



## EVALUACIÓN DEBATE 2014



### CUESTIONARIO DE OPINIÓN (2013) SOBRE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS QUE BRINDA UNA DEPENDENCIA UNIVERSITARIA PÚBLICA: UNA EXPERIENCIA DE EVALUACIÓN

Guillermina Juárez Villalobos  
guillermina.juarezv@uanl.mx

Clemente Gaitán Vigil  
clemente.gaitánv@uanl.mx

Julieta Stephanía Lara Mota  
julieta.laram@uanl.mx

#### Resumen

La Facultad de Salud Pública y Nutrición de la Universidad Autónoma de Nuevo León, es una dependencia de educación superior que oferta actualmente cuatro programas educativos (PE): Licenciatura en Nutrición (LN), Especialidad en Nutriología Clínica (ENC), Maestría en Ciencias en Salud Pública (MCSP) y Maestría en Ciencias en Nutrición (MCN).

Para esta dependencia, aplicar encuestas de opinión para evaluar los servicios educativos constituye un indicador, ya que reconoce áreas de oportunidad que permiten asegurar la calidad de los programas educativos de licenciatura y posgrado, la habilitación y el desempeño de los profesores, el desarrollo y consolidación de los cuerpos académicos y el mantenimiento del sistema de administración de la calidad. Atender las fortalezas y debilidades identificadas, contribuye a la formación exitosa de los profesionales de la Salud Pública y la Nutrición.

#### Palabras clave

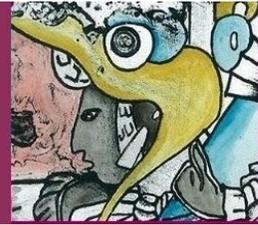
Satisfacción del cliente. Cuestionario de opinión. Nivel superior.

#### Planteamiento del problema

¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes de licenciatura y posgrado de una dependencia de educación superior pública, mediante la aplicación del cuestionario de opinión?



## EVALUACIÓN DEBATE 2014



### **Justificación:**

La FaSPyN de la UANL, establece dentro de su política y objetivos de calidad la satisfacción de sus clientes cuidando todos los aspectos relacionados con un servicio de calidad. Los resultados que emanan del cuestionario de opinión muestran las fortalezas y debilidades en cuanto a servicios académicos y administrativos que brinda la dependencia; con ello se plantean estrategias de mejora institucional que impacten de manera positiva en el quehacer institucional y por ende en la formación del profesional de la Salud Pública y Nutrición.

### **Fundamentación teórica**

El origen de la evaluación educativa se da en los primeros años del siglo XX, en Estados Unidos. A finales de los años ochenta se consolida la evaluación para la planeación educativa. Se dice que la evaluación fue influida por las ideas del progreso, de la administración científica y por la ideología de la eficiencia social. El término evaluación ha estado vinculado con otro concepto: el de la calidad educativa. A la evaluación se le concibe como una actividad indispensable y previa a toda acción conducente a elevar el nivel de la calidad de la educación (Eduardo L. 2004).

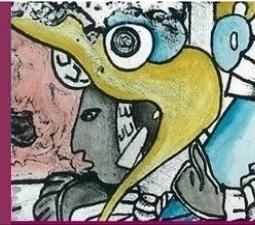
La evaluación educativa es la existencia de acuerdos comunes, juicios previos acordados, sobre lo que es bueno o conveniente para todos, como propósito de las acciones educativas. Entre sus funciones principales puede mencionarse la certificación y acreditación, con la finalidad de precisar si las características del objeto evaluado se ajustan de modo formal a las normas y estándares establecidos. El concepto no es sólo rendir cuenta de los aciertos y desaciertos de un plan o programa de estudios o del desempeño profesional, sino también recibir retroalimentación para el mejoramiento académico y personal, tanto del personal docente como de la población estudiantil y, por ende, de la institución educativa.

La nueva evaluación que surge de los cuestionamientos anteriores posee las siguientes características: Es pragmática desde el punto de vista metodológico, responde a situaciones particulares: pone su atención en las preguntas, preocupaciones, problemas y necesidades de información de los implicados y de los tomadores de decisión.

Cabe mencionar que la evaluación de los servicios educativos que se brindan en esta dependencia, permite diseñar e implementar oportunamente acciones para la mejora continua, que contribuye al logro de la Visión 2020 UANL, que nos rige actualmente.



## EVALUACIÓN DEBATE 2014



Por lo anterior, desde el 2005 el “Cuestionario de Opinión sobre los Servicios Educativos de la FaSPyN” se aplica anualmente a los estudiantes de licenciatura y posgrado, con la finalidad de conocer el índice de satisfacción de los estudiantes en relación la prestación de un servicio de calidad.

### Objetivo:

Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura y Posgrado de una dependencia universitaria pública.

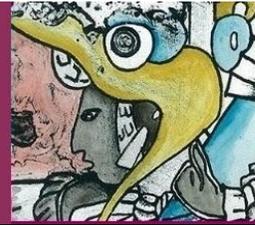
### Metodología:

El estudio es exploratorio, descriptivo, no probabilístico, que incluye aplicación de cuestionarios de opinión de forma directa a los estudiantes de la Licenciatura en Nutrición de 2°, 3°, 5°, 6°, 8°, 10° semestre y a los estudiantes de los tres programas educativos de posgrado (ENC, MCN, MCSP). La encuesta está compuesta por 22 y 15 preguntas respectivamente:

Licenciatura	Posgrado
1. ¿Qué tan satisfecho se siente con sus estudios?	1. Hasta ahora ¿Qué tan satisfecho se siente con sus estudios?
2. ¿Cómo calificaría la mayoría de las clases que ha tomado durante su formación?	2. ¿Cómo calificaría la mayoría de las clases que ha tomado durante su formación?
3. ¿Los contenidos programados de las unidades de aprendizaje se han cubierto totalmente?	3. ¿Los contenidos programados de las unidades de aprendizaje se han cubierto totalmente?
4. ¿Cómo calificaría la formación teórica recibida?	4. ¿Cómo calificaría la formación teórica recibida?
5. Los profesores, ¿Le han proporcionado información sobre aspectos éticos de su profesión?	5. ¿Los profesores propician la búsqueda bibliográfica?
6. ¿Los profesores propician la búsqueda bibliográfica?	6. ¿Los profesores acuden puntualmente a sus clases?
7. ¿Los profesores entregan oportunamente los resultados de las evaluaciones?	7. ¿Cómo calificaría el dominio de las unidades de aprendizaje por parte de los profesores?
8. ¿Los profesores acuden puntualmente a sus clases?	8. ¿Cómo calificaría la infraestructura de la Facultad? Aulas
9. ¿Cómo calificaría el dominio de las unidades de aprendizaje por parte de los profesores?	9. ¿Cómo calificaría la infraestructura de la Facultad? Laboratorios
10. ¿Ha tenido actividades prácticas en su carrera?	10. ¿Cómo calificaría la infraestructura de la Facultad? Red inalámbrica
11. ¿Cómo calificaría la relación entre la teoría y	11. ¿Cómo calificaría la infraestructura de la



# EVALUACIÓN DEBATE 2014



la práctica durante su formación?	Facultad? Sanitarios
12. ¿Cómo calificaría la infraestructura de la Facultad? Aulas	12. ¿Cómo calificaría la infraestructura de la Facultad? Auditorio
13. ¿Cómo calificaría la infraestructura de la facultad? Laboratorios	13. ¿Cómo calificaría los servicios de la facultad? La atención del departamento de escolar y archivo ha sido
14. ¿Cómo calificaría la infraestructura de la Facultad? Biblioteca	14. ¿Los trámites en el departamento de escolar y archivo han sido generalmente...?
15. ¿Cómo calificaría la infraestructura de la facultad? Red inalámbrica	15. ¿Recomendaría a otra persona estudiar un Posgrado en la FaSPyN de la UANL?
16. ¿Cómo calificaría la infraestructura de la Facultad? Área deportiva	
17. ¿Cómo calificaría la infraestructura de la Facultad? Auditorio	
18. ¿Cómo calificaría la infraestructura de la Facultad? Sanitarios	
19. ¿Cómo calificaría los servicios de la Facultad? La atención del Departamento de Escolar y Archivo	
20. ¿Los trámites en el departamento de Escolar y Archivo han sido generalmente...?	
21. ¿La atención en la biblioteca ha sido...?	
22. ¿Recomendaría a otra persona estudiar la Licenciatura en Nutrición en la FaSPyN de la UANL?	

El proceso se llevó a cabo con base en listados y horarios de grupo, durante el semestre escolar agosto—diciembre 2013.

Una vez obtenidos los datos se analizaron mediante lector óptico y se elaboraron cuadros y gráficas de salida. Se consideraron en todo momento criterios éticos de confidencialidad de la información.

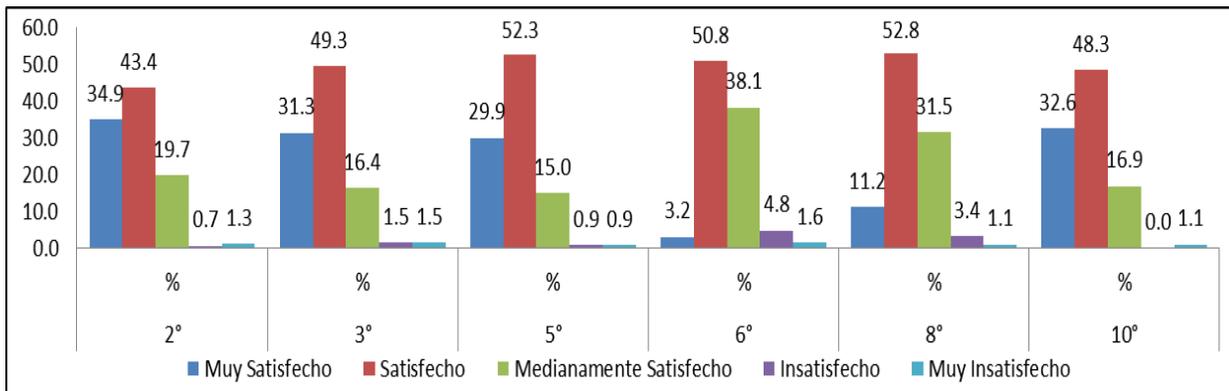
**Resultados del Cuestionario de Opinión del grado de satisfacción sobre los Servicios Educativos de la FaSPyN de la UANL aplicado a estudiantes de la Licenciatura en Nutrición de 2°, 3°, 5°, 6°, 8°,10° semestre y de estudiantes de Maestría en Ciencias en Nutrición (MCN), Especialidad en Nutriología Clínica (ENC), Maestría en Ciencias en Salud Pública (MCSP):**

Categoría	2°		3°		5°		6°		8°		10°	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy	53	34.9	42	31.3	32	29.9	2	3.2	10	11.2	29	32.6



Satisfecho												
Satisfecho	66	43.4	66	49.3	56	52.3	32	50.8	47	52.8	43	48.3
Medianamente Satisfecho												
Satisfecho	30	19.7	22	16.4	16	15.0	24	38.1	28	31.5	15	16.9
Insatisfecho	1	0.7	2	1.5	1	0.9	3	4.8	3	3.4	0	0.0
Muy Insatisfecho	2	1.3	2	1.5	1	0.9	1	1.6	1	1.1	1	1.1
	152		134		106		62		89		88	

1.- Hasta ahora, ¿Qué tan satisfecho se siente con sus estudios?

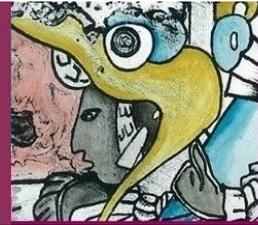


Al cuestionar el grado de satisfacción con los estudios, de un total de 152 estudiantes encuestados de la Licenciatura en Nutrición de 2° semestre, el 34.9% (53) declara estar muy satisfecho, el 43.4% (66) satisfecho, el 19.7% (30) medianamente satisfecho, el 0.7% (1) Insatisfecho y el 1.3% (2) muy insatisfecho. De 134 estudiantes encuestados de 3° semestre, el 31.3% (42) declara estar muy satisfecho, el 49.3% (66) satisfecho, el 16.4% (22) medianamente satisfecho, el 1.5% (2) insatisfecho y el 1.5% (2) muy insatisfecho. De 106 estudiantes encuestados de 5° semestre, el 29.9% (32) declara estar muy satisfecho, el 52.3% (56) satisfecho, el 15% (16) medianamente satisfecho, el 0.9% (1) insatisfecho y el 0.9% (1) muy insatisfecho.

De 62 estudiantes encuestados de 6° semestre, el 3.2% (2) declara estar muy satisfecho, el 50.8% (32) satisfecho, el 38.1% (24) medianamente satisfecho, el 4.8% (3) insatisfecho y el 1.6% (1) muy insatisfecho.

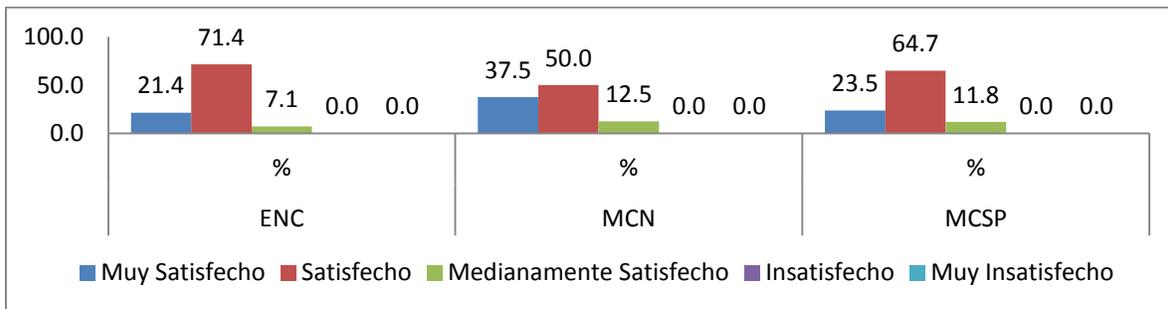


# EVALUACIÓN DEBATE 2014



De 89 estudiantes encuestados de 8° semestre el 11.2% (10) declara estar muy satisfecho, el 52.8% (47) satisfecho, el 31.5% (28) medianamente satisfecho, el 3.4% (3) insatisfecho y el 1.1% (1) muy insatisfecho. De 88 estudiantes encuestados de 10° semestre el 32.6% (29) declara estar muy satisfecho, el 48.3% (43) satisfecho, el 16.9% (15) medianamente satisfecho y el 1.1% (1) muy insatisfecho.

Categoría	ENC		MCN		MCSP	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy Satisfecho	3	21.4	3	37.5	4	23.5
Satisfecho	10	71.4	4	50.0	11	64.7
Medianamente Satisfecho	1	7.1	1	12.5	2	11.8
Insatisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Muy Insatisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	14		8		17	



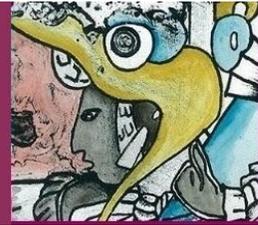
Al cuestionar el grado de satisfacción con los estudios, de un total de 14 estudiantes encuestados de la Especialidad en Nutriología Clínica, el 21.4% (3) declara estar muy satisfecho, el 71.4% (10) satisfecho y el 7.1% (1) medianamente satisfecho.

Del total de 8 estudiantes encuestados de la Maestría en Ciencias en Nutrición, el 37.5% (3) declara estar muy satisfecho, el 50% (4) satisfecho y el 12.5% (1) medianamente satisfecho.

Del total de 17 estudiantes encuestados de la Maestría en Ciencias en Salud Pública el 23.5% (4) declara estar muy satisfecho, el 64.7% (11) satisfecho y el 11.8% (2) medianamente satisfecho.



## EVALUACIÓN DEBATE 2014



### Conclusiones:

La evaluación se realiza anualmente con un enfoque de retroalimentación, a fin de identificar la percepción de los estudiantes de los cuatro programas educativos con relación a los diferentes servicios que reciben durante su formación profesional.

El cuestionario de opinión se considera una estrategia viable para evaluar el desempeño docente y la infraestructura de la Facultad, ya que se identifican fortalezas en aspectos como el cumplimiento con el programa de las unidades de aprendizaje, dominio de las mismas, la formación teórica recibida, la calidad de las instalaciones de aulas y laboratorios, de la atención que se brinda en el departamento de escolar y archivo.

Sin embargo, se reconoce la importancia de continuar revisando los programas de las unidades de aprendizaje a fin de elevar la opinión de los estudiantes con relación a las clases que ha recibido durante su formación. Asimismo, se detectaron como áreas prioritarias de atención la red inalámbrica e instalaciones sanitarias.

Se considera indispensable que dentro del quehacer institucional se continúe diseñando estrategias para atender estas necesidades, con el compromiso de dar seguimiento a las acciones implementadas en pro del aseguramiento de la calidad de los servicios educativos de la Facultad.

### Referencias

Dr. Ancer Rodríguez, J. e. (2011). *Visión 2020 UANL*. Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León

De la Garza Vizcaya, E. L. (Octubre-Diciembre 2004). UAM Unidad Azcapotzalco. *Consejo Mexicano de Investigación Educativa* , 9(23), 807-816.

Isabel, M. V. (Julio-Diciembre de 2004). *La Evaluación Educativa: Conceptos, Períodos y Modelos*. . *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 04(002).