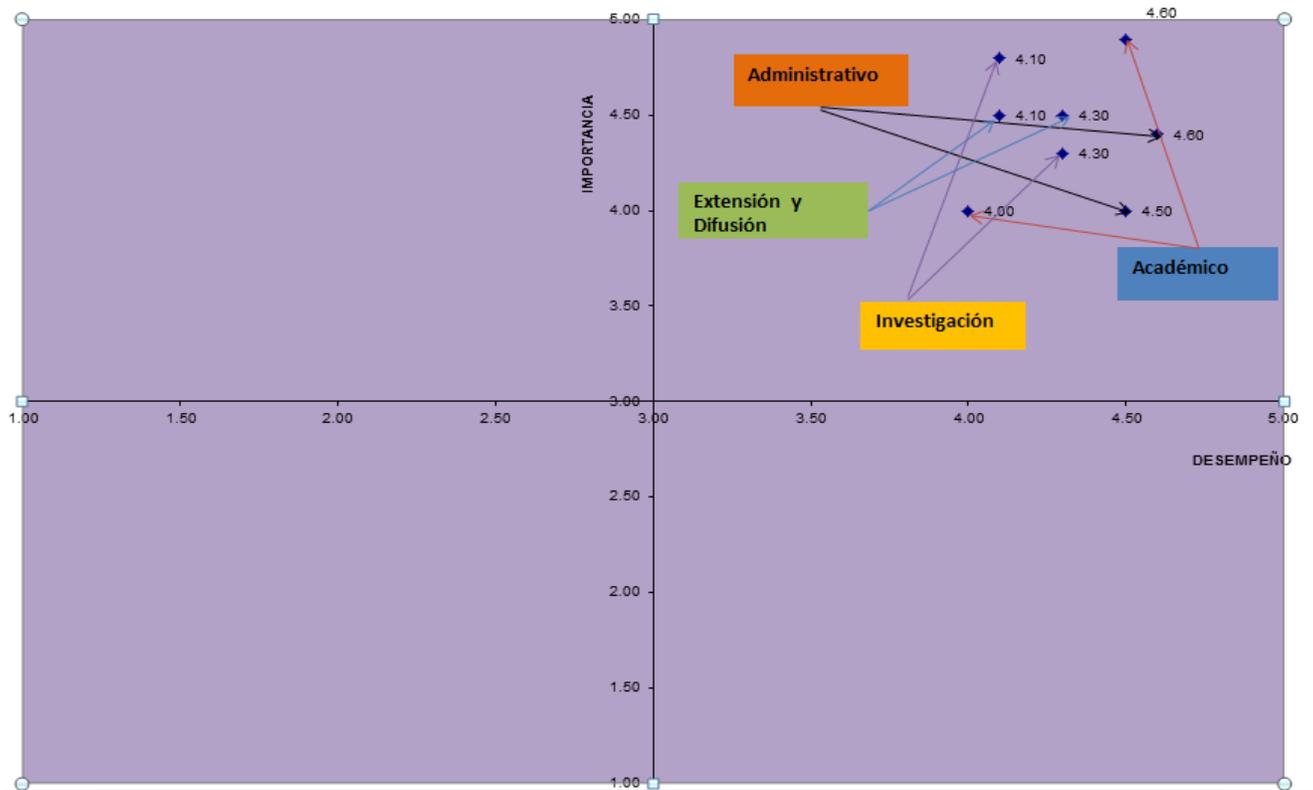


Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

Revisión: 3

Página: 3 de 1

**RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIO  
AGOSTO A FEBRERO DE 2013  
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA  
SEMESTRE III**



Como se puede observar en la tabla y el gráfico, los resultados son muy positivos porque los puntajes se encuentran entre 4.0 y 4.9 dentro de una escala de 1 a 5. La actividad de la reflexión de la práctica sigue siendo lo más importante para el alumnado seguida de su participación en la evaluación y seguimiento del programa. A diferencia de los alumnos del semestre I, la información para la inscripción fue valorada como la segunda más alta en su desempeño, lo que significa que los estudiantes entendieron el procedimiento que en este semestre se implementó. El aspecto con menor puntaje es el

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010



Nombre del Documento:

**Reporte de Análisis de Datos  
División de Estudios de Posgrado**



Código:  
**BECENE-CA-PG-09-02**

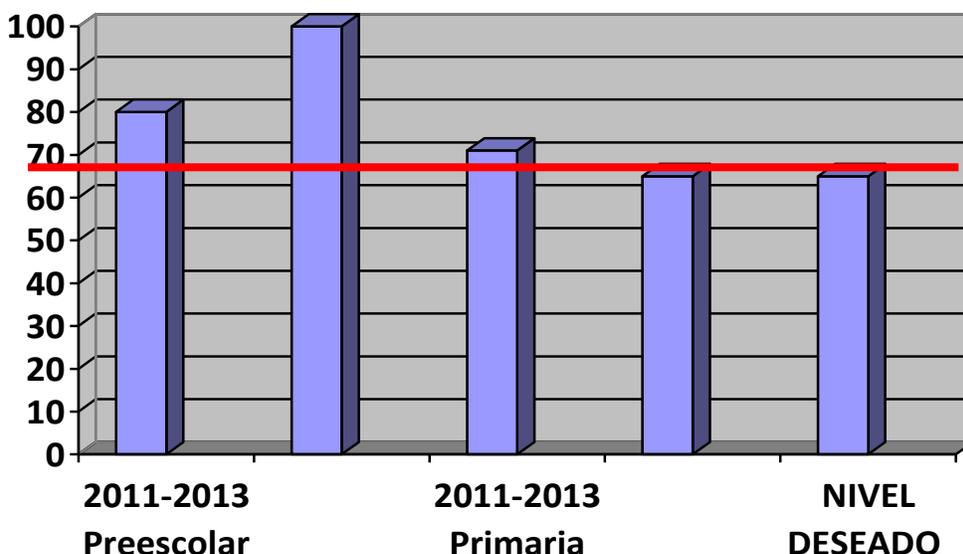
Revisión: 3

Página: 4 de 1

de formación para los alumnos y profesores de manera cocurricular o complementaria tanto en orden de desempeño como de importancia. Esto nos lleva a considerar la posibilidad de integrar algunos talleres para los estudiantes que contribuyan en el fortalecimiento de sus competencias profesionales y la mejora del portafolio temático.

## 2. Indicadores de procesos y sus tendencias

**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA  
INDICADOR: "Porcentaje de alumno inscrito que permanecen en el programa"  
SEMESTRES I y III  
Porcentaje deseado: 65%    Porcentaje logrado 78%**



Como se puede percibir en la gráfica anterior, los grupos de la Maestría en educación primaria de las dos generaciones son los que han tenido más bajas del programa por lo

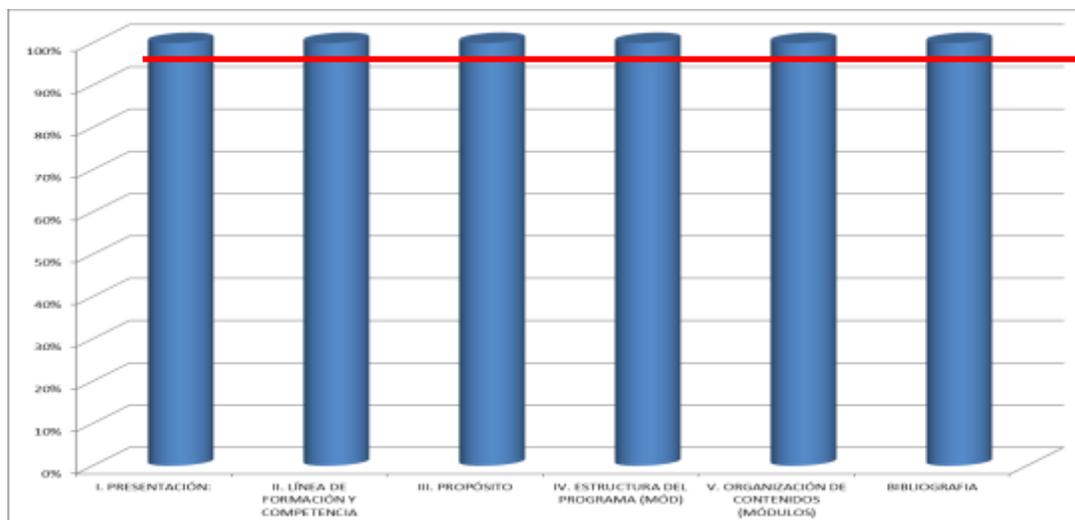
<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>División de Estudios de Posgrado</b>		Revisión: 3
			Página: 5 de 1

que el porcentaje de permanencia está entre 65 y 71 %, sin embargo, el porcentaje se mantiene dentro del nivel deseado. Las bajas que se han presentado. Cabe mencionar que la mayoría de las bajas han sido por problemas personales de los estudiantes, sólo en un caso fue por reprobación de una unidad académica.

En relación con el indicador de desempeño "Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración", se tienen los resultados siguientes:

**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**  
**MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA**  
**INDICADOR: Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración**  
**SEMESTRES II y IV**  
**Porcentaje deseado: 91%    Porcentaje logrado 100%**

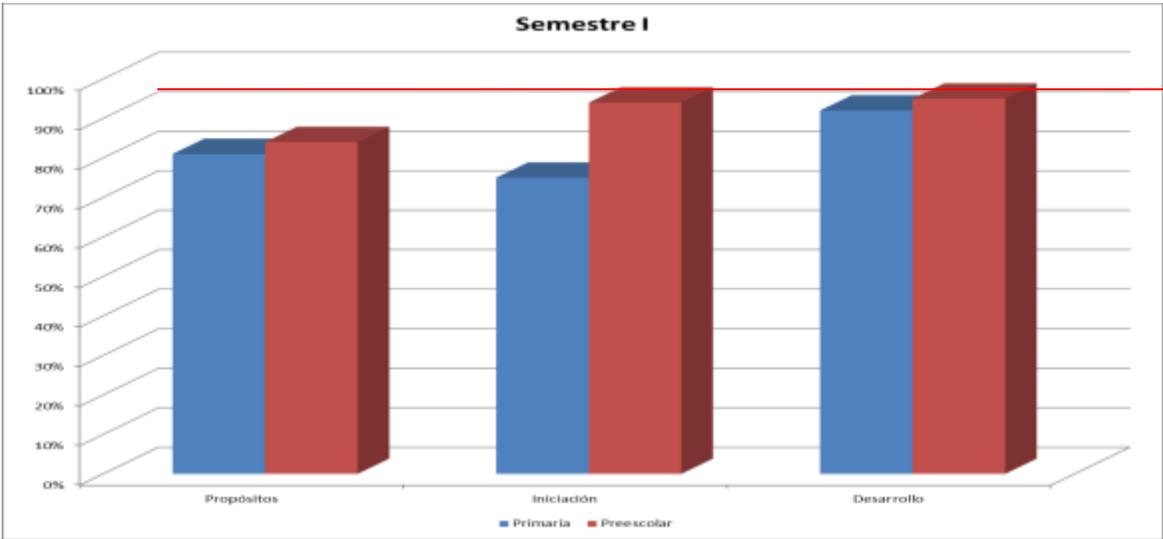


El gráfico muestra que este indicador es uno de los mejor logrados porque el profesorado presenta sus programas sintético con todos los elementos considerados dentro de los parámetros de conformidad del producto, superando con ello el porcentaje deseado que es del 91%

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

Otro de los indicadores que se mide en el proceso es el “Grado de alcance de las competencias del programa por grupo”. La medición de este indicador se realiza a través de un instrumento en el que se integran las competencias que se deberán desarrollar en cada una de las unidades académicas. Las competencias corresponden a los rasgos del perfil de egreso establecidos en los programas de maestría y su medición se realiza en dos momentos, a la mitad del semestre y al final del mismo. El gráfico siguiente muestra los resultados obtenidos en este indicador de desempeño.

**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**  
**MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA**  
**INDICADOR: Grado de alcance de las competencias del programa por grupo**  
**SEMESTRES I**  
**Porcentaje deseado: 80%    Porcentaje logrado 86%**



Como se puede apreciar en la gráfica, las tres unidades académicas reportaron un avance respecto a los resultados obtenidos en el primer momento de la evaluación. El porcentaje promedio logrado en las tres unidades académicas fue del 86% superando

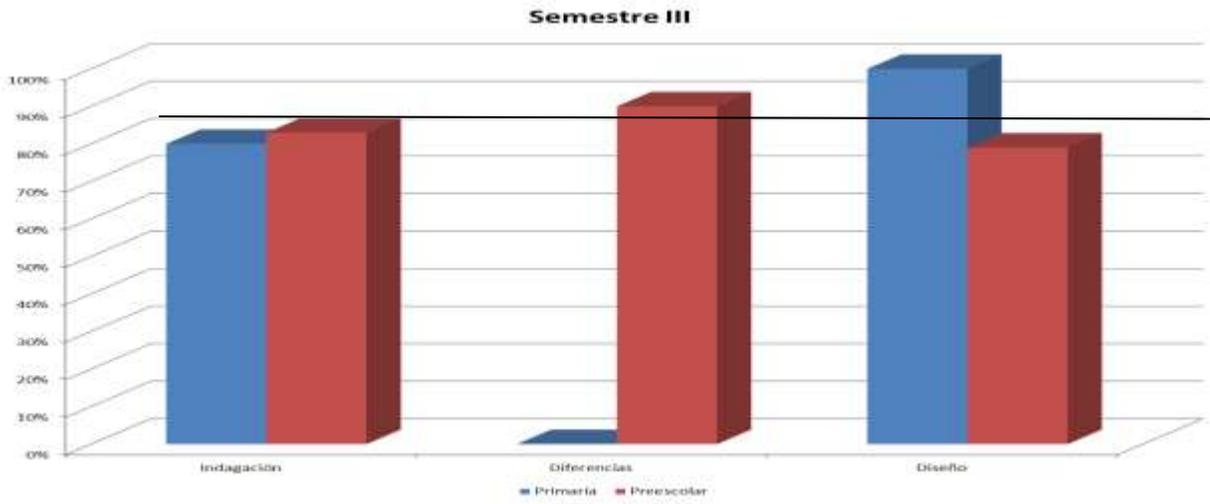
<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>División de Estudios de Posgrado</b>		Revisión: 3
			Página: 7 de 1

el nivel deseado que se establece en el plan de calidad que es del 80%. Estos resultados reflejan que el alumnado va fortaleciendo las competencias planteadas en los programas de maestría para alcanzar una mayor profesionalización en su labor docente.

En relación con el semestre III, el nivel de logro de las competencias lo podemos observar en la siguiente gráfica:

**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**  
**MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA**  
**INDICADOR: Grado de alcance de las competencias del programa por grupo**  
**SEMESTRES III**  
**Porcentaje deseado: 80%    Porcentaje logrado 80%**



En el semestre III el nivel de logro de las competencias fue del 80%, superando el porcentaje deseado. La gráfica muestra que en la unidad académica “Diseño y organización de actividades I” hubo una baja en el porcentaje logrado entre el primer momento y el segundo. Esto puede deberse a que la unidad académica fue atendida

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos  
División de Estudios de Posgrado



Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 3

Página: 8 de 1

por profesores en diferentes momentos del proceso, lo cual afectó la continuidad y énfasis de los contenidos del programa.

Otro de los indicadores de desempeño que se mide en este proceso es: "Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa y los criterios establecidos". El indicador se midió a partir de lo expresado por los lectores en los instrumentos de evaluación de los portafolios temáticos. Se tomaron como muestra 20 portafolios. A cada línea de formación se le dio el porcentaje del 100% equivalente al puntaje más alto en la escala de 1 a 4 del instrumento de evaluación. Se promediaron los resultados obtenidos en cada uno los parámetros y se obtuvo el porcentaje correspondiente. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
MAESTRÍAS EN EDUCACIÓN PREESCOLAR Y PRIMARIA

INDICADOR: Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa y los criterios establecidos  
SEMESTRES III

Porcentaje deseado: 80%      Porcentaje logrado 93 %



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>División de Estudios de Posgrado</b>		Revisión: 3
			Página: 9 de 1

En la gráfica anterior se observa que de 20 instrumentos revisados la mayor parte de los portafolios cumple con el 100% de las competencias correspondientes a cada línea de formación.

En la siguiente gráfica se puede ver que el 93 % de los portafolios cumplen con las competencias señaladas en el programa en un 100% y un 75%, por lo cual se alcanza el valor deseado del indicador, que es de 80%.



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010

	Nombre del Documento:		Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b> <b>División de Estudios de Posgrado</b>		Revisión: 3
			Página: 10 de 1

Respecto al indicador “Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría”, éste se encuentra en proceso. En este mes de febrero se estará llevando a cabo la segunda fase de conversaciones públicas y hubo necesidad de implementar una tercera para los estudiantes que no lograron los criterios requeridos para la aceptación de su portafolio o que por situaciones personales decidieron no presentarse en las primeras etapas del proceso.

#### 4. Resultados de auditorías internas y externas

No se ha tenido auditoría externa en este ciclo escolar, por tanto no se reportan no conformidades provenientes de instancias del sistema de gestión de calidad de manera externa.

#### 5. No Conformidades de los productos y / o servicios

No aplica

#### 6 Aclaraciones y no conformidades identificadas por los clientes y/o usuarios.

No hubo en este periodo

#### 7. Evaluación de proveedores.

En la gráfica siguiente, la evaluación de proveedores de servicios docentes en el área de maestría obtuvo un puntaje del 85%, La evaluación de los proveedores de servicios administrativos, de materiales y equipo obtuvo también un nivel de logro de 89%, como se observa en la gráfica siguiente:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010



Nombre del Documento:

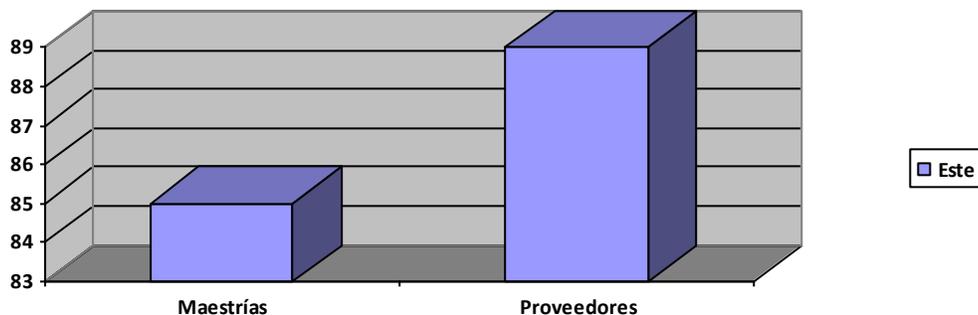
Reporte de Análisis de Datos  
División de Estudios de Posgrado



Código:  
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 3

Página: 11 de 1



	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Dra. Ma. del Socorro Ramírez Vallejo		16 de febrero de 2013
<b>Firma</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo		20 de febrero de 2013
<b>Fecha</b>	Dr . Francisco Hernández Ortiz		21 de febrero de 2013

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Leon Alejandro Pérez Reyna	Mtro. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	29 de Enero de 2010	03 de Febrero de 2010	03 de Febrero de 2010