



## EL CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS, OTRA OPCIÓN DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Guillermina Juárez Villalobos [guillermina.juarezv@uanl.mx](mailto:guillermina.juarezv@uanl.mx)\*

David Moreno García [david.morenog@uanl.mx](mailto:david.morenog@uanl.mx)\*

Clemente Gaitán Vigil [clemente.gaitanv@uanl.mx](mailto:clemente.gaitanv@uanl.mx)\*  
Universidad Autónoma de Nuevo León

Mariela Sonia Jiménez Vásquez [msjimenez06@hotmail.com](mailto:msjimenez06@hotmail.com)\*\*  
Universidad Autónoma de Tlaxcala

### 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 (Especialización 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 es necesario 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 facilitador, el aprendizaje alcanzado, la participación activa del estudiante, la organización de las unidades de aprendizaje, entre otros.

**Palabras clave:** cuestionario de opinión, servicios educativos, evaluación, satisfacción del cliente, educación superior.

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes en relación a los servicios educativos que ofrece la FaSPyN?

\*Integrantes del Cuerpo Académico en Consolidación (CAEC): Calidad Educativa y desarrollo personal y profesional. \*\* Asesora



## JUSTIFICACIÓN

La Facultad de Salud Pública y Nutrición (FaSPyN) es una dependencia de educación superior de la Universidad Autónoma de Nuevo León que ofrece 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 Especialización (en Nutriología Clínica), atiende una matrícula de 1389 estudiantes de licenciatura y 43 estudiantes en los diferentes PE de posgrado en el semestre enero-junio 2012.

Para esta dependencia el aplicar los cuestionarios de opinión sobre los servicios educativos que ofrece es un indicador ya que con ello se detectan áreas de oportunidad que permitan fortalecer y asegurar la calidad de los programas educativos, la habilitación 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 del PNPC de uno de los programas educativos de posgrado e impulsar el ingreso de otro; al identificar y atender estas fortalezas y debilidades se contribuye al logro de la Visión UANL 2020 que nos 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 su evaluación cualitativa y cuantitativa. De lo más sobresaliente es el destacar como los profesores son evaluados, así como a los sistemas educativos que manejan las instituciones. El profesor es evaluado por el dominio que tienen acerca del tema que maneja con los estudiantes, el trabajo grupal, aplicación de técnicas didácticas y el uso que le da a ellos y el manejo de instrumentos de evaluación.

Las funciones principales de la evaluación, que se podría mencionar son: La certificación y acreditación; se dirigen, fundamentalmente, a precisar si las características del objeto evaluado se ajustan de modo formal a las normas y estándares establecidos. 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.

## **OBJETIVO**

Identificar las fortalezas y debilidades de los servicios educativos de pregrado y posgrado que se imparten en la Facultad de Salud Pública y Nutrición a través de un cuestionario de opinión durante 2011.



## METODOLOGÍA

Estudio exploratorio, descriptivo, no probabilístico, que incluye aplicación de cuestionarios de opinión de forma directa a los estudiantes de algunos de los semestres escolares (2º, 3º, 5º, 6º, 8º, 10º y posgrado), basándose en listados de estudiantes y horarios de grupo, esto equivale a una población aproximada de 700 estudiantes de pregrado (663) 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 semestres escolares (enero-junio; agosto-diciembre).

## RESULTADOS

Se expresan en porciento y el indicador de calidad debe ser igual o mayor a 90%.

En pregrado / posgrado:

1. En cuanto a que tan satisfecho se siente con sus estudios en todos los semestres aplicados excepto en quinto semestre no se alcanzó la calificación ideal que es de 90% / 90%.
2. La mayoría de las clases que ha tomado durante su formación la calificación máxima es de 88% / 86%.
3. Los contenidos de las unidades de aprendizaje se cubren en un mínimo de 90% / 92%.
4. La formación teórica tiene como mínimo un 86% / 89%.
5. Los profesores proporcionan cuestiones éticas en un mínimo de 90% / 96%.
6. Los profesores propician la búsqueda bibliográfica en un mínimo de 91% / 90%.
7. Entregan oportunamente los resultados de las evaluaciones en un mínimo de 84% / 96%.
8. Los profesores acuden puntualmente a sus clases en un mínimo de 87% / 90%.
9. Los profesores dominan las unidades de aprendizaje que imparten en un mínimo de 90% / 95%.
10. ¿Actividades prácticas en su carrera? En un mínimo de 80% / NA.
11. La relación teoría vs. Práctica es un mínimo de 85% / NA.
12. La infraestructura de la escuela es en un mínimo de 71% / 72%.



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

	2°		3°		5°		6°		8°		10°
	Recuento	%	Recuento								
Muy Satisfecho	45	31.0	39	30.5	28	20.4	39	43.8	35	42.2	35
Satisfecho	80	55.2	66	51.6	77	56.2	34	38.2	35	42.2	39

13. Los servicios de atención que se brindan en la escuela son con un mínimo de 77% / 88%.

14. Recomendación para estudiar esta carrera es con mínimo de 93% / 88%.

## CONCLUSIONES

- El área urgente de atender es la relacionada con la infraestructura de la red inalámbrica.
- En pregrado el área de atención urgente es que los profesores lleguen puntuales a sus clases y entreguen sus evaluaciones en tiempo y forma.
- Hay que fortalecer la teoría en los contenidos de las unidades de aprendizaje de la licenciatura.
- Hay que incrementar en la licenciatura las actividades prácticas.
- Los espacios deportivos también son un área de atención prioritaria para la dependencia.
- Los sanitarios merecen atención especial en cuanto al número y a los implementos que ofrece.
- La atención al estudiante en la biblioteca y en los servicios administrativos son otra área de oportunidad para atender con calidad y calidez.
- El índice de satisfacción con los estudios de pregrado y posgrado es el indicador principal de calidad educativa y este es superior a 90% en promedio.



Medianamente Satisfecho	19	13.1	18	14.1	28	20.4	14	15.7	9	10.8	6
Insatisfecho	1	0.7	4	3.1	3	2.2	2	2.2	2	2.4	1
Muy Insatisfecho	0	0.0	1	0.8	0	0.0	0	0.0	2	2.4	0
	9.165517		9.078125		8.955882		9.235955		9.192771		9.333333

Fuente: Cuestionario directo

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

	ENC	MCN	MCSP
Muy Satisfecho	42.9	40.0	61.1
Satisfecho	50.0	20.0	33.3
Medianamente Satisfecho	7.1	40.0	5.6
Insatisfecho	0.0	0.0	0.0
Muy Insatisfecho	0.0	0.0	0.0

Fuente: Cdirecto

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Mora V. Ana Isabe; LA EVALUACIÓN EDUCATIVA: CONCEPTOS, PERIODOS Y MODELOS. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", Julio-Diciembre, 2004, volumen 04, numero 002, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/447/44740211.pdf>

De la Garza Vizcaya, Eduardo L. Vizcaya RMIE, OCT-DIC 2004, VOL. 9, NÚM. 23, PP. 807-816. Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco: edelag@correo.azc.uam.mx L 808 Consejo Mexicano de Investigación Educativa De la Garza. Recuperado de <http://guadalupe-santiago-lce.blogspot.mx/>

Documentos rectores: Modelo educativo basado en competencias, Modelo Académico de Licenciatura y Visión UANL 2020.