



ISSN: 2448-6574

## **La Calidad Educativa desde la Perspectiva estudiantil una visión cualitativa de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla**

Jaesy Alhelí Corona Zapata

[jaesy186@hotmail.com](mailto:jaesy186@hotmail.com)

[jaesya@gmail.com](mailto:jaesya@gmail.com)

### **Resumen:**

El presente trabajo tiene como objetivo dar a conocer los resultados obtenidos de un análisis cualitativo de los estudiantes de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) respecto a la perspectiva de lo que representa la calidad educativa. Este análisis se realizó a través de una categorización de 5 preguntas abiertas a 300 estudiantes de la BUAP, encontrando que los alumnos no consideran a la calidad educativa como un conjunto de elementos o sistema que contribuye a su formación, los estudiantes relacionan directamente la calidad con el proceso enseñanza-aprendizaje.

### **Planteamiento del Problema**

La calidad educativa y su evaluación es un campo estratégico de la educación Superior en México ya que genera un espacio de posibilidades para la transformación de las Instituciones de Educación Superior.

La educación superior en México intenta responder a los patrones internacionales y la dinámica de la economía, dado el proceso de globalización en el que se encontraba inmerso el país. De ahí que se atendieran los criterios de calidad y excelencia de la educación, sin descuidar la equidad y cobertura. Para dar cuenta de un mejor desempeño cualitativo se generalizaron y diversificaron los mecanismos de evaluación y acreditación. (Luengo,2003)

Los procesos de evaluación y acreditación a través de organismos evaluadores externos están encaminados a garantizar la calidad de los programas educativos, tomando en cuenta que un Programa de Buena calidad debe contar con ciertos elementos de acuerdo con el Programa Nacional de Educación 2001-2006, Paradigma de un Programa de Buena Calidad: Una amplia aceptación social por la sólida formación de los egresados, altas tasas de titulación o graduación, profesores competentes en la generación, aplicación y



ISSN: 2448-6574

transmisión del conocimiento, organizados en cuerpos académicos, currículum actualizado y pertinente, procesos e instrumentos apropiados y confiables para la evaluación de los aprendizajes, servicios oportunos para atención individual y en grupo de los estudiantes, infraestructura moderna y suficiente para apoyar el trabajo académico de profesores y alumnos, sistemas eficientes de gestión y administración, servicio social articulado con los objetivos del programa educativo.

Los organismos externos indican que estas características definen la calidad en un programa educativo; sin embargo, a partir del desarrollo y acompañamiento de estos procesos de trabajo conjunto con las unidades académicas, directivos, profesores y alumnos de los diferentes programas educativos que se someten a evaluaciones y acreditaciones en la BUAP, surgen diversas interrogantes como: ¿los alumnos saben que estudian en un PE de calidad? ¿Para ellos que representa la calidad? ¿Se está cubriendo con las expectativas de su perfil? ¿Están satisfechos con la formación recibida hasta ahora?

### **Justificación**

Si bien es cierto que dentro de la institución se fomenta la evaluación obteniendo óptimos resultados para los ojos externos, la reflexión de este trabajo responde a la necesidad de analizar de modo interno cuál es la perspectiva estudiantil ante estos procesos.

Bajo este cuestionamiento, se plasma la idea de conocer y analizar la percepción estudiantil de la calidad que tiene su programa educativo, qué tan satisfecho se encuentra con él. Debido a la extensa oferta de programas educativos en la BUAP, sólo se seleccionan algunos que cumplen con características específicas como una cultura arraigada de la calidad, tiempo de oferta en la institución y número de procesos de evaluación y acreditación en la licenciatura.

Conocer cómo es que los alumnos perciben la calidad de sus Programas educativos, siendo que estos se encuentran insertos en el Padrón de PE de Buena Calidad, de esta manera se podría comparar si existe una correspondencia entre las opiniones externas y las opiniones generadas de los estudiantes. Por otro lado y de forma complementaria a las evaluaciones externas, serviría para cerrar brechas de calidad internas, que realmente



ISSN: 2448-6574

trasformen y no sean un requisito más a cumplir de las políticas educativas institucionales, estatales y federales, así como desarrollar estudios de satisfacción estudiantil en su formación y servicios.

### **Fundamentación Teórica**

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2007) la calidad de la educación es una aspiración constante de todos los sistemas educativos, es compartida por el conjunto de la sociedad y uno de los principales objetivos de las reformas educativas de los países de Latinoamérica, las cualidades que se le exigen a la educación están condicionadas por factores ideológicos y políticos.

De manera general, a la calidad educativa se le atribuyen distintos significados dependiendo el tipo de persona y sociedad que el país le demande formar a sus ciudadanos. Uno de los enfoques más frecuentes de calidad educativa es la que está relacionada con la eficiencia y eficacia, considerando la educación como un producto y un servicio que tiene que satisfacer a los usuarios.

La calidad de la educación, en tanto derecho fundamental de todas las personas desde la perspectiva de UNESCO, debe contar con las siguientes dimensiones: respeto de los derechos, relevancia, pertinencia, equidad, eficiencia y eficacia. Una educación es de calidad si ofrece los recursos y ayuda en lo que cada quien necesita, el objetivo es estar en igualdad de condiciones para aprovechar las oportunidades educativas (UNESCO, 2007).

En el caso particular de la educación superior, en el documento de Universidades 2000, se señala que, la adaptación a las nuevas exigencias no es una cuestión que afecte exclusivamente a las actuales instituciones de enseñanza superior. Se trata de un tema que interesa y que, en muchos países, preocupa hondamente al conjunto de la sociedad. Además de dichas instituciones, los distintos agentes, organismos de la vida económica y social y las Administraciones Públicas se ven implicadas en la nueva fase de estructuración de los niveles superiores del sistema educativo y, en particular, de las universidades.(Bricall,2000)



ISSN: 2448-6574

Expone Bricall (2000) que: “El hecho de que la calidad sea un concepto difícil de definir, complejo y multidimensional, no puede servir de excusa para no intentar comprenderlo en sus distintas acepciones y en su cambiante formulación a lo largo de la historia de cualquier institución y en concreto de la Universidad” (p. 362).

Después de una revisión conceptual del término “calidad educativa” por parte de diversos autores, y de acuerdo a su evolución en diferentes momentos, este trabajo determina la calidad educativa como el resultado efectivo y cohesionado entre los elementos (alumnos, profesores, directivos, plan de estudios, recursos, investigación, procesos, difusión, gestión, empleadores, etc.) que permiten la satisfacción y mejora continua, ofreciendo ventajas competitivas a las exigencias de la sociedad, es la eficiencia de lo que se ofrece contra lo que se recibe, cuando estos dos sean equivalentes para el usuario, se podrá considerar como calidad en la educación.

### Metodología

El análisis cualitativo en esta investigación se utilizó con el objetivo de conocer las ideas y conceptos que tienen respecto a la calidad, así como las principales fortalezas y áreas de oportunidad que ellos detectan desde sus experiencias a lo largo de su trayectoria y de esta forma poder contrastar la realidad que viven con las expectativas universitarias. Para ello se plantearon cinco preguntas abiertas en las que pudieran expresar sus ideas respecto a la calidad educativa.

No.	Pregunta
1	¿Qué significa para ti la Calidad Educativa?
2	Si fueras director de tu facultad ¿qué cambios realizarías para mejorar la calidad educativa?
3	¿Cómo interpretas la misión Institucional?
4	¿Qué es lo que más te gusta de estudiar en la BUAP?



ISSN: 2448-6574

5	¿Qué es lo que te desagrada de estudiar en la BUAP?
---	---

Fuente: Elaboración Propia

Dichas preguntas fueron aplicadas a 293 alumnos de tres programas educativos de la BUAP (Comunicación, Químicofarmacobiólogo, Contaduría Pública) la selección de estos tres programas se describe a continuación.

### **Definición y selección de la muestra**

La muestra para esta investigación tiene características no probabilísticas esto quiere decir que la selección de la muestra responde a necesidades específicas de la investigación, de acuerdo con Sampieri et al (2007) las muestras no probabilísticas o dirigidas se refieren a un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

### **Sujetos y población**

Los sujetos y la población hacen referencia a los estudiantes de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla de tres programas educativos de buena calidad, para la selección de dichos programas se tomaron en cuenta características específicas y datos de inclusión primordiales para poder ser considerados en el estudio; tomando en cuenta que la BUAP ofrece 90 programas educativos dando cobertura a 50 mil estudiantes. (Anuario Estadístico BUAP, 2011). Los criterios o características de inclusión de los sujetos son programas evaluables, modalidad, escolar y cultura de calidad, después del análisis quedaron tres programas educativos:

### **Contaduría Pública**

El Programa de Contaduría Pública ofertado desde 1937; y considerado como el mejor programa educativo en la BUAP por sus reconocimientos de calidad; obtuvo el Nivel 1 de CIEES en el 2000, la acreditación 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 en 2013.



ISSN: 2448-6574

## **Comunicación**

En el caso del Programa de Comunicación, es un programa relativamente joven, se oferta desde 1997, su primer reconocimiento de calidad lo obtiene en el 2002 por parte del Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación (CONEICC) otorgándole la acreditación a la licenciatura. Para el 2008 el programa educativo se somete a evaluación por pares académicos de los CIEES obteniendo el nivel 1 y en el 2010 ratifica su calidad por medio del Consejo de Acreditación de Comunicación (CONAC).

## **Químico Farmacobiólogo**

Para el caso de la DES de Ciencias Naturales, el Programa Educativo de Químico Farmacobiólogo, ofertado por la Facultad de Ciencias Químicas, cuenta con el nivel 1 de CIEES, y acreditado por COMAEF (Consejo Mexicano para la Acreditación de Educación Farmacéutica A. C) en 2007 y reacreditado en 2013. Ofertado desde 1965; se eligió adicionalmente por el adecuado seguimiento y atención que dan a las recomendaciones por parte de los organismos externos, su modelo se retomó para todas las demás licenciaturas, y de este modo implementar el seguimiento y atención a las recomendaciones de manera institucional y sistematizada.

## **Tamaño de la Muestra**

El tamaño del universo de entre los tres programas educativos es 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%.

PE Contaduría Pública: Se recolectaron datos de 120 alumnos de segundo, cuarto, sexto y octavo semestre.

PE Comunicación: Se recolectaron datos de 103 alumnos de segundo, cuarto, sexto y octavo semestre.

PE Químico Farmacobiólogo: Se recolectaron datos de 70 alumnos de segundo, cuarto, sexto y octavo semestre.

Una vez codificados los cuestionarios se realizó un vaciado de datos en Excel de cada una de las respuestas, estas se transcribieron textualmente sin omitir o aumentar palabras, por cada pregunta se obtuvieron 292 respuestas, de las respuestas obtenidas se realizó un análisis clasificatorio que permitió dimensionar la respuesta, al leer cada respuesta se iban generando categorías en las cuales se concentran respuestas similares y con la misma temática.

**Resultados:**

**Qué representa para los alumnos la calidad educativa en su formación profesional al pertenecer a un programa de buena calidad.**

Los alumnos de las licenciaturas en Contaduría Pública (**CP**), Comunicación (**C**) y Químico-farmacobiólogo (**QFB**) representan y asocian la calidad educativa con diez categorías, dichas categorías se describen (Ver Figura 1) por orden de frecuencia.

Figura 1. Respuestas categorizadas a ¿Qué significa para ti la calidad educativa?



Fuente: Elaboración propia

De manera general para esta pregunta se puede inferir que los alumnos no identifican la calidad educativa como la interacción de diversos elementos, es decir no consideran la calidad como un sistema sino como factores aislados, si bien dentro de las opiniones de los estudiantes se pueden observar elementos pertenecientes a un programa de buena calidad como lo son profesores capacitados, servicios de apoyo al estudiante, aceptación al campo laboral, es necesario difundir entre los alumnos que el concepto de calidad educativa es



ISSN: 2448-6574

integral sin embargo se observa que los alumnos si cuentan con ideas claras de los que calidad significa para ellos.

### **Alumnos en el papel de director ¿Qué cambios harían a su facultad?**

En el segundo cuestionamiento se plantea que los alumnos tomen el rol de director que cambios realizarían para mejorar la facultad que dirigen. De acuerdo con la opinión plasmada en las respuestas se detectaron once categorías que pueden englobar los cambios que harían los estudiantes.

A partir de estas respuestas se puede corroborar la importancia que tiene la participación estudiantil en la planeación y estrategias de mejora y aseguramiento de la calidad en una facultad, conocer las necesidades estudiantiles no sólo sirve para descomprimir las ideas estudiantiles sino para conocer en qué áreas se debe prestar más atención, si bien es cierto que la mayoría de las opiniones se asocian con la infraestructura será necesario tener una mejor comunicación e informar que los recursos para poder desarrollar las propuestas que tienen muchas veces son desarrolladas por partidas presupuestales externas o presentación de proyectos, por ello es necesario un mayor acercamiento y concientización de la estructura organizacional. Es importante señalar que el 2% no harían ningún cambio si fueran directores esto se puede interpretar como satisfacción hacia el programa educativo en el que estudian.

### **Interpretación de la Misión Institucional**

El tercer cuestionamiento que se hizo a los estudiantes se refiere la interpretación que ellos tienen de la misión institucional; la misión institucional de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla enuncia que es:

*“ Una institución pública y autónoma consolidada a nivel nacional, comprometida con la formación integral de profesionales y ciudadanos críticos y reflexivos en los niveles de educación media superior, superior y posgrado, que son capaces de generar, adaptar, recrear, innovar y aplicar conocimientos de calidad y pertinencia social.*

*La Universidad fomenta la investigación, la creación y la divulgación del conocimiento, promueve la inclusión, la igualdad de oportunidades y la vinculación; coadyuva como comunidad del conocimiento al desarrollo del arte, la cultura, la solución de problemas económicos, ambientales, sociales y políticos de la región y del país, bajo una política de transparencia y rendición de cuentas, principios éticos, desarrollo sustentable, en defensa de los derechos humanos, de tolerancia y honestidad; contribuyendo a la creación de una sociedad proactiva, productiva, justa y segura.”BUAP (2014)*

Desde la perspectiva estudiantil y la forma en que ellos interpretan la misión institucional se relaciona con 8 diferentes categorías, en donde se observó que los estudiantes sí perciben elementos importantes de la misión institucional sin embargo, la gran mayoría de los



ISSN: 2448-6574

alumnos no la identifican claramente. La importancia de conocer la misión institucional de la universidad en la que estudian los alumnos se relaciona con la formación que a partir de dicha institución obtendrán, tomando en cuenta su filosofía e ideología puntos clave para saber si los alumnos están o no de acuerdo con la formación que van a recibir.

### **Gustos y preferencias de estudiar en la BUAP**

Como parte de esta investigación se planteó la interrogante ¿Qué es lo que más te agrada de estudiar en la BUAP? a través de esta pregunta se pretendía conocer si alguno de los nueve elementos de un programa de calidad de acuerdo con la Subsecretaría de Educación Superior, estaba relacionado con la satisfacción y gusto por estudiar en la BUAP. De las respuestas obtenidas se pudieron identificar diez categorías entre las 292 opiniones de los estudiantes. De acuerdo a la categorización realizada para esta pregunta, la calidad educativa que ofrece la BUAP es lo que más les gusta representada con 5% de los 292 alumnos, en este sentido se puede decir que una minoría de estudiantes enuncian la calidad académica como su principal gusto, aunque esta categoría no tenga un porcentaje elevado esto puede indicar que dentro de sus prioridades estudiantes la calidad está presente.

Otros elementos que se incorporan a la preferencia de los estudiantes tienen que ver con el plan de estudios en un 4%, de igual manera que buenos profesores, ambos elementos enmarcados en los elementos de un programa de buena calidad.

Cabe señalar que dentro de los principales cambios que harían los estudiantes si fueran directores tuvo que ver con las instalaciones en este sentido, es casi imperceptible el gusto por las instalaciones en la opinión que tienen, lo cual indica que las instalaciones dejan de tener un peso prioritario cuando los servicios de apoyo y costos sean convenientes.

### **Paradojas e incertidumbres de estudiar en un PEBC en la BUAP**

Conocer cuáles son los principales elementos de estudiar en un programa de buena calidad que paradójicamente no dan respuesta favorable de acuerdo a los estudiantes, se convierte en una fuente de información que complementa parte de los resultados obtenidos en el análisis cuantitativo. De la información obtenida para esta pregunta se definieron once categorías. Mas del 50% de los estudiantes encuestados no respondieron a esta pregunta, se puede observar que a partir de la tercera pregunta los alumnos dejaron de escribir de manera fluida optando dejar en blanco el espacio de respuesta sin embargo esto se puede



ISSN: 2448-6574

interpretar de la siente manera, los estudiantes no identifican de manera concreta que es lo que les desagrada de la institución traduciendo que están satisfechos con lo que tienen.

### Conclusiones

Los alumnos de los programas educativos de Comunicación, QFB y Contaduría Pública perciben la calidad educativa de manera desagregada esto quiere decir que no ubican la calidad como un conjunto o sistema de elementos que interactúan para brindarles una mejor formación; se observa a partir de las opiniones que se repiten con mayor frecuencia que, a pesar de no conocer como tal lo que es la calidad educativa y los elementos que la conforman, con base en las opiniones recabadas sí identifican elementos que claves para medir la calidad como lo son: profesores capacitados, instalaciones funcionales, aceptación en el campo laboral etc.

Se identifica la necesidad de un mayor acercamiento con los estudiantes, la información que les está llegando no es suficiente y no está cubriendo sus expectativas, esto se ve reflejado a partir de las inconformidades en los canales de comunicación, el trato que desean es más personal.

Por otra parte los alumnos sí manifiesta preocupación por una formación de calidad, sus principales demandas están enfocadas en la actualización docente (pedagógica) y planes de estudio que respondan a las necesidades del sector productivo y social.

Al realizar un comparativo con el significado que los alumnos le dan a la calidad educativa y los elementos que integran Programa Educativo de Buena Calidad se puede apreciar (Ver Cuadro 1) que de los nueve elementos los alumnos incorporan seis en sus opiniones, lo que denota que a pesar que no los identifican un conjunto sí los consideran como elementos que inciden en una mejor formación profesional.

**Cuadro 1. Elementos de calidad percibidos por los estudiantes**

Elementos de un Programa de Buena Calidad (SES)	Elemento presente en opinión estudiantil
Procesos e instrumentos apropiados y confiables para la evaluación de los aprendizajes	
Sistemas eficientes de gestión y administración	x



ISSN: 2448-6574

Servicio social articulado con los objetivos del programa educativo	
Servicios oportunos para atención individual y en grupo de los estudiantes	x
Infraestructura moderna y suficiente para apoyar el trabajo académico de profesores y alumnos	x
Altas tasas de titulación o graduación	
Una amplia aceptación social por la sólida formación de sus egresados	x
Currículo actualizado y pertinente	x
Profesores competentes en la generación, aplicación y transmisión del conocimiento, organizados en cuerpos académicos	x

Fuente: Elaboración propia.

### Referencias Bibliográficas

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. (2011). *Anuario Estadístico 2011*

Bricall, J. (2000). *Informe Universidad 2000*. Recuperado de <http://www.oei.es/oeivirt/bricall.htm>

Luengo, E.(2003). *Tendencias de la Educación Superior en México*. Seminario sobre Reformas de la Educación Superior en América Latina y el Caribe, realizado el 5 y 6 de junio del 2003, en Bogotá, Colombia, bajo los auspicios del Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESACC) y la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN).

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.