

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión: 4</b>
			<b>Página: 1 de 35</b>

Dirección y/o Área: División de Estudios de Posgrado  
 Período: agosto-2016- febrero 2017  
 Fecha de elaboración: febrero 20 de 2017

## Reporte de análisis de Datos Contenido

El presente reporte de análisis de datos contiene información cualitativa y cuantitativa del proceso “Formación continua y superación profesional” conformado por sus tres procedimientos: El primero Proceso de selección e inscripción a los programas de posgrado. El segundo Elaboración, aplicación y evaluación de los programas de posgrado y Titulación y obtención del grado de maestría. El documento contiene evidencias, análisis y resultados del período comprendido entre los meses de agosto 2016 - febrero de 2017.

El informe se encuentra organizado en apartados: uno relacionado con las auditorías de servicio en el que se da cuenta de la medición del proceso de formación continua y superación profesional en general, el de indicadores de procesos y sus tendencias que comprenden una parte sustantiva de las actividades realizadas así como la medición de los indicadores, mientras que en resultados de auditorías internas y externas, no conformidades de los productos y / o servicios, así como en aclaraciones y no conformidades identificadas por los clientes y/o usuarios donde se reportan datos concretos derivados de las auditorías, las no conformidades identificadas por los clientes y/o usuarios.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 2 de 35

## 1. RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

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

#### 1.1 La auditoría interna

La auditoría interna a la División de estudios de posgrado se realizó los días 17 y 18 de octubre de 2016, la Coordinación académica de la División de Estudios de Posgrado fue auditada el primero de los dos días de actividad en los tres procedimientos del área.

En el informe de auditoría interna se sugiere la revisión de los indicadores y del registro de la información en los anexos documentados, sin explicitar a qué procedimiento se refiere. En el mismo informe se explicita que los procedimientos auditados de esta dirección hay una rendición de cuentas exhaustiva en los tres procedimientos, así como un control documentado de las acciones de mejora. Mismo que se logra a través de los instrumentos de evaluación de servicio donde la opinión de satisfacción del usuario es evidente, así como la interacción entre procesos en beneficio del cumplimiento de los objetivos de calidad.

En el procedimiento correspondiente a la Coordinación Académica se reconoce una percepción global y sistemática por parte de su titular, y se le extiende una felicitación por el dominio del mismo.

Se recomienda a la Coordinación de Investigación corregir un error de diseño en los conectores de los campos 9ª Y 9b del Diagrama de Procedimiento.

#### 1.2 Auditorías externas

La auditoría externa estuvo a cargo de Bureau Veritas y se llevó a cabo el día 06 de diciembre de 2016 bajo los siguientes propósitos:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 3 de 35

- Confirmar que el sistema de gestión cumple con todos los requisitos de la norma de auditoría;
- Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente sus actividades planeadas; c)
- Confirmar que el sistema de gestión es capaz de lograr los objetivos y políticas de la Organización

En esta auditoría externa no fue auditado *in situ* el proceso de la División de estudios de Posgrado en ninguno de sus procedimientos operativos.

## 2. SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### 2.1 Aspectos evaluados.

El pasado mes de enero de 2017 se aplicó la encuesta de satisfacción a los alumnos usuarios del servicio de Posgrado que cursan los semestres I y III de las Maestrías en educación preescolar y primaria. Dicha encuesta guarda relación con los servicios que se ofertan en el área de posgrado, así como con las actividades que se valoran en el proceso que el área registra en el SGC. El instrumento utilizado consta de 12 preguntas relacionadas con las principales actividades que desarrollan las responsables de las coordinaciones de extensión y difusión, administrativa, académica y de investigación así como el cuerpo de profesores que participan en el posgrado como responsables de las Unidades académicas y tutores. Las preguntas consideran dos posibilidades de respuesta: una para desempeño y otra para importancia, se responden en una escala del 1 a 5. La encuesta se aplica en línea, la participación de los maestrantes es voluntaria. Los resultados generales de la encuesta aplicada se muestran en la tabla 1 y 2

Tabla 1. Concentrado de resultados de encuesta de servicios. Maestrías en Educación Preescolar. Semestre I y III.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 4 de 35

SERVICIOS/ RESPONSABLES	SEMESTRE I/preescolar		SEMESTRE III/ preescolar	
	Desempeño	Importancia	Desempeño	Importancia
1. Selección y difusión (Coord. de Difusión y Académica)	4.5	4.6	4.4	4.4
2. Inscripción (Coordinación administrativa)	4.7	4.7	4.6	4.8
3. Desarrollo académico (Coordinación académica e involucramiento del profesorado del posgrado)	4.8	4.8	4.8	4.8
4. Seguimiento a los programas y procesos de investigación (seguimiento de la Coordinación de investigación y participación de los tutores de Portafolio temático)	4.8	4.8	4.7	4.9
<b>Global</b>	<b>4.7</b>	<b>4.7</b>	<b>4.6</b>	<b>4.7</b>

Tabla 2 . Concentrado de resultados de encuesta de servicios. Maestrías en Educación Primaria. Semestre I y III.

SERVICIOS/ RESPONSABLES	SEMESTRE I/primaria		SEMESTRE III/ primaria	
	Desempeño	Importancia	Desempeño	Importancia
1. Selección y difusión (Coord. de Difusión y Académica)	4.5	4.6	4.6	4.8
2. Inscripción (Coordinación administrativa)	4.7	4.7	4.6	4.7
3. Desarrollo académico (Coordinación académica e	4.6	4.6	4.7	4.7

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	<b>Reporte de Análisis de Datos</b>		Revisión: 4
			Página: 5 de 35

involucramiento del profesorado del posgrado)				
4. Seguimiento a los programas y procesos de investigación (seguimiento de la Coordinación de investigación y participación de los tutores de Portafolio temático	4.5	4.4	4.9	4.7
<b>Global</b>	<b>4.5</b>	<b>4.5</b>	<b>4.7</b>	<b>4.7</b>

El análisis cualitativo de la información contenida en las tablas permite exponer los siguientes planteamientos

1. Los aspectos relacionados con el desempeño académico muestran los puntajes más altos de las maestrías en educación preescolar semestre I y III son para las actividades académicas y de investigación con 4.8 /5 puntos, indicador significativo porque refiere con alto puntaje el servicio ofrecido, acorde a los fines educativos que persigue esta maestría en sus diferentes semestres. También referir que los servicios administrativos siguen en la buena apreciación que regularmente han tenido los estudiantes de preescolar y en ligera menor medida lo relacionado con extensión y difusión, sin embargo las diferencias porcentuales son mínimas entre los diferentes servicios y en lo global quedan por arriba del 4.5/ de 5 puntos.
2. En las maestrías de educación primaria ocurre un fenómeno similar al de los estudiantes de preescolar. En este caso los puntajes más altos al desempeño los asignan los

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

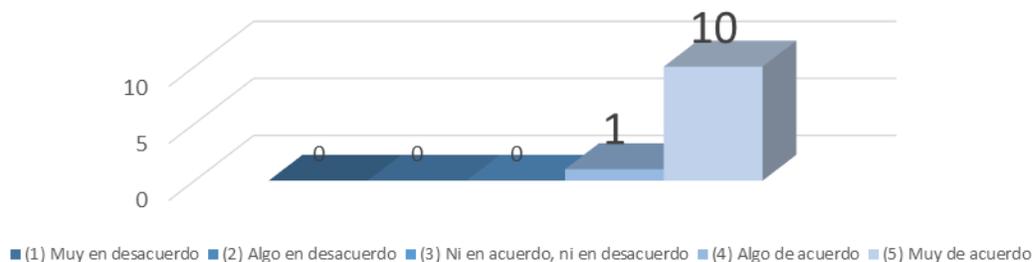
	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			Revisión: 4
			Página: 6 de 35

estudiantes de tercer semestre, en tanto que los de primer semestre suelen ser menores. Se podría afirmar que a pesar de que son altos los puntajes globales hay indicadores cuantitativos que refieren una menor apreciación del desempeño e importancia de los servicios que ofrece la maestría. También se puede observar el aceptable desempeño de los servicios administrativos y el de la Coordinación de Difusión, indispensables para que la tarea académica se desarrolle.

En conclusión: los puntajes de la encuesta reflejan un nivel satisfactorio de los usuarios de los programas de maestría en educación preescolar y primaria del semestre I y III comprendido entre el mes de agosto de 2016 a enero de 2017.

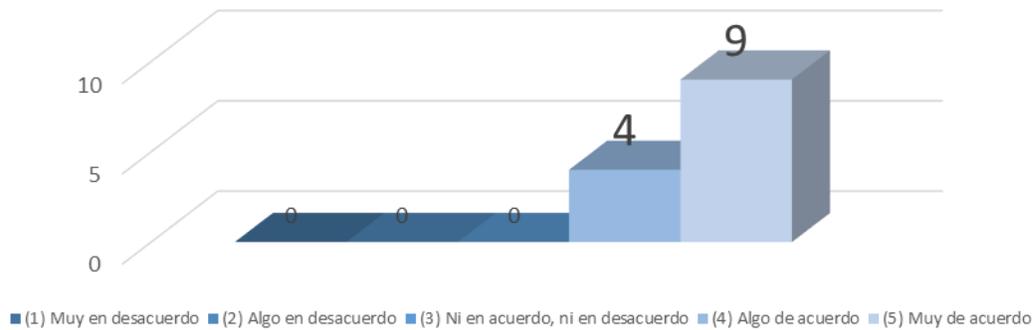
A continuación se muestran ejemplos de ítems de la encuesta aplicada en cada uno de los servicios referidos tanto en el nivel de preescolar como de primaria en la gráfica 1.

Gráfica 1. Ejemplos de ítems de la encuesta de servicio en preescolar y Primaria  
 ¿Los programas de maestría de la BECENE son difundidos y reconocidos por su calidad dentro del sistema educativo?

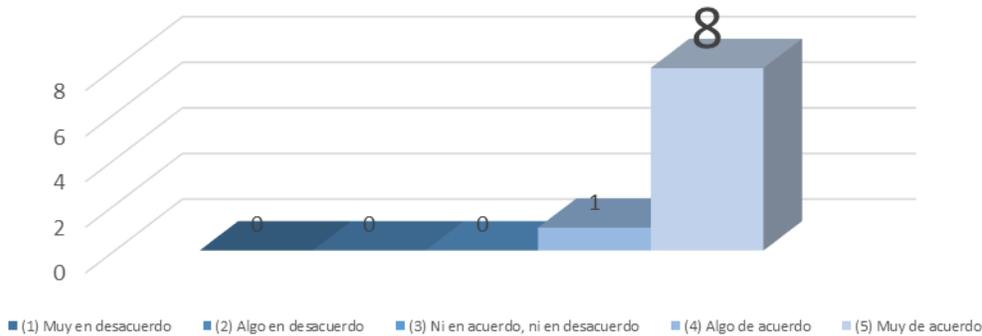


¿Durante el semestre se difunden congresos, coloquios, foros, seminarios u otros eventos educativos como actividades complementarias a tu formación en la maestría?

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014



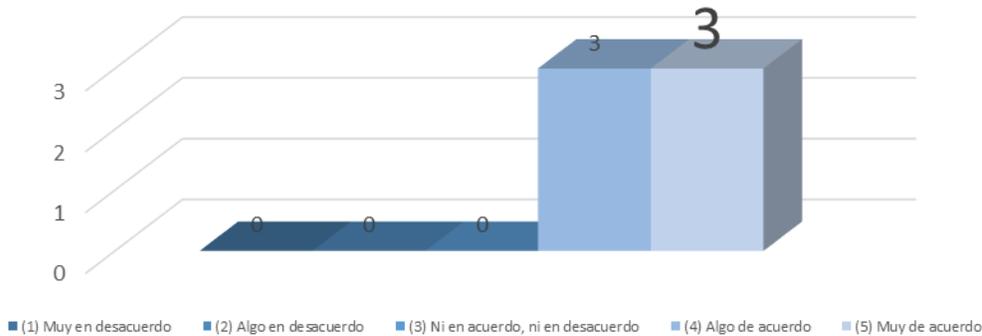
¿Las actividades de inscripción para este semestre se realizaron con eficiencia y eficacia?



El seguimiento y evaluación a los programas favorece la mejora en los procesos de enseñanza y aprendizaje?

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 8 de 35



En conclusión se puede afirmar que los puntajes obtenidos reflejan que los servicios ofrecidos a los estudiantes-usuarios de las Maestrías en educación primaria y preescolar de los semestres I y III son evaluados de manera favorable, así como de alta importancia para los participantes. Los puntajes obtenidos muestran niveles de logro satisfactorios en lo general y particular, según lo avalan algunos comentarios de los participantes.

### **Necesidad de mejora de productos / servicios ofrecidos.**

Los resultados del servicio al cliente tanto del desarrollo de los programas del semestre I y III expresados en los datos cuantitativos y cualitativo, muestran niveles de logro satisfactorios, sin embargo continúa el reto de conservar la calidad en los programas de maestría, a partir de evaluar el proceso previo, durante y al final del desarrollo de los programas.

Por otro lado, es necesario que se continúe con acciones de mejora a partir de cada uno de los aspectos evaluados. Buscar mejoras en la difusión, atención de aspectos administrativos y organizativos, elemento que de manera cualitativa manifiestan los usuarios del servicio como se describe enseguida.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			Revisión: 4
			Página: 9 de 35

1. *Tener mayor flexibilidad en cuanto a las faltas que puedan tener los maestrantes por alguna situación familiar.*
2. *Flexibilidad en el horario, no es posible a veces llegar a la hora que está establecido y no existen consideraciones por la situación*
3. *Sugiero que el horario de las unidades académicas se adapte a las necesidades y seguridad de los alumnos, ya que en los últimos semestres, la salida ha sido muy tarde y esto propicia la inseguridad en el traslado a nuestros hogares de cada uno de nosotros.*
4. *En cuanto a la infraestructura considero que la rampa resulta poco funcional por si existen alumnos que estén utilizando sillas de rueda o muletas.*
5. *Sugiero dar mayor difusión a los servicios que ofrece el área de posgrado.*
6. *Reitero el interés por el aseo de los baños, realmente al nivel en el que estamos deberían estar más limpios y con el papel y jabón que corresponde*
7. *Considero importante cambiar en el programa trabajos a entregar que tengan relación y coherencia con el apartado del portafolio.*
8. *Quizá haga falta salir más del salón de clase para asistir a una conferencia, o realizar actividades más dinámicas. Aunque las que fomentan están muy bien.*
9. *Considero que es importante considerar que mis compañeros que acaban de egresar de la licenciatura en ocasiones no son tan profesionales, es por poca práctica, sé que se brindó un espacio nuevo para ellos pero es necesario hacerlos reflexionar sobre la diferencia de un posgrado, ser más responsables.*
10. *Poner énfasis en las causas de la deserción escolar para poder hacer una evaluación de su proceso de enseñanza en la División de estudios de posgrado*

### Reconocimientos y felicitaciones:

- I.- *Todo lo que se ve en la maestría tiene relación con su vida profesional y personal, creo es una escuela de calidad.*
- II.- *es muy buena la formación que se maneja en la maestría*
- III.- *La maestría ha cambiado mi perspectiva de la formación que obtuve en la licenciatura y me ha ayudado a enriquecer mi práctica en el aula.*
- IV.- *Considero que la formación que ofrece el programa de maestría de la BECENE es de los mejores, además de que nos favorece incluso para el examen de servicio*

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 10 de 35

- V.- *Para mi es importante este maestría en educación, ya que los programas señalan que el profesor debe estar mejor preparado para atender las necesidades que solicitan la sociedad.*
- VI.- *Considero oportuna la enseñanza brindada en esta institución. Y de relevancia para mi formación docente.*
- VII.- *Adecuado*
- VIII.- *Felicitar el gran compromiso que se tiene desde la Dirección y docentes hacia los alumnos.*
- IX.- *Gracias por la oportunidad de estudiar en esta institución, en el transcurso de este semestre he aprendido mucho de los tres maestros, considero que mi práctica no es la misma que antes*
- X.- *Tanto los procesos de selección como los llevados ya sobre la marcha son los adecuados.*

### Conclusiones:

Los resultados de la encuesta de opinión dan cuenta de que los usuarios estudiantes de los dos programas de Maestría valoran la formación ofrecida y plantean algunos retos importantes en la oferta del servicio ofertado, que sin duda estarán en seguimiento. La encuesta utilizada permite documentar los procesos de formación para:

1. Analizarlos, reflexionar y generar acciones de mejora respecto a la constante petición de los horarios, mismos que se encuentran planteados así debido a la carga laboral de sus participantes en horarios vespertinos.
2. Analizar qué formación complementaria es posible ofertar de manera adicional al desarrollo del mapa curricular, valorar quiénes serían los principales usuarios y determinar qué se puede ofrecer en línea para el caso de estudiantes de maestría que se encuentran fuera de la ciudad por cuestiones laborales y personales.
3. Resulta todo un reto atender la demanda de los servicios sanitarios porque los mismos usuarios no tienen la cultura del cuidado e higiene, además de que el servicio sanitario utilizado de las mujeres es insuficiente en cantidad en ciertas horas de la jornada académica.

### Evaluación del desarrollo de los programas

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			Revisión: 4
			Página: 11 de 35

Como parte de la evaluación de la aplicación de los programas sintéticos que se desarrollan en las unidades académicas, se derivan tres actividades sustantivas:

- La evaluación de las competencias del Perfil de egreso (docente/ evidencias de los estudiantes)
- La encuesta Evaluación general de los programas (estudiantes)
- La construcción de los Informes sobre la aplicación del programa (docentes)

A continuación se dará cuenta de cada una de las actividades referidas.

### 1. La evaluación de las competencias del Perfil de egreso de los alumnos

En el procedimiento operativo se considera la evaluación a las competencias logradas en la Unidades Académicas, en dos periodos, uno intermedio y otro final. Los resultados de la evaluación se asientan en el formato BECENE-DEP-CA-PO-01-04. La medición del grado de alcance de las competencias, se realiza a través de un instrumento codificado en donde cada profesor reporta los porcentajes alcanzados. Los resultados intermedios se concentraron el pasado mes de octubre de 2016 y los resultados finales en el mes de enero 2017. Como referencia, en el Plan de Calidad del Posgrado se establece que los grupos de maestría deberán obtener el 80% en el alcance de competencias establecidas en cada programa.

### Maestrías en educación preescolar y primaria

La tabla 8 muestra que los estudiantes de la Maestría en Educación Preescolar del Semestre I, lograron un incremento importante entre la evaluación intermedia y el cierre del semestre superando el promedio intermedio en nueve puntos porcentuales.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento:	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 4
			Página: 12 de 35

**Tabla 8. Logro de las competencias del perfil de egreso: preescolar y primaria Semestre I**

<b>MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE I</b>				
Unidad Académica		Promedio intermedio		Promedio final
Desarrollo y Aprendizaje I	75%		88.3	
Propósitos y Organización del Nivel	83.6	<b>79%</b>	90.83	<b>89%</b>
Iniciación a la Observación de los Procesos Escolares	77.80%		86.66%	
<b>MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR SEMESTRE III</b>				
Indagación de los Procesos Educativos I	78%		82%	
Diferencias Socioeconómicas y Culturales	85%	<b>81%</b>	85%	<b>82%</b>
Diseño y Organización de Actividades I	80.00%		80%	

La tabla 3 muestra que los estudiantes del primer semestre de la Maestría en Educación de Preescolar, obtuvieron un incremento de la fase intermedia a la final, mientras que en el tercer semestre es poca la diferencia del desarrollo de competencias en la fase intermedia y la final.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	Nombre del Documento:	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Código: <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
	Reporte de Análisis de Datos		Revisión: 4
			Página: 13 de 35

**Tabla 9. Logro de las competencias del perfil de egreso: primaria Semestre I y III**

<b>MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA SEMESTRE I</b>				
Unidad Académica		Promedio intermedio		Promedio final
Desarrollo y Aprendizaje I	72		93.78	
Propósitos y Organización del Nivel	79.20%	78%	90%	89%
Iniciación a la Observación de los Procesos Escolares	81.6		84.40%	
<b>MAESTRÍA EN EDUCACIÓN PRIMARIA SEMESTRE III</b>				
Indagación de los Procesos Educativos I	79.40%		82.60%	
Diferencias Socioeconómicas y Culturales	74.20%	80%	77.80%	80%
Diseño y Organización de Actividades I	85.70%		78.40%	

Es importante referir que en el caso del tercer semestre los resultados cuantitativos muestran un resultado global de 89% en el semestre I, mientras que en el semestre tres es de 81%. Estos resultados finales del desarrollo de competencias indican que el alcance de las

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 14 de 35

competencias en la Maestría en educación preescolar y primaria logran los indicadores previstos.

### La encuesta Evaluación general de la aplicación del desarrollo de los programas

Para dar seguimiento a la aplicación de los programas se realiza una encuesta de evaluación que consta de 14 ítems para el caso de las tres Unidades académicas que se desarrollan en cada maestría del semestre I. Mientras que para el caso de las maestrías del tercer semestre una de las tres unidades académicas contempla 12 ítems, en razón de la naturaleza de propósitos y contenidos que se pretenden alcanzar en esa única unidad académica.

La opinión de los estudiantes pretende alcanzar un total de 50 puntos de manera intermedia con la intención de que los docentes que desarrollan los programas conozcan la opinión de los estudiantes acerca del programa que desarrollan en el aula. Esa misma encuesta de opinión a estudiantes se aplica al final del semestre con la intención de que en ambos momentos puedan advertirse en posibilidad de mejora en la acción del docente, así como de la de los estudiantes partícipes en el desarrollo los programas.

Los ítems de la encuesta recogen información en los siguientes aspectos, como se muestra en la tabla 10:

Tabla 10. Ítems que conforman la encuesta de opinión de los estudiantes de maestría.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014



**Nombre del Documento:**

**Reporte de Análisis de Datos**



**Código:**  
**BECENE-CA-PG-09-02**

**Revisión:** 4

**Página:** 15 de 35

Items de las unidades académicas semestre I y III. Iniciación a la observación de los procesos escolares, propósitos y organización el nivel, Desarrollo y aprendizaje I, Diferencias socioeconómicas y culturales, Diseño y organización de actividades I	Items de una unidad académica semestre III. Indagación de los procesos educativos I
1. El (la) profesor (a) da a conocer los propósitos que se conseguirán en cada sesión de clase.	1. El (la) profesor (a) da a conocer los propósitos que se conseguirán en cada sesión de clase.
2. Los elementos teóricos que se abordan tienen relación con alguno de los aspectos de la realidad educativa	2. El (la) profesor (a) estimula la experimentación de propuestas innovadoras a nivel de aula
3. El (la) profesor (a) estimula la experimentación de propuestas innovadoras a nivel de aula	3. La metodología que utiliza el (la) profesor (a) retoma elementos de una perspectiva constructivista social del aprendizaje.
4. La metodología que utiliza el (la) profesor (a) retoma elementos de una perspectiva constructivista social del aprendizaje.	4. Las actividades didácticas favorecen la reflexión sobre la propia práctica docente.
5. Las actividades didácticas favorecen la reflexión sobre la propia práctica docente.	5. El trabajo de equipo ha contribuido al proceso reflexivo de la práctica docente y a su mejora continua
6. El o la profesora utiliza la investigación como un recurso pedagógico para el desarrollo de los contenidos	6. El (la) profesor (a) favorece un clima socioemocional adecuado para el aprendizaje
7. El (la) profesor (a) toma en cuenta mis conocimientos previos sobre los temas que se abordan en la clase y contribuye a fortalecerlos.	7. El (la) profesor (a) toma en cuenta mis conocimientos previos sobre los temas que se abordan en la clase y contribuye a fortalecerlos.
8. Los temas abordados son de relevancia para tu trabajo docente.	8. Los temas abordados son de relevancia para tu trabajo docente.
9. En el proceso de enseñanza se favorece la autoindagación, el autoaprendizaje y la autoevaluación	9. En el proceso de enseñanza se favorece la autoindagación, el autoaprendizaje y la autoevaluación
10. El proceso de evaluación del aprendizaje es continuo, sistemático y acorde a los propósitos establecidos en la unidad académica	10. El proceso de evaluación del aprendizaje es continuo, sistemático y acorde a los propósitos establecidos en la unidad académica
11. El (la) profesor (a) hace devolución de las producciones escritas proporcionando realimentación que me permite identificar logros y áreas de oportunidad	11. El (la) profesor (a) hace devolución de las producciones escritas proporcionando realimentación que me permite identificar logros y áreas de oportunidad
12. La enseñanza favorece el dominio de capacidades cognoscitivas (observar, analizar, argumentar, sintetizar, relacionar, inferir, etc.).	12. La enseñanza favorece el dominio de capacidades cognoscitivas (observar, analizar, argumentar, sintetizar, relacionar, inferir, etc.).
13. La enseñanza contribuye a una formación integral (saber, saber hacer y ser) que impulsa la mejora de los alumnos como personas y como profesionales	
14. El (la) profesor (a) favorece un clima socioemocional adecuado para el aprendizaje	

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 16 de 35

Los puntajes obtenidos en la evaluación de la aplicación de los programas de las maestrías en educación preescolar Semestre I y III son los que se muestran en la tabla 11 y 12. Esta encuesta se aplica a los estudiantes.

Tabla 11. Evaluación y resultados de aplicación de los Programas

<b>Maestrías en Educación Preescolar</b> <b>Semestre I y III</b> <b>Unidades académicas</b> <b>Agosto 2016-Enero 2017</b>	<b>Puntaje máximo</b> <b>50</b>	
	<b>Inicial</b> <b>Octubr</b> <b>e/2016</b>	<b>Final</b> <b>Enero</b> <b>2017</b>
<b>Semestre I. Preescolar</b>		
Iniciación a la observación de los procesos escolares	4.8/5	4.9/5
Propósitos y organización del nivel		
Desarrollo y aprendizaje I		
<b>Semestre III. Preescolar</b>		
Diferencias socioeconómicas y culturales	4.8/5	4.5/5
Diseño y organización de actividades I		
Indagación de los procesos educativos I	4.86/5	4.85/5
<b>Totales</b>	<b>4.8/5</b>	<b>4.75/5</b>
	<b>4.76</b>	

Los puntajes obtenidos en el desarrollo de los programas de las maestrías en educación primaria Semestre I y III son los siguientes.

Tabla 12. Evaluación y resultados de aplicación de los Programas

<b>Maestrías en Educación Primaria.</b> <b>Semestre I</b> <b>Unidades académicas</b> <b>Agosto 2016-Enero 2017</b>	<b>Puntaje máximo</b> <b>50</b>	
	<b>Inicial</b> <b>Octubr</b> <b>e/2016</b>	<b>Final</b> <b>Enero</b> <b>2017</b>
<b>Semestre I . Primaria</b>		

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 17 de 35

<b>Iniciación a la observación de los procesos escolares</b>	<b>4.5/5</b>	<b>4.6/5</b>
<b>Propósitos y organización del nivel</b>		
<b>Desarrollo y aprendizaje I</b>		
<b>Semestre III. Primaria</b>		
<b>Diferencias socioeconómicas y culturales</b>	<b>3.9/5</b>	<b>4.25/5</b>
<b>Diseño y organización de actividades I</b>		
<b>Indagación de los procesos educativos I</b>	<b>4.85/5</b>	<b>5.0/5</b>
<b>Totales</b>	<b>4.4/5</b>	<b>4.6/5</b>
	<b>4.5</b>	

En el mes de enero de 2017 se aplicó, a través de la Coordinación de Investigación, la encuesta para indagar sobre la *Evaluación General de los programas y servicios* a las generaciones 2015-2017 y 2016-2018 de las Maestrías en Educación Preescolar y en Educación Primaria. En esta encuesta hay tres indicadores que refieren la satisfacción del cliente que están relacionados con la calidad académica de los servicios. Cada uno de estos incluye el grado de importancia para el desempeño profesional.

Los mencionados indicadores se plantean a través de las siguientes preguntas que se encuentran integradas en la encuesta que se aplica a los estudiantes de maestría.

- ¿Las actividades propuestas durante el desarrollo de las unidades académicas favorecen tu profesionalización docente?
- ¿El programa de maestría se centra en los saberes que el profesorado de educación básica debe poseer para hacer más clara la realidad educativa y el propio trabajo docente?
- ¿La maestría es un espacio de interacción social donde los y las estudiantes pueden discutir y mejorar sus interpretaciones sobre la realidad educativa y pedagógica?

Los resultados de los indicadores se muestran en las gráficas 6 y 7.

De acuerdo con los promedios calculados para los segundos semestres de las Maestrías en educación preescolar y primaria, se puede afirmar que todos los rubros alcanzan un alto

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 18 de 35

puntaje, el cual se ubica siempre entre las dos opciones más altas (Algo de acuerdo y Muy de acuerdo).

Gráfica 6. Resultados de encuesta semestre I. Preescolar



Gráfica 7. Resultados de encuesta semestre III. Preescolar



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
	<b>Página:</b> 19 de 35		

Con relación a la evaluación realizada al desarrollo de los programas en el nivel preescolar se tienen los resultados mostrados en la gráfica 8 y 9.

Gráfica 8. Resultados de encuesta. Semestre I. Primaria



Gráfica 9. Evaluación de servicios. Preescolar. Semestre III



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			Revisión: 4
			Página: 20 de 35

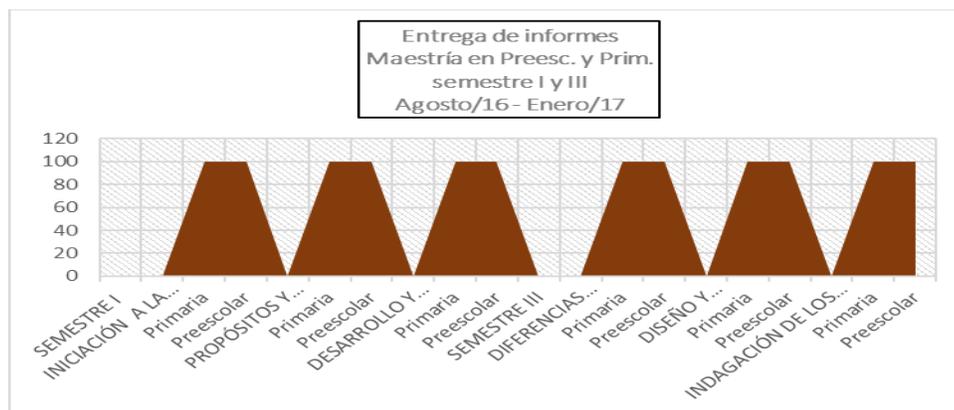
Según los promedios mostrados en las gráficas 4, 5, 6 y 7 de las Maestrías en educación preescolar y primaria, se puede afirmar que todos los rubros alcanzan puntajes superiores al 4.5/5.0.

### La construcción de los Informes sobre la aplicación del programa

Al término del semestre es compromiso laboral y profesional de todos los profesores responsables de Unidad académica entregar un informe sobre la aplicación del programa que tuvieron a su cargo. Este informe contiene elementos que permiten constar la forma como se aplicó el programa y las adecuaciones que se hicieron. El informe contiene la descripción del alcance de las competencias, propósitos y evaluación desarrollada en el curso, explicita los alcances y retos de los estudiantes y los del docente, así como las acciones de mejora que éste emprendió.

Al terminar los semestres I y III, los profesores entregaron de forma oportuna el Informe en el formato: BECENE-DEP-CA-PO-01-05. La siguiente gráfica número 10, se concentra el nivel de cumplimiento por Unidades académicas del profesorado, tanto en el caso del nivel de preescolar como de primaria.

Gráfica 10. Informes de cátedra semestre I y III



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			Revisión: 4
			Página: 21 de 35

Como se evidencia en las gráficas se logró el cien por ciento de cada uno de los informes solicitados así como la entrega de todos los responsables de Unidad académica. Esto permite observar y dar seguimiento a la aplicación de los programas y a su evaluación, específicamente el apartado en donde se justifican las actualizaciones o modificaciones, si ese fuera el caso.

De manera adicional al informe, cada uno de los profesores concentró en digital su portafolio docente en un DRIVE instrumentado para que esta herramienta tecnológica permitiera a su vez la posibilidad de compartir lo realizado, dando lugar a una comunidad de aprendizaje docente. El portafolio docente sin duda constituye otro insumo que permite conocer y valorar la aplicación de los programas de las maestrías en educación preescolar y primaria.

Los resultados de la encuesta tanto en el plano cuantitativo como cualitativo reflejan que las maestrías en educación preescolar y primaria responden tanto las exigencias de los usuarios como a los parámetros de calidad establecidos en el mismo posgrado.

Las revisiones realizadas al Plan de calidad de la División de estudios de posgrado en el marco de la elaboración de este informe, han suscitado distintas reflexiones sobre el Procedimiento operativo, los Requisitos y los Indicadores que atañen a la coordinación académica, por ello, se tiene previsto revisarlos de forma detalla para plantear los ajustes correspondientes con motivo de la transición a la norma ISO 9001: 2015

### Indicador de logro

Los criterios de conformidad del indicador se cumplen en su totalidad, superando el indicador de un 95 % de los programas sintéticos cumple con los criterios de elaboración establecidos por la Coordinación académica.

Así se da cumplimiento al criterio de conformidad que indica que los grupos de maestría obtienen un 80% como mínimo en el logro de las competencias del programa. Y por tanto el alcance real promedio

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 22 de 35

de las competencias por semestre I de las maestrías en preescolar y primaria es de 89% y el del semestre III de las maestrías en preescolar y primaria es de 81% En promedio el alcance máximo de las competencias en el semestre es del 85% según tabla 13.

**Tabla 13. Objetivos de calidad**

No.	indicador	Evidencia de cumplimiento del indicador	Despliegue Operativo de Objetivos			Estatus
			Área involucrada	Indicador Operativo	Periodo de medición del indicador	
3	Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración DE PROGRAMAS)	Seguimiento, evaluación y medición de satisfacción del cliente y del propio proceso	C. académica	No. programas que cumplen los criterios establecidos el 95%	Febrero-julio 2016	Logrado
4	Grado de alcance de las competencias del programa por grupo. DE COMPETENCIAS)	Seguimiento, evaluación y medición de satisfacción del cliente y del propio proceso	C. académica	Alcance real de las competencias por grupo 80%	Febrero-julio 2016	Logrado

1. El tercer *Procedimiento operativo para la obtención del grado de maestría* se encuentra bajo el desarrollo de la responsable de la Coordinación de investigación quien lleva a cabo las acciones trazadas en el del cual se derivan dos indicadores: el primero de ellos se denomina *Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa* y el segundo *Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría*.

**Satisfacción de los Clientes.**

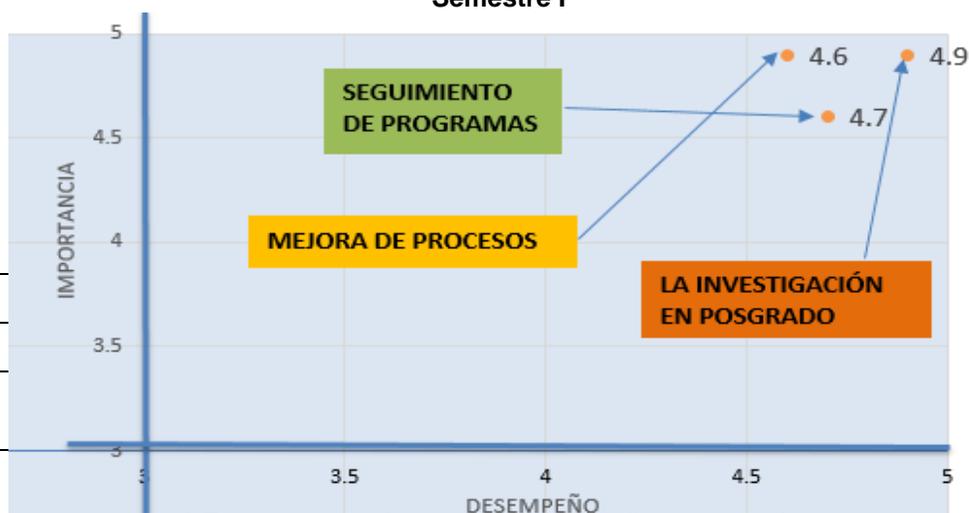
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

En la tabla 14 y gráfica 11, respectivamente, se concentran los resultados obtenidos en la encuesta de opinión que se aplica al final del semestre. En ellos se observa que los estudiantes del primer semestre valoran con un alto nivel de desempeño y de importancia los tres aspectos correspondientes a la investigación, pues el puntaje más bajo es de 4.6, siendo el más alto 4.9.

**Tabla No. 14**  
**Resultados de encuesta de opinión sobre los servicios**  
**Semestre I**

PREGUNTAS	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
1. ¿Se evalúa y dan seguimiento a los programas de maestría a través de encuestas y/o entrevistas a los estudiantes?	4.7	4.6
2. ¿El seguimiento y evaluación a los programas favorece la mejora en los procesos de enseñanza y aprendizaje?	4.6	4.9
3. ¿La investigación educativa es una actividad inherente al programa de maestría que realiza el profesorado del posgrado y los estudiantes de la maestría en el contexto donde desarrollan su labor profesional?	4.9	4.9

**Gráfico No. 11**  
**Resultados de encuesta de opinión sobre los servicios**  
**Semestre I**



<b>Nombre</b>			<b>izó:</b> ernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 24 de 35

Según se observa en la tabla y en el cuadrante, el ítem que tiene mayor valor (4.9) en cuanto a desempeño e importancia es el correspondiente al reconocimiento de la investigación como actividad inherente al nivel de posgrado, tanto para los profesores como para los estudiantes. El ítem al que se le otorga menor valor, en cuanto a desempeño (4.6), es el referido a la mejora en los procesos de enseñanza una vez que se aplica la encuesta y se dan a conocer los resultados a los profesores. Este aspecto es muy importante para los estudiantes, pues lo valoran con un puntaje de 4.9. Estos resultados nos llevan a buscar estrategias para que los profesores fortalezcan los procesos de enseñanza y aprendizaje después de conocer lo que opinan los estudiantes sobre el desarrollo del curso, que es el principal objetivo de la aplicación de la encuesta de opinión que se aplica a mediados del semestre.

Respecto al semestre III de las maestrías en educación preescolar y primaria, los resultados fueron los siguientes. Tabla 15.

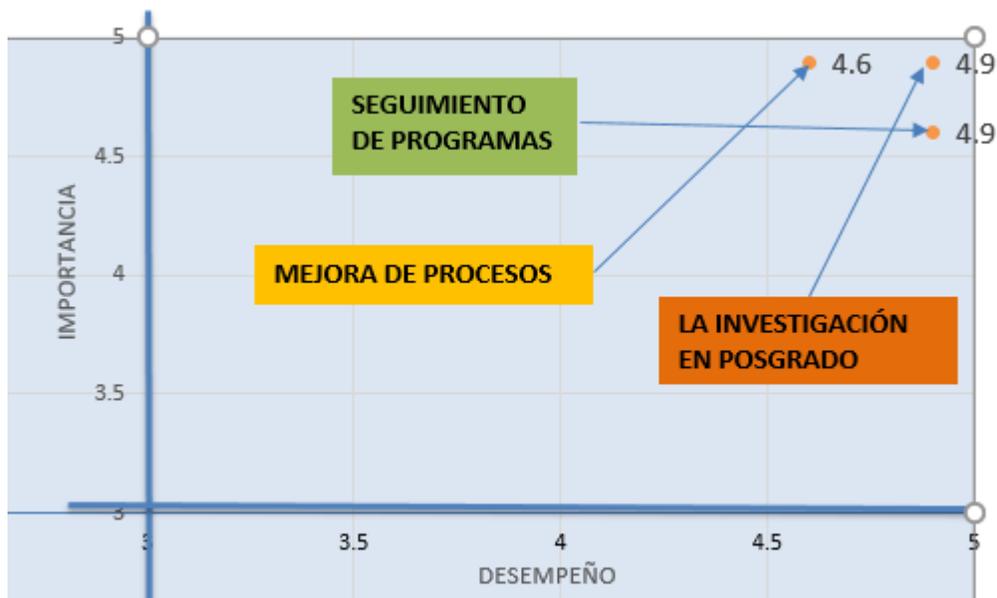
**Tabla No. 15**  
**Resultados de encuesta de opinión sobre los servicios**  
**Maestría en Educación Preescolar y Primaria**  
**Semestre III**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>DESEMPEÑO</b>	<b>IMPORTANCIA</b>
¿Se evalúa y dan seguimiento a los programas de maestría a través de encuestas y/o entrevistas a los estudiantes?	4.9	4.6
¿El seguimiento y evaluación a los programas favorece la mejora en los procesos de enseñanza y aprendizaje?	4.6	4.9
¿La investigación educativa es una actividad inherente al programa de maestría que realiza el profesorado del posgrado y los estudiantes de la maestría en el contexto donde desarrollan su labor profesional?	4.9	4.9

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014



**Gráfica 12. Resultados de encuesta de opinión sobre los servicios  
Maestría en Educación Preescolar y Primaria  
Semestre III**



Como se puede observar, el promedio de los resultados de la encuesta de satisfacción es de 4.8, dentro de una escala de 1 al 5. El nivel de desempeño con 4.6, corresponde al cambio que se espera de los profesores, una vez que fueron retroalimentados con los resultados de la encuesta. Éste puntaje coincide con el semestre anterior, lo que indica que los maestrantes reconocen el fin principal del seguimiento y evaluación de los programas de posgrado, que es la mejora de los procesos educativos.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 26 de 35

En el caso del primer ítem y del tercero, referidos al seguimiento y evaluación de los programas, llama la atención que el puntaje más bajo, en relación con la importancia, es de 4.6, porque, aunque reconocen que la investigación es una actividad necesaria en el posgrado y como un valioso recurso para el fortalecimiento de los procesos, no logran identificar el seguimiento como un aspecto que integra a los otros dos.

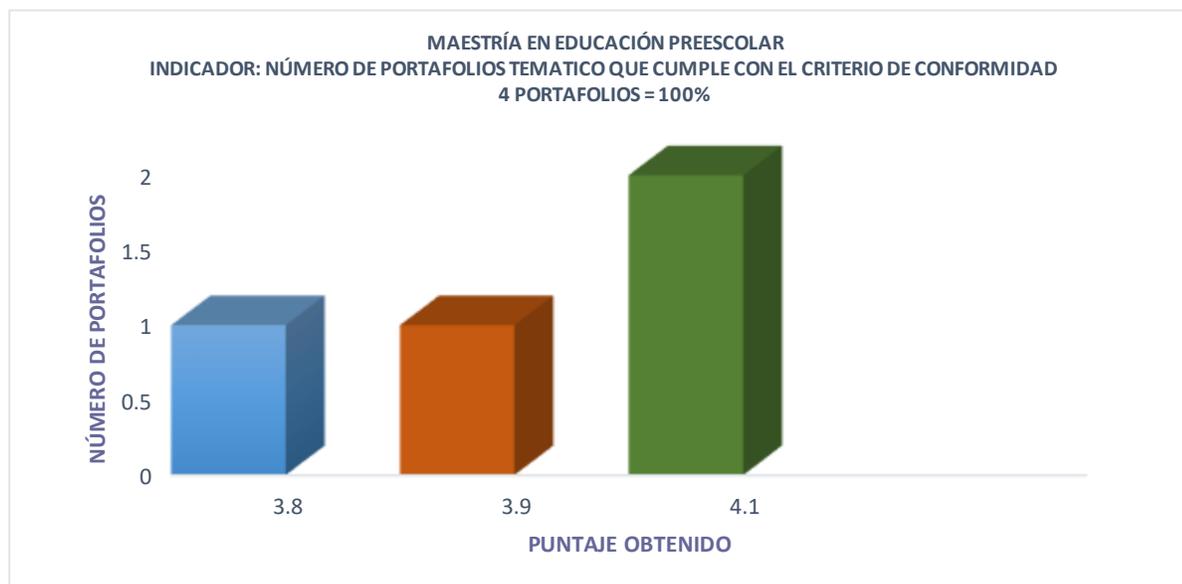
El *Procedimiento operativo para la obtención del grado de maestría* corresponde a la Coordinación de investigación y de éste se derivan dos indicadores: el primero de ellos denominado *Número de portafolios temáticos que reflejan el logro de las competencias del programa* y el segundo refiere al *Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría*.

En cuanto al primer indicador, éste se mide mediante el promedio de los puntajes que los tres lectores asignan en la evaluación de los portafolios temáticos. La escala de valoración es de 1 a 5. Se considera que un portafolio cumple con los criterios de conformidad cuando el promedio se encuentra arriba de 3, y no satisfactorios los que se ubican debajo de este puntaje.

Los resultados obtenidos en la valoración de los portafolios por parte de los lectores, en cada uno de los programas de maestría fueron los siguientes mostrados en la gráfica 13:

Grafica 13. Resultados portafolios. Maestría en educación primaria

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014



La gráfica anterior muestra que dos estudiantes obtuvieron un puntaje de 4.1, una de 3.9 y otra de 3.8. Las cuatro estudiantes de preescolar obtienen puntajes satisfactorios en la elaboración de sus portafolios, cumpliendo con ellos los criterios de conformidad del documento, es decir, que, al promediar los puntajes de los tres lectores, obtienen un promedio mayor a 3.0, lo que significa que su desarrollo y argumentación es medianamente evidente a muy evidente.

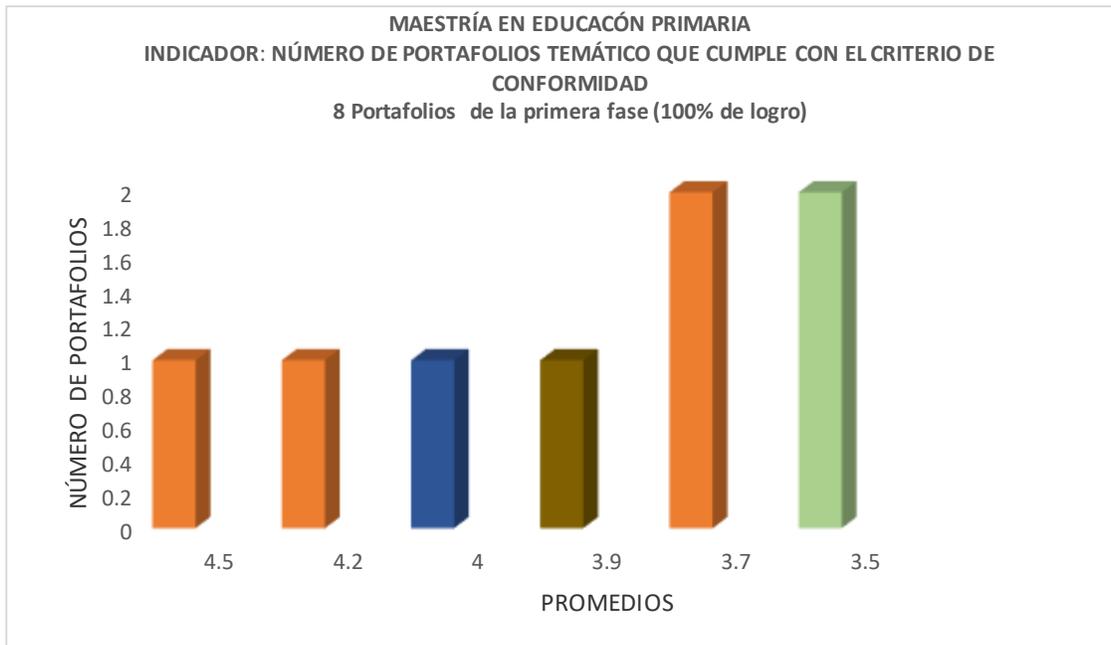
En el caso de la maestría en educación preescolar, todos los portafolios cumplen con los criterios de conformidad, lo que significa que los resultados obtenidos rebasan el nivel del logro deseado que es del 80%.

En relación con la valoración de los portafolios temáticos por parte de los lectores, la gráfica 14 muestra los resultados siguientes

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 28 de 35

Gráfica 14. Resultados de evaluación de portafolios. Maestría en educación primaria



En la gráfica anterior se observa que los nueve portafolios que se presentaron en la primera fase, cumplen con los criterios de conformidad, dado que los puntajes promedio se encuentran arriba de 3. Los resultados muestran que dos portafolios obtuvieron 3.5 de promedio, y otros dos obtuvieron 3.7. El resto obtuvieron puntajes diversos que oscilan entre 3.9 a 4.5.

Para valorar el proceso completo y medir el indicador, se requiere esperar a la fase 2 y 3 de conversaciones públicas y analizar los puntajes que otorguen los lectores a los portafolios de los tres egresados faltantes de obtención del grado.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 29 de 35

Respecto al segundo indicador *Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría*, se obtuvieron los resultados siguientes, tabla 16.

Tabla 16. Resultados de indicador

Maestría en educación preescolar					
Generación	Alumnos inscritos	Alumnos que concluyeron	Alumnos que obtuvieron el grado		
2014-2016	8	4	Fase 1	Fase 2	Total
			4	0	4
Maestría en educación primaria					
Generación	Alumnos inscritos	Alumnos que concluyeron	Alumnos que obtuvieron el grado		
2014-2016	17	11	Fase 1	Fase 2	Total
			8	En proceso	

En la tabla se puede ver que la eficiencia terminal se afectó con la baja de cuatro estudiantes en la maestría en educación preescolar (50%) y de seis alumnos en primaria (35%). Por otro lado, tres estudiantes no han logrado concluir su proceso, pues no se presentaron a la conversación pública en la primera fase. Uno de ellos ya entregó su portafolio y pasará a la segunda fase, pero aún está por definirse su situación de los otros dos restantes.

El número de estudiantes de la maestría en educación preescolar de la generación 2014-2016 que obtienen el grado de maestría es de cuatro; es decir, el 50% de las alumnas que ingresaron. Esto indica que no se logró la meta establecida que es del 55% de eficiencia terminal. Para obtener el porcentaje global respecto a este rubro, falta que concluya la segunda y tercera fase de conversaciones públicas, sólo entonces sabremos si los egresados que faltan de presentarse, lo hacen en esos periodos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 30 de 35

La medición de los indicadores hasta el momento, considerando que aún no se concluye el proceso, es la siguiente que se muestra en la tabla 17.

No	INDICADORES	FECHA DE CONSECUCCIÓN	STATUS	VALOR DESEADO	VALOR DE LOGRO	META	MEDICIÓN DEL PROCESO
5	Número de portafolios temáticos que cumplen con los criterios de conformidad (Logro del perfil de egreso)	Anual	En proceso	80%	100%	Proceso	25%
6	Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría (eficiencia terminal)	Anual	En proceso	55%	47%	Proceso	10%

De acuerdo con los resultados obtenidos hasta el momento, se vislumbra un PSNC en el indicador *Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría (eficiencia terminal)* porque se obtiene un porcentaje menor al del valor esperado.

La deserción que en las últimas generaciones se ha identificado, afecta enormemente el nivel de logro de la meta en la eficiencia terminal. Se ha analizado la situación y se han tomado diferentes medidas, pero no hemos logrado encontrar una estrategia para que esto no suceda, ya que las decisiones son muy propias de cada estudiante. Se requiere hacer un estudio a fondo de las razones de esa deserción a fin de fortalecer los procesos de selección de los estudiantes. Tabla 18.

Tabla 18 el seguimiento de mejora.

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
----------	------------------	-------------	---------------------------------	----------------------------	---------

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
	<b>Página:</b> 31 de 35		

<b>1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.</b>	Revisar el procedimiento y determinar las modificaciones que se van a realizar con base en las observaciones de los auditores y las propias de la titular.	Titular de la coordinación de investigación	Marzo de 2017	Marzo de 2017	En proceso
<b>2. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.</b>	Fortalecer los procesos de formación	Titular de la coordinación académica y responsable de maestría.	Marzo a agosto de 2017	Marzo a agosto de 2017	En proceso
<b>3. Necesidad de Recursos.</b>					

Finalmente se muestra el estado general de los indicadores del área.

Tabla 19 Indicadores del proceso "Formación continua y superación profesional"

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014



**Nombre del Documento:**  
  
**Reporte de Análisis de Datos**



**Código:**  
**BECENE-CA-PG-09-02**  
**Revisión:** 4  
**Página:** 32 de 35

No	INDICADORES	ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO/FRECUENCIA	TASA DEL INDICADOR	VALOR DESEADO	VALOR ALCANZADO/META	ESTADO DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR EN EL PROCESO
1	No. de aceptados que obtienen un promedio específico. (SELECCIÓN DE ASPIRANTES)	Posterior a la publicación de resultados Anual	No. de aceptados con promedio igual o mayor de 65 Puntos. No. de inscritos al proceso de selección.	ACEPTADOS CON PROMEDIO DE 65 PTS	-No. de estudiantes aceptados 48 con promedio mayor a 65 pts. -Valor logrado del 100%	PROCESO CUMPLIDO REPORTE JUNIO 2018  NA	15%
2	Porcentaje de alumnos inscritos que permanecen en el programa (PERMANENCIA)	Semestral	No. de alumnos que permanecen en el programa el 55% No. de alumnos inscritos por semestre/anual	-Valor deseado del 55%	• Generación 2015-2017 • Generación 2016-2018	CONCLUIDO Febrero de 2017	5%
3	Número de programas sintéticos que cumplen con los criterios de elaboración (EVALUACIÓN DE PROGRAMAS)	Una semana antes de inicio del curso Semestral	No. programas que cumplen los criterios establecidos el 95% Total de programas por semestre	VALOR DESEADO DEL 95%	Total de 12 programas 12 cumplen. Valor logrado 100%	CONCLUIDO Enero 2017	15%
4	Grado de alcance de las competencias del programa por grupo. (EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS)	Al final de cada Semestral semestre	Alcance real de las competencias por grupo 80% Alcance máximo de las competencias por grupo al final de cada semestre	Valor deseado del 80%	Alcance real promedio del 85 % Meta lograda al 100%	CUMPLIDO Enero /2017	30%
5	Número de portafolios temáticos que cumplen con los criterios de conformidad (EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL PERFIL DE EGRESO)	Un mes después de la entrega de portafolios temáticos a los lectores. Anual	Número de portafolios que alcanzan valores satisfactorios de un 80% Número de portafolios evaluados.	Valor deseado del 80%		proceso	25%
6	Número de estudiantes por generación que obtienen el grado de maestría. (EFICIENCIA TERMINAL)	Bianual Dos años y medio	Número de estudiantes que obtienen el grado académico igual o mayor al 55% Número de estudiantes que se inscribieron al iniciar la generación.	Valor deseado 55%		proceso	10%

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

En este periodo se realizó auditoría externa al proceso, así como interna, y en las mismas no se recibió ninguna observación tampoco no conformidades como consta en los informes correspondientes.

Por parte de los clientes no hemos identificado PSNC vinculado con los indicadores.

Las metas alcanzadas en los dos indicadores muestran los retos que enfrenta el Posgrado debido a procesos externos en mayor medida, porque estos determinan la

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			Revisión: 4
			Página: 33 de 35

permanencia del alumnado en los programas y lo por tanto uno de los indicadores de este proceso.

Otras causas pueden atenderse de manera interna, sólo que la retención en el programa es decisión los estudiantes que asisten, muchas de estas causas se deben a factores de contratación laboral, lo que vislumbra una adecuación importante a los procesos de permanencia en el programa, así como a los de obtención de grado incluida la diversificación en la modalidad de titulación existente.

#### 4.0 No conformidades de los productos o servicios

No se han realizado acciones correctivas, se anticipa una acción preventiva.

El desarrollo de las acciones para la concreción del proceso, así como el logro de los alcances trazados en la medición de cada indicador evidencia el desarrollo de las tareas que se realizan en el Posgrado a favor de la calidad con un sistema que es perfectible y se encuentra en constante mejora a partir de la acción de quienes lo desarrollamos y los usuarios que reciben el servicio.

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

Concepto	Acciones a Tomar	Responsable	Fecha de cumplimiento propuesta	Fecha de cumplimiento real	Estatus
----------	------------------	-------------	---------------------------------	----------------------------	---------

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>	 <b>BECENE</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 34 de 35

<b>1. Mejora de la Eficacia del Sistema de Calidad y los procesos operativos críticos.</b>	Se han iniciado tareas institucionales para la migración a la Norma ISO 9001:2015	Dirección de posgrado y responsables de procedimientos	Febrero de 2017	Marzo de 2017	Proceso
<b>2. Será sustantivo considerar en el mediano plazo ampliar y diversificar la modalidad de titulación del programa.</b>	Considerar los principios de riesgo	Coordinación administrativa y de investigación	Primera parte agosto de 2017	Enero 2018	proceso
<b>5. Mejora del Servicio / Producto en relación con los requisitos del Cliente.</b>	La mejora del servicio en: A) Conectividad B) Limpieza de sanitarios	Coordinación administrativa	Febrero de 2017	Marzo de 2017	Proceso

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

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014

	<b>Nombre del Documento:</b>  <b>Reporte de Análisis de Datos</b>		<b>Código:</b> <b>BECENE-CA-PG-09-02</b>
			<b>Revisión:</b> 4
			<b>Página:</b> 35 de 35

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Nombre	Dra. Érida Godina Belmares	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	20 de febrero de 2017	24 de febrero de 2017	28 de febrero de 2017

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Hilda Margarita López Oviedo	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de marzo de 2014	12 de marzo de 2014	14 de marzo de 2014