



ISSN: 2448 - 6574

Cuestionario de opinión sobre servicios educativos actualizaciones y áreas de mejora en FASPYN, UANL (2011-2017)

Guillermina Juárez Villalobos
guillermina.juarezv@uanl.mx

Clemente Carmen Gaitán Vigil
clemente.gaitanv@uanl.mx

Alpha Berenice Medellín Guerrero
alpha.medelling@uanl.mx

Universidad Autónoma de Nuevo León

Área temática: D) Evaluación institucional

Resumen

Desde 2005 el cuestionario de opinión sobre los servicios educativos que se aplica a los estudiantes de pregrado (Licenciatura en Nutrición) y de posgrado (Especialidad en Nutrición Clínica, Maestría en Ciencias en Nutrición y Maestría en Ciencias de la Salud Pública) de la Facultad de Salud Pública y Nutrición de la Universidad Autónoma de Nuevo León, es un indicador de calidad educativa que permite identificar aquellas áreas de oportunidad que son necesarias atender para lograr la satisfacción del cliente. Aunque se percibe que nuestro cliente es la Universidad misma para la cual se labora, el estudiante es el que finalmente recibe los servicios educativos que forman parte del contexto escolar y que contribuyen a que su formación profesional sea productiva y exitosa. El índice de satisfacción en términos generales expresa la percepción de los estudiantes hacia aspectos como: propósitos y procedimientos de las unidades de aprendizaje, actividades educativas, el trabajo realizado por el docente, el aprendizaje alcanzado, la participación activa del estudiante, la organización de las unidades de aprendizaje, entre otros. En este trabajo, se reportan los resultados del cuestionario de opinión aplicado al inicio de una gestión administrativa de una dependencia universitaria y al término del segundo

Debates en Evaluación y Currículum/Congreso Internacional de Educación: Evaluación 2018 /Año 4, No. 4/ Septiembre de 2018 a Agosto de 2019.



ISSN: 2448 - 6574

período de la misma, que denota de algún modo como se recibió y como se entregó la etapa comprendida del 2011 al 2017.

Palabras clave: Evaluación institucional; Cuestionario de opinión; Servicios educativos; FASPYN, UANL.

Planteamiento del Problema

¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes de licenciatura y posgrado, con relación a los servicios educativos que ofrece la FASPYN, en forma comparativa de los periodos 2011 vs. 2017 mediante el cuestionario de opinión?

Justificación

La Facultad de Salud Pública y Nutrición (FASPYN) es una dependencia de educación superior de la Universidad Autónoma de Nuevo León que oferta cuatro programas educativos (PE): uno de nivel licenciatura (Licenciatura en Nutrición) y tres de posgrado: dos maestrías en ciencias (en Nutrición y en Salud Pública) y una Especialidad (en Nutriología Clínica). Durante 2011, la matrícula atendida fue de 1353 estudiantes en la LN y 41 en total en posgrado; en el 2012 se atendió una matrícula de 1455 estudiantes de licenciatura y 57 de posgrado; en el 2017 la matrícula fue de 2,185 estudiantes de licenciatura y 88 de posgrado, lo que representa un aumento que va del 50 al 54%, respectivamente, según se observa en la tabla No. 1 [informes anuales (2011 y 2017) de la Dirección de la FASPYN].

Para esta dependencia universitaria el aplicar los cuestionarios de opinión sobre los servicios educativos que ofrece es un indicador de calidad, ya que con ello se detectan áreas de oportunidad que permiten fortalecer y asegurar la calidad de los programas educativos, la habilitación y el desempeño de los profesores, el desarrollo y consolidación de los cuerpos académicos, la reacreditación del programa de licenciatura, el mantenimiento del Sistema de Administración de la Calidad, el mantenimiento de los programas de posgrado de calidad (PNPC); al identificar y atender estas fortalezas y debilidades se contribuye al logro de la Visión UANL

Debates en Evaluación y Currículum/Congreso Internacional de Educación: Evaluación 2018 /Año 4, No. 4/ Septiembre de 2018 a Agosto de 2019.



ISSN: 2448 - 6574

2020 que rige actualmente y que sin duda coadyuva en la formación del profesional del área de la Salud Pública y la 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 como lo cita el autor (Eduardo L. 2004). El término evaluación ha estado vinculado con otro concepto: el de la calidad educativa. A la evaluación se la 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.

La evaluación se puede entender de diversas maneras, dependiendo de las necesidades, propósitos u objetivos de la institución educativa, tales como: el control y la medición, el enjuiciamiento de la validez del objetivo, la rendición de cuentas, por citar algunos propósitos (Mora). Es ya muy conocido que la evaluación educativa en las instituciones se aplica a los estudiantes y evalúa conocimientos, habilidades, capacidades o destrezas, además de actitudes y aptitudes. Todo ello, se puede considerar como un instrumento para sensibilizar el quehacer académico y facilitar la innovación (González y Ayarza, 1996). Sin embargo, en este proceso que presentamos se fundamenta el valor del servicio educativo proporcionado que se sustenta en el modelo de evaluación por metas y objetivos dentro de lo que es un nuevo modelo educativo que lleva implícito el nuevo actuar de los docentes y de la percepción del servicio dentro de la enseñanza y el aprendizaje, percibido por los estudiantes conforme a una serie de indicadores establecidos para realizar una evaluación tanto cualitativa como cuantitativa del quehacer universitario. De lo más sobresaliente, es el destacar como los profesores son evaluados, y con ello los servicios educativos que ofrecen las instituciones y sus dependencias a través de la oferta educativa. El profesor es evaluado en cuanto a diversos aspectos: por el dominio que tiene acerca del tema que maneja con los estudiantes, el trabajo grupal, la aplicación de técnicas didácticas, el uso que le da a ellos y el manejo de instrumentos de evaluación.

Debates en Evaluación y Currículum/Congreso Internacional de Educación: Evaluación 2018 /Año 4, No. 4/ Septiembre de 2018 a Agosto de 2019.



ISSN: 2448 - 6574

Las funciones principales de la evaluación son: el logro de una certificación y acreditación que demuestran la calidad educativa reconocida por parte de un organismo acreditado para otorgar tal reconocimiento; se dirigen, fundamentalmente, a precisar si las características del objeto evaluado se ajustan de modo formal a las normas y estándares establecidos. La evaluación 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.

Objetivo

Identificar las áreas de mejora de los servicios educativos de la oferta de pregrado y posgrado que se imparten en una dependencia de educación superior del área de Ciencias de la Salud, a través del cuestionario de opinión aplicado durante 2011 frente a la aplicación del instrumento-en 2017, haciendo énfasis en aquellos indicadores que reflejan el desempeño profesional docente y así como los relacionados con las características de los servicios educativos de la dependencia evaluada.

Metodología

El estudio es exploratorio, descriptivo, no probabilístico, que incluye la aplicación de cuestionarios de opinión de forma directa a los estudiantes de algunos de los semestres escolares (2º, 3º, 5º, 6º, 8º, 10º de licenciatura y toda la población estudiantil de posgrado), basándose en listados de estudiantes y horarios de grupo, esto equivale a una población aproximada de 700 estudiantes de pregrado (663, casi un 60% de la población) y posgrado (37); una vez obtenidos los datos se pasa por lector óptico y se elaboran cuadros y gráficas de salida. Esta aplicación se realizó durante el año 2011 en los dos periodos escolares (enero-junio; agosto-diciembre). Así mismo, este mismo cuestionario se aplicó en el semestre agosto-diciembre de 2017; del 100% de la población estudiantil (2185 de licenciatura y 88 de posgrado), 920 estudiantes de licenciatura contestaron el instrumento, mientras que de posgrado 35 contestaron (13 de la ENC, 10 de la MCN y 12 de la MCSP). Se realizó un análisis que permitió la identificación del avance y de las áreas de mejora en este período.

Debates en Evaluación y Currículum/Congreso Internacional de Educación: Evaluación 2018 /Año 4, No. 4/ Septiembre de 2018 a Agosto de 2019.

Resultados y conclusiones

En el 2011, los resultados del último año de la administración de la Dirección de la FASPYN (gestión 2006-2012), se tomó como pauta y comparación vs el año 2017 que fue el cierre completo de la administración de la Dirección (gestión 2012-2017). La aplicación del cuestionario de opinión en ambos momentos, se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla No. 1

Matrícula total de licenciatura y posgrado y porcentaje de respuesta del cuestionario de opinión 2011 y 2017

| Año de aplicación | Matrícula total de licenciatura | Matrícula total de posgrado |
|---|---------------------------------|-----------------------------|
| 2011 | 1353 | 41 |
| Número de estudiantes que contestaron el instrumento | 663 | 37 |
| Porcentaje que representa | 49% | 90% |
| 2017 | 2185 | 88 |
| Número de estudiantes que contestaron el instrumento | 920 | 35 |
| Porcentaje que representa | 42% | 40% |
| Fuente: Informe anual de la Dirección de la FASPYN. 2011 y 2017 | | |

Los resultados obtenidos de las aplicaciones del Cuestionario de Opinión 2011 versus 2017 se muestran en la tabla siguiente; se expresan en por ciento por área tanto de licenciatura como de posgrado, este último incluye un promedio de los resultados de la ENC, la MCN y la MCSP:

Tabla No. 2

Item del cuestionario de opinión 2011 y 2017 y porcentajes obtenidos en ambas aplicaciones

| Años de aplicación | Año 2011 | | Año 2017 | |
|--|------------------|--------------|------------------|--------------|
| | Licenciatura (%) | Posgrado (%) | Licenciatura (%) | Posgrado (%) |
| 1. En cuanto al nivel de satisfacción que siente con sus estudios. | 90 | 90 | 91 | 93 |

| | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 2. ¿Cómo calificaría la mayoría de las clases que ha tomado durante su formación? | 88 | 86 | 88 | 89 |
| 3. Los contenidos de las unidades de aprendizaje se cubren en su totalidad. | 90 | 92 | 92 | 96 |
| 4. ¿Cómo califica la formación teórica que ofrece el programa educativo (PE)? | 86 | 89 | 88 | 92 |
| 5. Los profesores proporcionan información sobre aspectos éticos. | 90 | 96 | 91 | NA |
| 6. Los profesores propician la búsqueda bibliográfica de fuentes válidas y confiables. | 91 | 90 | 93 | 98 |
| 7. Los profesores entregan oportunamente los resultados de las evaluaciones. | 84 | 96 | 89 | Sin dato |
| 8. Los profesores acuden puntualmente a sus clases. | 87 | 90 | 89 | 94 |
| 9. Los profesores dominan las unidades de aprendizaje que imparten. | 90 | 95 | 91 | 96 |
| 10. Actividades de prácticas profesionales en su carrera. | 80 | NA | 81 | NA |
| 11. La relación teoría vs. Práctica que se ofrece en la trayectoria académica. | 85 | NA | 83 | NA |
| 12. La infraestructura de la escuela (aulas, laboratorios, biblioteca, red inalámbrica, área deportiva, auditorio y sanitaria). | 71 | 72 | 78 | 81 |
| 13. ¿Cómo calificaría la atención en los servicios de la Facultad? (Escolar y de Archivo; biblioteca) | 77 | 88 | 83 | 88 |
| 14. ¿Recomendaría a otra persona estudiar esta carrera en la Institución? | 93 | 88 | 89 | 91 |

Fuente: Cuestionario directo 2011 y 2017

Nota: El color amarillo indica los porcentajes (ligeramente menores) que no alcanzaron el criterio de aceptación establecido en el marco del SAC que es del 90% de satisfacción. Representa por tanto, las áreas sugeridas para la mejora. El color verde significa que el porcentaje de satisfacción se encuentra muy por debajo de lo aceptado y por lo tanto representan las áreas inmediatas y urgentes de atención por parte de la unidad académica.



ISSN: 2448 - 6574

Conclusiones:

En el marco del Sistema de Administración de la Calidad (SAC), del cual esta evaluación forma parte, señala que un indicador del proceso, es el porcentaje cuyo criterio de aceptación es lograr un 90% de Satisfacción del Cliente, por lo que todos los resultados menores a este porcentaje, son dignos de tomarse en cuenta para buscar una mejora.

En 2011, los resultados positivos en licenciatura hacen énfasis a que los estudiantes recomendarían a otra persona sí estudiar en esta Facultad, esto con un resultado favorable de 93% de satisfacción. En posgrado, para este mismo año, el resultado más relevante (96%), es que los profesores proporcionan información sobre aspectos éticos y entregan oportunamente los resultados de las evaluaciones (también con un 96%), seguido muy de cerca del dominio de las unidades de aprendizaje que imparten los docentes, con un 95% de satisfacción.

En 2017, el resultado más favorable en licenciatura (93%), corresponde a que los profesores propician la búsqueda bibliográfica en fuentes válidas y confiables. En posgrado, este mismo ítem destaca por su 98% de satisfacción. Lo sigue muy de cerca con 96%, lo relacionado a que los profesores cumplen con la totalidad del programa de las unidades de aprendizaje que se imparten, además del dominio que muestran al impartir su clase.

Si se analizan de acuerdo al número de respuestas que resultaron menores a 90%, los aspectos más relevantes son los que corresponden a los números: 2, 12, 13 (con 4 resultados insuficientes), el aspecto número 4 (con 3 resultados insuficientes) y los aspectos señalados con los números 7,8,10, 11 y 14 (con 2 resultados escasos). Esto quiere decir, que de los 14 (100%) ítems evaluados, 9 (64%) no cumplen con el criterio de aceptación del 90% deseable, por lo que solo 5 (36%) son satisfactorios y son los señalados con los ítems número 1,3,5,6 y 9.

Los aspectos más urgentes de atender son:

- a) El No.2 que cuestiona ¿Cómo calificaría la mayoría de las clases que ha tomado durante su formación?, ya que todas las respuestas resultan ligeramente por debajo del 90% de satisfacción; para licenciatura en 2017 este resultado se mantuvo igual; en posgrado si hubo un leve incremento, aunque sin alcanzar el resultado deseable.

Debates en Evaluación y Currículum/Congreso Internacional de Educación: Evaluación 2018 /Año 4, No. 4/ Septiembre de 2018 a Agosto de 2019.

- b) El No.12 que hace referencia a la infraestructura de la escuela (aulas, laboratorios, biblioteca, red inalámbrica, área deportiva, el auditorio y los sanitarios), tres de los cuatro resultados están muy por debajo del porcentaje de la meta de satisfacción. Aunque el porcentaje mejoró durante 2017 (71 y 72 vs. 78 y 81), aun no se alcanza el nivel satisfactorio dentro de los parámetros establecidos en el SAC.
- c) En el aspecto No. 13 que señala ¿Cómo calificaría la atención en los servicios de la Facultad? Departamento de Escolar y de Archivo y en la biblioteca), hubo incremento de los valores resultantes en 2017 versus con los valores de 2011, no obstante no se alcanzó el 90% de satisfacción deseable.

Cabe mencionar, que en cuanto a la infraestructura de la escuela, la cobertura y eficacia de la red inalámbrica y los sanitarios son los que obtienen los porcentajes más bajos de satisfacción. De igual forma, la atención que se brinda en el Departamento de Escolar y Archivo específicamente en Licenciatura, merece especial atención por sus resultados no favorables, al menos en este período de estudio.

En las diversas aplicaciones del 2012 al 2017 (de la gestión directiva) se obtuvieron resultados favorables aunque con algunas áreas de oportunidad, según muestran los datos de la tabla No. 3.

Tabla No. 3
Porcentajes de Satisfacción del Cliente obtenidos a través de la aplicación de Cuestionarios de Opinión (período 2011-2017), FASPYN, UANL

| Año de aplicación | %Satisfacción del cliente (90% criterio de aceptación) |
|-------------------|---|
| 2011 | 90.00 |
| 2012 | 88.60 |
| 2013 | 86.90 |
| 2014 | 94.30 |
| 2015 | 92.30 |
| 2016 | 90.72 |
| 2017 | 89.20 |



ISSN: 2448 - 6574

Fuente: Cuestionarios de opinión 2012-2017. FASPYN/UANL

El porcentaje de satisfacción al cliente en el 2011, se infiere que fue de 90% (dado el resultado de la pregunta 1 de licenciatura y posgrado presentado en la tabla No.2), por lo que la administración en cuestión (2012-2018) dio inicio con un 88.60%, lo que representa 1.4% menos al del año 2011 (hay que recordar que este año significa el cierre de una administración directiva anterior (2006-2012)).

Cada año como resultado de la medición a través del Cuestionario de Opinión, se presentaron estas cifras ante el pleno del equipo guía del Sistema de Administración de Calidad de la Facultad, lo que permitió en su momento la toma de decisiones institucionales y el ejercicio de recursos federales para la mejora, sin embargo, no ha sido suficiente, por lo que las necesidades aun no concluyen y la nueva administración 2018-2021 tomará sus propias decisiones de acuerdo a los resultados de la aplicación de este instrumento en pro de la calidad de los profesionales de la Nutrición y la Salud Pública que se forman en esta dependencia universitaria pública.

Referencias bibliográficas

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

De la Garza Casas, Y.E. (2011). *Sexto Informe anual*. Facultad de Salud Pública y Nutrición Monterrey, Nuevo León.

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

Huerta, M. H. (2012). *Informe Anual*. Facultad de Salud Pública y Nutrición. Monterrey, Nuevo León: Portal Faspyn. Obtenido de http://www.faspyn.uanl.mx/informes/Informe_2012.pdf

Huerta, M. H. (2017). *Informe Anual*. Monterrey Nuevo León: Portal Faspyn. Obtenido de http://www.faspyn.uanl.mx/informes/Informe_2017.pdf

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

Debates en Evaluación y Currículum/Congreso Internacional de Educación: Evaluación 2018 /Año 4, No. 4/ Septiembre de 2018 a Agosto de 2019.



ISSN: 2448 - 6574

Modelo Educativo. Plan de Desarrollo Institucional UANL 2007-2012. Cd. Universitaria, (Junio del 2008). Universidad Autónoma de Nuevo León.

Primera Actualización. Plan de Desarrollo Institucional UANL 2007-2012. Cd. Universitaria, (Marzo del 2011). Universidad Autónoma de Nuevo León.

www.uanl.mx/sites/default/files/dependencias/del/ma-lic11-web.pdf

Debates en Evaluación y Currículum/Congreso Internacional de Educación: Evaluación 2018 /Año 4, No. 4/ Septiembre de 2018 a Agosto de 2019.