



**UNIVERSIDAD JUÁREZ DEL ESTADO DE DURANGO
FACULTAD DE ECONOMÍA, CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SISTEMA VIRTUAL DE LA
FECA UJED”**

**TESIS QUE PRESENTA:
JAZZIEL ORTEGÓN LÓPEZ**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRO EN MERCADOTECNIA**

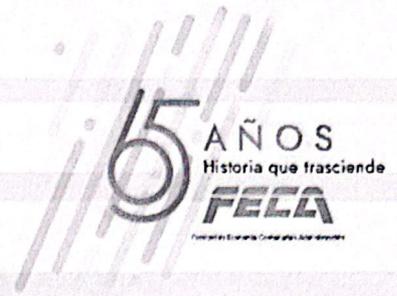
**DIRECTOR DE TESIS
DRA. HORTENSIA HERNÁNDEZ VELA**

DURANGO, DGO. NOVIEMBRE 2023



UJED

Universidad Juárez
del Estado de Durango



DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Validación de Trabajo Terminal

Trabajo de Tesis presentada por el **C. JAZZIEL ORTEGÓN LÓPEZ**, para la obtención de grado de **MAESTRO EN MERCADOTECNIA** titulado **"SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO SOCIAL VIRTUAL DE LA FECA UJED"**

DIRECTOR DE TESIS: Dra. Hortensia Hernández Vela

JURADO

PRESIDENTE: Dra. Hortensia Hernández Vela

VOCAL: Dr. Manuel de Jesús Martínez Aguilar

SECRETARIO: Dr. Oscar Erasmo Navar García

SUPLENTE: Dr. Jesús Job Reza Luna

SUPLENTE: Dr. Iván Rafael Vázquez Serrano

Victoria de Durango, Dgo., a 11 de octubre del 2023

Contenido

Introducción	2
Contexto de la Universidad Virtual en la UJED	8
Contexto de la Educación Virtual	8
Marco teórico	16
Introducción	16
Educación a Distancia.	16
Educación virtual universitaria	17
Mercadotecnia	18
Calidad en la educación virtual universitaria	18
La relación entre satisfacción y calidad en la educación	24
Dimensiones y Factores	26
Metodología	31
Tipo de investigación	31
Instrumento	34
Resultados	40
Datos Sociodemográficos	41
Conclusiones	68
Referencias	70
Anexos	72

Introducción

Al referir el término “educación”, es fácil relacionarlo con una institución educativa de carácter oficial, una educación regulada y de tipo formal, en la que gobiernos y escuelas centran su atención, esfuerzos y recursos. Sin embargo, la educación en sí misma no se manifiesta exclusivamente de manera formal, ni es propiedad de un gobierno o de una institución educativa,

La educación es un proceso que traspasa las paredes de una institución educativa, sin hallarse limitado a un determinado lapso o lugar, es importante voltear a mirar cuáles son las herramientas y medios predilectos del ser humano moderno para buscar información y adquirir conocimientos. Entonado (2001, p.65) ha dado la respuesta a esta cuestión al afirmar que:

Nunca la sociedad ha estado tan articulada como en la actualidad alrededor de las tecnologías, tanto en lo doméstico como en lo cultural, como en lo político y social, sin olvidarnos del fuerte impacto que está teniendo en la educación y en la formación.

Desde sus inicios, el siglo XXI se ha destacado por una serie de profundos cambios e innovaciones que se manifiestan hoy en día a nivel social, económico, político, laboral e incluso educativo, ejerciendo una influencia de carácter global. Su huella en el sistema educativo se manifiesta de manera importante, y cada vez más amplía, gracias a los avances tecnológicos.

Las sociedades se transforman conforme cambia el entorno en que se desenvuelven. Una muestra de ello es la forma en la que la globalización ha influenciado la estructura social.

La globalización constituye el estadio supremo de la internacionalización, la introducción en el sistema-mundo de todos los lugares y de todos los individuos, aunque en diversos grados. En este sentido, con la unificación del planeta, la tierra se convierte en un solo y único mundo. (Dos Santos, 1993, p.69).

La globalización ha permitido y promovido un avance tecnológico importante. A su vez, estas innovaciones tecnológicas han estado influyendo en la vida cotidiana, a tal grado que, hoy en día son un elemento casi imprescindible para el ser humano; por ende, la tecnología se presenta como un elemento clave en el proceso de la transformación social, un elemento que, desde el punto de vista de algunos, es

considerado como el factor determinante del cambio de las sociedades tradicionales a las sociedades modernas (Rojas, 2001, p.58).

Un hecho trascendente en cuanto al avance tecnológico es que su impacto a nivel educativo es cada vez más notorio, llegando a modificarla forma en que el ser humano se apropia del aprendizaje:

Los vertiginosos cambios de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han modificado la naturaleza del saber y las formas de su selección, organización, transmisión y aprendizaje, en la medida en que han eliminado las barreras espaciales y temporales, creando nuevas oportunidades y competencias para aprender en una forma autónoma y flexible. (Andrade, 2007, p.240)

Y es que, uno de los principales enfoques de la educación es que la sociedad logre desarrollarse adecuadamente en el entorno en el que se desenvuelve, que en este caso es, como ya se expuso, un mundo moderno y globalizado, el cual exige de los individuos el ser capaces de utilizar productivamente las nuevas tecnologías:

La globalización exige un replanteamiento de la universidad con el estado, la sociedad y el sector productivo para fortalecer sus funciones esenciales porque, como institución dedicada a la producción de conocimientos, está en la obligación de introducirnos en la modernidad. (León, 2004, p. 343).

Así pues, al hablar de educación no formal e informal en el siglo XXI, es preciso hablar también de tecnología y del medio por excelencia que está influyendo tan profundamente a la sociedad actual: el ciberespacio¹. Cuadrado (2008) denota que “el tercer entorno o el ciber espacio es un nuevo lugar de vida en el que los jóvenes se expresan, aprenden, se relacionan y se entretienen.” Hablando del potencial educativo del mismo añade que “los educadores deben conocerlo para poder intervenir educativamente en este nuevo espacio”, y plantea como un problema grave el hecho de que “en la actualidad, muchos educadores desconocen el marco 1 en el que están socializando y aprendiendo los niños y jóvenes que tienen acceso a las nuevas tecnologías” (p.24).

(González, et al.,2011) muestran una aproximación de los alcances que puede tener este tipo de tecnología aplicada en la educación: “Las tecnologías de la realidad virtual inmersiva permiten la experimentación de nuevas formas de comunicar la información,

y estas nuevas formas pueden ser aprovechadas en el ámbito educativo” (pp. 124,125). Dado el carácter atractivo e innovador que dicha tecnología ha manifestado desde sus inicios, aunado a su potencial aplicación como herramienta educativa: “La educación constituye un ámbito prometedor para la aplicación de la Realidad Virtual, gracias a la capacidad de introducir al alumno en entornos inmersivos y multisensoriales, donde es posible interactuar con un ambiente artificial que estimule su proceso de aprendizaje” (Vera, et al; 2003, p. 1).

La importancia de la educación como un factor potenciador del desarrollo humano es, a estas alturas de la historia y del conocimiento, un hecho evidente:

Educar es creer en la perfectibilidad humana, en la capacidad innata de aprender y en el deseo de saber que la anima, en que hay cosas (...) que pueden ser sabidas y que merecen serlo, en que los hombres podemos mejorarnos unos a otros por medio del conocimiento. (Savater, 2001, p.10).

Lo anterior ha llevado a diversos agentes a actuar en favor de la mejora de la calidad educativa; sin embargo, es interesante notar que la gran mayoría de esos esfuerzos se encuentran centrados en la educación que se imparte dentro de las instituciones educativas; siendo que, la educación trasciende al aula, manifestándose no sólo de manera formal, sino también “no formal e “informal”.

La constante evolución de las tecnologías de la información y la globalización de todo el mundo ha llevado a la educación a tener que actualizarse constantemente tanto en medios digitales como formas de enseñanza, trajo consigo una la modalidad de educación virtual en la cual a los alumnos se les imparten las clases de manera digital a través de tecnologías de la información como lo son las computadoras, tablets, celulares, etc. y teniendo como profesores a mismos especialistas en las materias pero proporcionando sus servicios a través de medios tecnológicos.

Sin embargo, es necesario puntualizar los cambio que ha sufrido la modalidad virtual, hace algunas años, la educación virtual y las modalidades a distancia podrían considerarse métodos de estudio informales, lo cierto es que ha sido todo un proceso de transición y adaptación al medio educativo, el desarrollo documental de esta tesis se llevó a cabo durante el año 2017, el modelo educativo virtual ya se había consolidado en la Universidad Juárez del Estado de Durango (UJED), y al ser un

modelo novedoso para ese entonces ya formaba parte la matrícula institucional, lo cual quiere decir que este método claramente se ha vuelto un modelo de estudio formal, aunado a ello la crisis sanitaria vivida en el año 2020 y posterior del COVID-19 ha logrado que los modelos educativos a distancia se desarrollen a pasos agigantados.

La educación a distancia ha revolucionado el ambiente educativo, las universidades han incorporado bajo esta modalidad programas en los diferentes grados que los imparten, el concepto de Universidad Virtual, *responde a la necesidad de las universidades tradicionales de ofrecer nuevos servicios, encontrar nuevos modos de relación con los alumnos*” (Oilo, 1998 p4, citado por Begoña, 2004), pero se conoce muy poco, en nuestro país acerca de la satisfacción de los estudiantes que participan en estos programas, a pesar de que la evaluación de ésta, no es un tema nuevo y que ha sido ampliamente documentado en los programas presenciales.

Ahora bien, cuando nos referimos a satisfacción es importante distinguir el concepto de satisfacción y a qué nos referimos cuando lo empleamos, desde el punto de vista mercadológico la educación es un servicio, en tanto que los alumnos son el usuario de este servicio, según (Poll y Boekhorst 2008) la satisfacción del usuario se refiere a *“una medida de resultado subjetiva que refleja la dimensión de la calidad de los servicios (..) en su conjunto o componentes específicos del servicio que se proporciona.”*

El concepto de satisfacción estudiantil proviene como tantas otras cosas en educación del campo de gestión de empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó bajo la denominación de satisfacción del cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito de la competitividad por el mercado, Cortada y Woods (1995) lo definen así: Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado sobre el servicio brindado.

Es importante hacer puntualización es que debemos de tener en cuenta: la satisfacción está ligada a la lealtad del cliente a la organización y, también que las investigaciones han probado que sus clientes insatisfechos refieren sus malas experiencias al doble de personas que aquellas que tienen experiencias agradables,

resulta delicado ser una extrapolación del concepto de satisfacción del cliente en campos de educación superior. Hay que tomar en cuenta que el estudiante es no sólo un copartícipe antes sino en muchos países un cogobernante de la universidad y que vive la experiencia universitaria.

La razón de medir la satisfacción de los estudiantes radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas y los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (Gento y Vivas, 2003 citado por Mejías y Martínez, 2009). Los estudiantes, y en su defecto quienes los representan, se están convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene. (Gento y Vivas, 2003 citado por Mejías y Martínez, 2009).

La satisfacción del alumno en los estudios universitarios, por otro lado, se considera un factor indispensable para alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución y, sobre todo, la formación de una valoración positiva que se refleja en la opinión que se emite acerca de la institución y sus programas. (Alves y Raposo, 2004, Bloemer y Kasper, 1995, citado por De la Fuente y Mella, 2010, Zas, 2002, Jiménez, Terriquez y Robles, 2011).

La proliferación de ofertas de educación superior bajo la modalidad virtual ha dado paso a una importante discusión sobre los patrones de calidad que las regulan, y aunque, es una problemática compleja abordada desde diferentes perspectivas y bajo diferentes propuestas, su relación con la satisfacción del alumno no puede ser negada (Campos, 2009, Dziuban, Moskal, Kramer y Thompson, 2013), como señala Pérez Juste, López, Peralta y Municio (2000, citado por Fernández-Pascual, M.D., Ferrer-Cascales, R. y Reig-Ferrer, 2013), la satisfacción es una de las dimensiones de la calidad más aceptada en los distintos modelos propuestos, un estudio llevado a cabo por González López (2009) determina que el aspecto que mejor representa la calidad de una Universidad es la satisfacción del alumnado, en la misma línea, Valenzuela González (2010) y Sánchez-López et al. (2012) en el modelo propuesto para la evaluación de la calidad en la educación a distancia enfatizan que uno de los factores fundamentales es la satisfacción de los estudiantes, la medición de la satisfacción

sirve como como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. (Jiménez, et al., 2011).

El principal objetivo de toda escuela ya sea universitaria, de bachillerato, secundaria, etcétera es el lograr tener la satisfacción de sus alumnos, es por eso que en esta investigación nos dedicaremos a estudiar la satisfacción y lo que en ella se engloba en los alumnos de la modalidad virtual de *la Facultad de Economía Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango*, teniendo así todo un recorrido desde lo que es el contexto virtual puntualizando la educación virtual dentro de la FECA – UJED.

En el siguiente capítulo se describe el contexto en que se ha desarrollado el Sistema Virtual de la Universidad Juárez del Estado de Durango; el marco teórico en el cual se describen las distintos conceptos y puntos claves necesarios para comprender esta investigación se presenta en el capítulo 2, la metodología se encuentra en el capítulo 3, señalando los pasos que se desarrollarlo para dar respuesta a la pregunta de investigación que consiste en conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la modalidad virtual en la Facultad de Economía Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango. En el cuarto capítulo se presentan los resultados y en por último se dan las conclusiones de la investigación desarrollada.

Contexto de la Universidad Virtual en la UJED

Esta investigación es relevante porque se conoce poco acerca de la satisfacción de alumnos en entornos virtuales que no está delimitado por los muros de un aula o de una institución educativa, se puede entender claramente que los problemas educativos tampoco se quedan dentro de la escuela, sino que la trascienden y que se requiere una perspectiva diferente para conocer la satisfacción de los estudiantes.

La presente investigación se enfoca en estudiar el grado de satisfacción que tienen los alumnos que estudian en la modalidad virtual ofrecida por parte de la Facultad de Economía Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango, que forman parte de los programas de estudio ofrecidos por la universidad al igual que se le debe de tomar en cuenta aún más por el incremento de oferta que se ha dado durante los últimos años dentro de esta modalidad, es por ello que la satisfacción de los estudiantes debe de ser medida, pues al ser los el principal interés de las universidades éstas deben vigilar por su satisfacción respecto al servicio que ofrecen.

Así, el presente trabajo permitirá mostrar la satisfacción que se tiene por parte de estos alumnos de dicha modalidad respecto a distintos factores que podrían llegar a influir dentro de esta satisfacción que se tiene con esta forma de estudiar, además de que el conocimiento de la satisfacción es una herramienta de retroalimentación para la mejora continua del servicio de educación virtual en la Universidad Juárez especialmente en la Facultad de Economía Contaduría y Administración.

Contexto de la Educación Virtual

En la actualidad cada vez son más las universidades que utilizan plataformas de aprendizaje en línea para brindar su oferta académica, ya sean instituciones tradicionalmente presenciales u organizaciones nuevas que nacen en el contexto actual con ofertas educativas desarrolladas mediante un uso intensivo de las tecnologías.

Linder, y Hayeshan (2020) señalan que el porcentaje de instituciones que ofrecen cursos basados en *Internet* aumenta exponencialmente año con año, se espera que este comportamiento de tendencia creciente se mantenga y que cada año

exista una mayor oferta de programas formativos de educación superior virtual y ampliar la oferta a comunidades que no cuentan con estudios universitarios.

El proyecto de Universidad Virtual en la Universidad Juárez del Estado de Durango inicia en el año 2005 con la implementación del diplomado “Introducción a la Educación Virtual” el cual en sus inicios empezó con 90 profesores; a partir de la fecha iniciaron en la universidad materias mixtas para los alumnos, es decir, parte presencial y parte virtual.

Con fecha del 8 de agosto de 2009, la Universidad Juárez del Estado de Durango, implementa el Sistema Universidad Virtual con la finalidad de ofrecer seis programas educativos e impactar de una manera positiva con recurso tecnológico en la búsqueda de la impartición del conocimiento a un mayor número de población en el Estado de Durango, firmando el Convenio de Colaboración Académica el día 28 de Septiembre de 2009 con los municipios de Canatlán, Nuevo Ideal y Santiago Papasquiario, y el día 29 de Septiembre del mismo año con El Salto, Pueblo Nuevo y Guadalupe Victoria.

Con este logro, la UJED, se unió durante este año a las 39 universidades del país agrupadas en el Espacio Común de Educación Superior a Distancia (ECOESAD), que por primera vez ofertan 16 licenciaturas, para llegar a más de 10 mil 300 estudiantes, en donde la UJED inicia su participación con seis programas que se ofrecen esta modalidad a distancia, en cuales se inició con 308 alumnos, para este ciclo escolar, 68 estudiantes de Nivelatorio en Enfermería, 33 en el Programa Ingeniero Fruticultor, 110 alumnos del programa de Licenciatura en Psicología, 54 estudiantes del programa de Licenciatura en Administración 78 del programa de Licenciatura en contabilidad y 35 de Licenciatura en economía.

Para ofrecer los programas mencionados anteriormente, se contó con el apoyo de las unidades académicas universitarias siguientes: Facultad de Agronomía y Zootecnia, Facultad de Economía, Contaduría y Administración, Facultad de Enfermería y Obstetricia, Facultad de Trabajo Social y Escuela de Psicología y Terapia de la Comunicación Humana.

En el año 2010, en este mismo sentido se firman los convenios en los Estados Unidos, en las ciudades de Dallas Texas y Los Ángeles California, para la implementación de los programas a distancia de la UJED, y se firma convenio con los

municipios de Vicente Guerrero el 9 de agosto y Rodeo el 18 de agosto y se añade en el ciclo B de 2010, a la oferta a distancia, el programa Académico de Ingeniería en Sistemas Computacionales y Administrativos, por parte de la Facultad de Ingeniería, Ciencias Arquitectura.

El 19 de mayo de 2011, se firman los convenios con los municipios de Pánuco de Coronado, (en la localidad de Francisco I. Madero), donde contarán con instalaciones físicas propias, y con la Presidencia Municipal de Nazas. El 22 de marzo de 2012, se firma convenio con la Presidencia Municipal de Tepehuanes y, finalmente en el mes de agosto se firman los convenios con las Presidencias Municipales de San Juan del Río y Santa María del Oro el 14 de agosto del mismo año San Juan del Río.

El 10 de julio de 2012 se firma el Convenio de Colaboración Académica, con el Consejo de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Durango y la UJED en beneficio de ambas Instituciones.

El Sistema de Universidad Virtual en la institución, es el conjunto de Unidades Académicas, áreas de la Administración Central y Presidencias Municipales que, de manera articulada y colaborativa, brindan Planes y Programas de Estudio y en modalidades a distancia y no convencionales, así como servicios educativos y de soporte técnico a la comunidad universitaria para la modalidad presencial juaristas. Además, se ofrece el servicio de formación continua (cursos, diplomados y talleres) a la y sociedad en general a nivel estatal, nacional e internacional a través de diferentes Unidades Académicas de la UJED y otras instancias gubernamentales e Instituciones de Educación Superior.

Hasta la fecha en que se realizó la investigación, (2017) el Sistema Universidad Virtual brindaba estos servicios, a través de plataformas educativas a 2128 usuarios, distribuidos como se indica en la Tabla 1.

Tabla 1

Distribución de alumnos en el sistema virtual de la UJED

ALUMNADO EN LICENCIATURAS A DISTANCIA	507
Área básica (4 clases virtuales)	1370
Posgrado Semipresencial	25
Formación Continua (Abierto al público)	81
Docentes participantes en aulas virtuales	145

Nota. Elaboración Propia

La estructura actual del Sistema Universidad Virtual cuenta con la participación de 7 facultades y 2 escuelas que imparten programas de estudio en modalidades a distancia y no convencionales (mixta o semipresencial):

1. Facultad de Enfermería y Obstetricia
2. Facultad de Economía, Contabilidad y Administración
3. Facultad de Psicología y Terapia Humana de la Comunicación
4. Facultad de Trabajo Social
5. Facultad de Agricultura y Zootecnia
6. Facultad de Ingeniería, Ciencias y Arquitectura
7. Facultad de Ciencias Biológicas
8. Escuela Superior de Música
9. Escuela de Lenguas

Además, se cuenta con Centros de Educación a Distancia (CEDs) del Sistema Universidad Virtual UJED en 12 diferentes municipios:

1. Canatlán,
2. Nuevo Ideal,
3. Santiago Papasquiaro,
4. El Sato, Pueblo Nuevo,
5. Guadalupe Victoria,
6. Vicente Guerrero,
7. Rodeo,
8. Pánuco de Coronado (en la localidad de Francisco I. Madero),
9. Nazas,

10. Tepehuanes
11. Santa María del Oro
12. San Juan del Río

Los CED's (Centros de Educación a Distancia) del SUV-UJED (Sistema de Universidad Virtual) están establecidos como centros de autoacceso y autoaprendizaje lo que significa que el estudiante tiene que acercarse y hacer uso bajo su propio albedrío de los recursos y apoyos apropiados para su aprendizaje, así como hacerse responsable de su proceso educativo sin la intervención de otros agentes tales como Docentes, instructores o cualquier otro tercero por la naturaleza de los mismos CED's (Centros de Educación a Distancia) del SUV-UJED (Sistema de Universidad Virtual) .

En la Facultad de Economía, Contaduría y Administración se cuenta con la Coordinación de Educación a Distancia, la cual ofrece los siguientes programas de licenciatura:

1. Contador Público
2. Licenciado en Administración

En la Tabla 2 se puede apreciar la población de estudiantes universitarios en el Sistema Universidad Virtual de la UJED en la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de primer a octavo semestre desglosando la distribución de los estudiantes de primer a octavo semestre en la modalidad virtual según la zona y lugar de residencia al que pertenecen, en esta tabla se puede apreciar que la carrera que mayor demanda de Educación a distancia es la carrera de Contador Público.

Tabla 2.

Clasificación de la población virtual de primer a octavo semestre según su lugar de residencia, género y carrera en la FECA.

Semestre	Foráneo	Local	Mujeres	Hombres	Contador Público	Licenciado en Administración
1	9	12	15	6	12	9
2	13	14	16	11	13	14
3	6	11	15	2	9	8
4	22	22	28	16	25	19
5	7	17	14	10	14	10
6	28	34	42	20	39	23
7	0	1	0	1	0	1
8	28	26	38	16	24	30
TOTAL	113	137	168	82	136	114

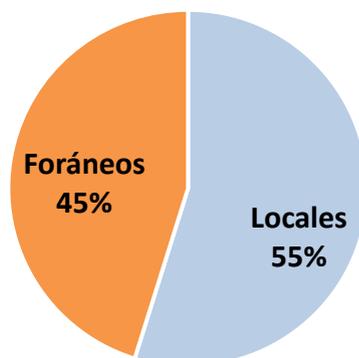
Nota: Elaboración Propia

Dentro de la Facultad de Economía Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango en el año en que se realiza la investigación se cuenta con 250 alumnos en modalidad virtual, de los cuales 113 son alumnos foráneos y 137 son residentes en el municipio de Durango. 168 del género femenino y 82 del masculino; 136 cursando la carrera de Contador Público y 114 en la carrera de Licenciado en administración observando (Figura 1) que los alumnos locales superan al número de alumnos foráneos.

La información reportada en la tabla 3 se resalta en la figura 1 en donde se aprecia la relación entre estudiantes foráneos y residentes de la ciudad de Durango, además de la distribución de estos por su lugar de residencia. Donde de los 113 foráneos inscritos, 105 habitan en municipios dentro del Estado de Durango, mientras que 8 pertenecen a otros Estados.

Figura 1

Estudiantes Locales y Foráneos



En tanto que en la tabla 3 se muestra el número de estudiantes que estudian modalidad virtual en la FECA, UJED según su zona de residencia.

Tabla 3

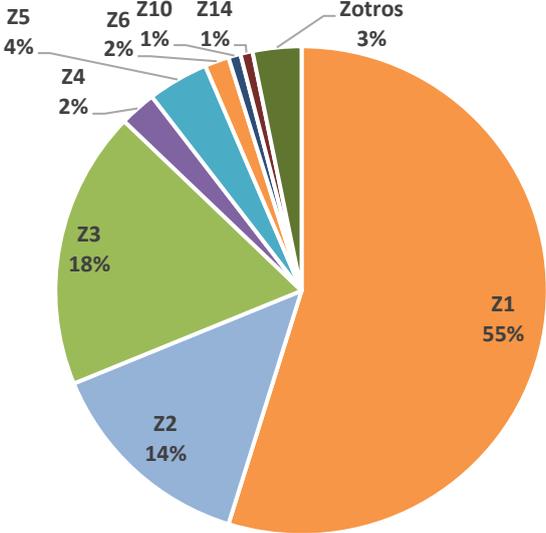
Distribución de los estudiantes de la modalidad virtual según zona y lugar de residencia.

Zona	Lada	Estudiantes	Lugar
1	618	137	Durango
2	677	35	Canatlán, Rodeo, Nuevo Ideal
3	675	46	El Salto, Nombre De Dios, Súchil, Vicente Guerrero, Villa Unión, Mezquital
4	649	6	Santa María Del Oro
5	674	10	Santiago Papasquiaro, Tepehuanes
6	871	4	Gómez Palacio
7	695	1	Sinaloa
8	0	1	(Foráneo)
9	457	1	Zacatecas
10	671	2	Cuencamé
11	433	1	Zacatecas (Sombrerete)
12	669	1	Mazatlán
13	647	1	Sonora
14	676	2	Guadalupe Victoria, Panuco De Coronado
15	668	1	Sinaloa
16	827	1	Nuevo León

Nota: Elaboración Propia.

Figura 2

Número de Estudiantes por Zona



Nota. Elaboración Propia.

Se puede concluir entonces que el contexto en el estado de Durango para la implementación de la educación a distancia era sumamente idóneo, para explotarlo y ejecutarlo.

Marco teórico

Introducción

En este capítulo se abordaremos el Marco teórico y las diversas aportaciones de autores y estudiosos del tema, partiendo cómo es que se ha desarrollado la educación a distancia, posteriormente se explicará la llegada de esta modalidad de estudio virtual en las universidades, posteriormente se hablará acerca de la calidad de la educación en las modalidades virtuales y la satisfacción del servicio que se provee, así como las dimensiones y factores que influyen en el proceso de aprendizaje para los alumnos que optan por esta modalidad de estudios.

Educación a Distancia.

León, Bermúdez y Tremols (2002, citado por Fernández, Clemenza y Araujo, 2014), opinan que la modalidad educativa a distancia está dada por la separación física entre alumnos y profesores en las diferentes fases del proceso enseñanza-aprendizaje, se utilizan medios de instrucción no directa, en forma de material impreso, mecánico y/o electrónico.

La Educación a Distancia cuenta con una historia de larga trayectoria. Tiene sus inicios en los programas de estudios por correspondencia y por radiodifusión, se fue desarrollando hasta ofrecer cursos por sistemas sostenidos en lo audiovisual a través de las vías satelitales. Conde (2003) plantea, refiriéndose a la enseñanza a distancia, que ésta se caracteriza por los elementos fundamentales que componen el triángulo interactivo: el alumno, el profesor/tutor y el contenido. Se señala también como un factor importante que la interacción a través de un medio tecnológico puede ser un medio de liberación para algunos estudiantes proporcionándoles invisibilidad en relación con factores como raza, género, edad, etnicidad, apariencia personal y discapacidad. (Eom, 2009).

El contenido de los programas a distancia se presenta a través del material didáctico, en este tipo de estudio se convierte en un elemento especialmente relevante, ya que en él se incluye toda la información y se ofrece la guía a los alumnos; se entiende que en este tipo de enseñanza se trabaja sobre el modelo de autoaprendizaje, el tutor/profesor es una guía, un compañero auxiliar, pero el alumno debe desenvolverse de independiente (Begoña, 2004). En este sistema de enseñanza

basado en trabajos anteriores establece que los rasgos más frecuentes de esta modalidad son:

- a) La separación profesor-alumno;
- b) La utilización de medios técnicos;
- c) El sistema de tutoría;
- d) El aprendizaje independiente.

Educación virtual universitaria

Los avances tecnológicos y el desarrollo en educación a distancia han dado paso a una revolucionaria forma de educación mediante el uso de las plataformas de aprendizaje en línea.

La educación virtual logra vencer barreras de tiempo y espacio, lo que la constituye en una opción viable para grandes contingentes de personas que requieren de programas de educación superior pero que, por sus condiciones socioeconómicas o por su ubicación geográfica, no están en condiciones de trasladarse a un aula universitaria tradicional.

A menudo se mezclan conceptos como Universidad Virtual, Campus Virtual o Cursos Online a los cuáles hay quien atribuye las mismas características cuando no es así. El término “universidad virtual” debería englobar un concepto sistémico de la universidad ofrecida a los estudiantes y a la comunidad docente e investigadora, un concepto integral, de universidad en sí misma, suficientemente distinto del término “Campus Virtual”. Van Dusen (1997) realiza una correcta definición de este término cuando dice “El campus virtual es una metáfora del entorno de enseñanza, aprendizaje e investigación creado por la convergencia de las poderosas nuevas tecnologías de la instrucción y la comunicación.”.

En los últimos tiempos, un nuevo término ha empezado a utilizarse, en un intento de abarcar una concepción más amplia, a pesar de que, como es habitual, existan lecturas interesadas que establezcan interpretaciones cuanto menos, dudosas. Se trata de la voz inglesa “e-learning”, que puede definirse como “el uso de tecnologías basadas en Internet para proporcionar un amplio abanico de soluciones que aúnen adquisición de conocimiento y habilidades o capacidades.” (Rosenberg, 2000).

Este autor establece que existen tres criterios que deben cumplirse para poder aplicar correctamente este término:

- a) que se realice en red, lo que permite una actualización inmediata, almacenaje y recuperación, distribución y poder compartir los contenidos y la información.
- b) que se haga llegar al usuario final a través de un ordenador utilizando estándares tecnológicos de Internet.
- c) que esté centrado en la más amplia visión de soluciones al aprendizaje que vayan más allá de los paradigmas tradicionales de la formación (Rosenberg, 2001, 28-29).

Esto significa que no podemos incluir en este tipo de educación a las instituciones de enseñanza a distancia tradicionales y, inclusive, que el uso de determinadas tecnologías aplicadas a la educación no significa que estemos hablando de e-learning.

Mercadotecnia

El marketing ha evolucionado con relación a los nuevos requerimientos de los usuarios, quienes buscan que las prestaciones que se les brinda ofrezcan diferencia y valores agregados. El marketing relacional se caracteriza por establecer relaciones a largo plazo con el cliente, tener un enfoque de interacción cliente-empresa y la participación del cliente en los resultados del servicio. Por lo tanto, las estrategias del marketing relacional pueden tener un gran impacto en los usuarios y en su percepción ante los servicios recibidos, ayudando a las empresas a mantener a sus clientes satisfechos y crear vínculos de lealtad.

Calidad en la educación virtual universitaria

La relevancia de este tema radica en que cada vez son más las universidades que utilizan plataformas de aprendizaje en línea para brindar su oferta académica, ya sean instituciones tradicionalmente presenciales u organizaciones nuevas que nacen en el contexto actual con ofertas educativas desarrolladas mediante un uso intensivo de las tecnologías.

El incremento exponencial de oferta y demanda de educación virtual a resultado en la necesidad de crear y reforzar sistemas de aseguramiento de la calidad

de los programas y servicios que ofrecen estas instituciones, para que los mismos logren satisfacer las necesidades de sus estudiantes.

El tema de la evaluación de la calidad de los programas académicos de educación superior no es nuevo. No obstante, el desarrollo de metodologías y la selección de criterios para valorar la calidad de los programas académicos virtuales es un tema pertinente y de gran utilidad actualmente. Aunque Camisón, Gil y Roca (1998) aseguran que la revisión de la literatura centrada en la calidad parece advertir que aún estamos en la «etapa de incertidumbre» en la gestión de calidad de las universidades y, más en concreto, en lo que se refiere al sondeo de los requerimientos de sus estudiantes.

Aparte de la demanda social de programas bajo la modalidad virtual, también se observa una demanda hacia las universidades en cuanto a la calidad formativa. Cada vez más, se espera que las universidades formen a los profesionales con dominio pleno de competencias que les permitan incorporarse efectivamente en el mercado laboral. Siguiendo a Lima de Morúa (2003), la creación de cursos virtuales basados en nuevas tecnologías - correo electrónico, chat, fórum, videoconferencia, *web* y *cd-rom* - atiende a una demanda creciente en los últimos años que no solo requiere de la incorporación de las tecnologías en los procesos formativos, sino también de existencia de calidad suficiente para motivar al alumnado a que aprenda y domine las competencias esenciales para los profesionales del siglo XXI.

Actualmente, se observa un gran avance en el contexto latinoamericano en cuanto a la incorporación de evaluación en los contextos educativos. Como lo indica Silvio (2006): Progresivamente, la comunidad académica latinoamericana ha ido tomando conciencia de la necesidad, importancia y significación de la evaluación de la calidad de la educación virtual y a distancia, y su acreditación como modalidad educativa que merece un lugar destacado en el mundo académico, pues todos los días se ha ido extendiendo y diversificando en ambientes formales e informales de la educación. Ese crecimiento y diversificación ameritan controles de calidad y acreditaciones derivadas de dicho control, para proteger a los usuarios de la educación virtual y a distancia tradicional (p. 6).

Las metodologías, los criterios e indicadores de calidad que han resultado de las diferentes iniciativas y organizaciones son disímiles; tal como lo indican Colás *et al.* (2005) la evaluación ha sido abordada desde diferentes flancos, se han desarrollado enfoques evaluativos de la educación en línea en términos socioeconómicos, tecnológicos, educativos (pedagógicos), metodológicos y psicológicos. Lo que ha originado gran variedad de indicadores de calidad y de modelos de evaluación cuya pertinencia aún no se ha valorado.

However, Muilenburg and Berge 2005, (citados por Bolliger, y Wasilik, 200) han reportado como barreras para el aprendizaje en línea la falta apoyos administrativos, de interacción social, de habilidades académicas y técnicas motivación, tiempo, el acceso limitado a los recursos y dificultades técnicas otros aspectos tienen que ver con el roles personal y responsabilidades, demoras en la retroalimentación por parte de los instructores, alto grado de dependencia de la tecnología y bajo desempeño y satisfacción (Navarro, 2000; Simonson et al., 2009 citado por Bolliger, y Wasilik, 2009).

El Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia para América Latina y el Caribe. Este centro, con la colaboración de expertos y académicos, han desarrollado un trabajo denominado *Potencial Marco Regulador de Cursos Virtuales* en el que se contempla un conjunto de estándares de calidad para cursos virtuales. Estos estándares se acercan bastante a los asuntos críticos que se deben valorar cuando se trata de juzgar la calidad de un curso en línea. En esta propuesta los estándares de calidad se distribuyen en cinco categorías; tecnología, formación, diseño instruccional, evaluación y servicios de soporte.

La investigación científica está produciendo muchísimas orientaciones sobre los diferentes aspectos y factores relacionados con la implementación efectiva de programas virtuales, tal como se puede observar en Moore, 2013; Rudestam y Schoenholtz-Read, 2010 (citados por Zambrano, 2016). Existe una extensa producción de programas de Educación a Distancia, incluyendo TIC's o en propuestas híbridas, no existe en realidad una propuesta unificada acerca de los criterios a considerar para evaluar la calidad contrastarla.

Fainholc (2004) señala como parte de la problemática para conocer la calidad de la educación a distancia radica de que en general se aplican modelos de uso empresarial basados más en la gestión, que en los procesos de enseñanza y aprendizaje de los programas de educación a distancia, y considera este autor que

existen falacias acerca de esta modalidad en relación a: la creencia de que esta modalidad tiene un menor costo en relación a la educación presencial lo que no siempre es cierto, o cuando se trata de cuantificar el uso de interacciones del usuario en el sistema como medida de calidad sin considerar cómo está diseñado y producido el material, ni la mediación pedagógica que genera y en relación a tener como único referente la satisfacción del estudiante que en muchos casos es limitada e incompleta, la calidad señala este autor, incluye la satisfacción de usuarios pero también la excelencia del sistema, la efectividad del proceso y resultados académicos positivos y de buen impacto social.

A pesar de este planteamiento en la revisión de la literatura científica encontramos que el concepto de calidad en docencia universitaria está estrechamente ligado con la satisfacción de los estudiantes. (Fernández-Pascual, et. al., 2013) El estudio llevado a cabo por González López (2009) determina que el aspecto que mejor representa la calidad de una Universidad es la satisfacción del alumnado, un indicador de producto, manifestación de la política educativa actual en materia de evaluación institucional. En la misma línea, Valenzuela González (2010) y Sánchez-López et al. (2012) en el modelo propuesto para la evaluación de la calidad en la educación a distancia enfatizan que uno de los factores fundamentales que determina la calidad de la formación recibida es la satisfacción de los estudiantes. (Fernández-Pascual, et. al., 2013).

La satisfacción debería ser un constructo multidimensional, capturando los multifacéticos elementos de la relación entre las expectativas del estudiante y su experiencia. Esto es lo que los investigadores deben entender en que factores específicos pueden encontrar o no satisfacción los estudiantes. (Callaway, 2012). Ahora bien, es importante tener en cuenta que la educación es un servicio y está íntimamente ligada con la satisfacción del cliente, en este caso el estudiante, para efectos prácticos podemos definir que la satisfacción en el servicio se puede definir como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler y Armstrong. 2003 citado por Mejías y Manrique, 2011). En donde el servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo (Evans, 2000, citado por Rodríguez, Quintal, Manzanilla, Suchite, Tho, 2010).

Otro autor define satisfacción basado en la diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción de los servicios que ha recibido; es decir, la percepción subjetiva, acompañada de la expectativa previa (Mira, Aranaz, 2000, citado por Sanz, Garrido y Caro, 2017).

También, se ha señalado que la calidad percibida es más bien una actitud “largoplacista” sobre la base de la evaluación total del servicio, mientras que la satisfacción es una actitud, también, pero emergida de la valoración de una transacción específica (Bitner, 1990; Bolton y Drew, 1991), de manera que la calidad percibida del servicio no es otra cosa, a la postre, que la consecuencia actitudinal de la valoración (medida como satisfacción) de una serie de transacciones específicas del cliente con el servicio (Parasuraman et al., 1994). Esta determinación del significado de “calidad del servicio” resulta fundamental para aclarar su relación causal con la satisfacción del cliente con el servicio (entendiendo ésta como una percepción global del servicio que se construye sobre la adición de percepciones “parciales” que generan mayor o menor satisfacción). La satisfacción es una variable que mediatiza la formación de nuevas percepciones de calidad desde las previas (Oliver, 1981).

Zas (2002), sostiene que la satisfacción del usuario, empleado, estudiante constituyen un indicador de calidad, la satisfacción es resultado de un proceso personal de ahí que se considere una apreciación subjetiva, es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación con un cierto resultado.

Zeithaml y Bitner, (2002, citado por Fernández, Clemenza y Araujo, 2014), indican que la satisfacción es una evaluación que realiza el cliente respecto del servicio, en término de si el servicio responde a sus necesidades y expectativas. Esta apreciación está influenciada por las características propias del producto o servicio y las percepciones de la calidad.

Las instituciones de educación superior, como cualquier otra organización de servicio, han de estar orientadas a mantener y mejorar continuamente la satisfacción de los servicios a sus usuarios, para contribuir a la mejora de los sistemas educativos, a la evolución de la universidad en sus procesos y, en general, para hacer posible su progreso. *En este contexto, la satisfacción estudiantil se define como la percepción*

que tienen los estudiantes del grado en el que se le han cumplido sus requisitos (Mejías y Martínez, 2009).

Sin embargo, un problema frecuente es que no encontramos un consenso acerca del significado del concepto satisfacción con la formación recibida, bien sea presencialmente o a través de la red. Un aspecto común que comparten la mayoría de las definiciones propuestas es la complejidad y multidimensionalidad del constructo (Saadé & Kira, 2006 citado por Fernández-Pascual, et al., (2013) hacen una revisión de la literatura tanto en España como a nivel internacional encontrando que las investigaciones de satisfacción en el ambiente virtual no tienen consenso, son llevadas a cabo bajo diferentes enfoques y modelos teóricos, y con diferentes propuestas de evaluación, teniendo únicamente como objetivo común, el interés sobre la percepción que los estudiantes tienen sobre el ambiente en el que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje y en qué medida esta percepción puede ser una variable predictiva de la satisfacción con la formación recibida.

La satisfacción estudiantil ha sido concebida como el grado de congruencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos, con respecto a la experiencia de aprender a través de cursos virtuales (Allen, Omori, Burrell, Mabry y Timmerman, 2013; Moore y Shelton, 2014; Simpson, 2003, citados por Zambrano, 2016). Se la considera como un estándar clave para la evaluación de la calidad de la educación virtual. Además, se ha sugerido que la satisfacción está asociada al desempeño y la retención de los estudiantes en los cursos virtuales, pero la evidencia empírica sobre esto todavía no es concluyente (Drouin, 2008). De hecho, se ha encontrado que la satisfacción estudiantil está mediada por factores que no están asociados directamente con el curso o la institución educativa (Peralta Castro, Escobar Jurado, Mora Rodríguez, Martínez González y Rocío Velandia, 2014 citados por Zambrano, 2016).

Sin duda, en la actualidad, uno de los retos importantes que se presenta es el de clarificar, de la forma más precisa posible, los factores que engloba el amplio y complejo constructo satisfacción. Fernández-Pascual, et. al., 2013).

Coincidiendo con Mejías, A. y Martínez, D. (2009), en el marco de este estudio, los usuarios son los estudiantes de la modalidad virtual de dos programas del área

económico administrativa y su satisfacción se relaciona con la manera en que la institución educativa atiende sus necesidades, expectativas e intereses; así, se define Satisfacción Estudiantil como el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

De la Fuente, Marzo y Reyes (2010) definen la satisfacción global de los estudiantes como la sumatoria de la satisfacción con el personal, y las oportunidades de la carrera, instalaciones, reputación y otros servicios ofrecidos por sus instituciones.

El concepto relacionado con “satisfacción estudiantil” se asocia al de “satisfacción del cliente”, utilizado en la gestión de empresas; sin embargo, el término se matiza, toda vez que una universidad no es equiparable a una empresa, tampoco se debe confundir como clientes a los alumnos; empero “si los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tenerse en cuenta” (Pérez y Alfaro, citados por Gento y Vivas 2003, 17).

Esto da paso a la definición propuesta por Gento y Vivas (2003) sobre la satisfacción estudiantil, como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

La relación entre satisfacción y calidad en la educación

La satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. (Salinas, Morales, Martínez, 2008).

La retención del estudiante está comúnmente asociada con la lealtad a la institución (Henning-Thurau, Langer y Hansen, 2001), y también se relaciona a la satisfacción con la experiencia del servicio. Brown y Mazzaron (2009) argumentan que si los estudiantes tienen una buena imagen de la universidad es probable que estén satisfechos con la institución y con ello su nivel de lealtad incrementará y con ello su retención.

Es relevante incorporar al estudio de la satisfacción de los universitarios variables relacionadas con la forma en que estos analizan, recuerdan y emplean la información recibida, para hacer frente a las demandas y exigencias del ámbito académico. Esta inclusión se fundamenta en investigaciones que han demostrado que el acto de estudiar, por sí mismo, promueve la satisfacción de los estudiantes universitarios (Cheung, 2000).

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación son ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

De esta manera, López (1996) afirma que la óptica del destinatario de la educación, los alumnos, y en su defecto quienes los representan, «se está convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene». (p. 44) Entendiéndose a la calidad desde el contexto educativo como “el modo de ser de la educación que reúne las características de integralidad, coherencia y eficacia” (García, 1981, p. 10). Es decir, que está dado de acuerdo a la naturaleza de la institución, sea esta de investigación o de formación (o en los dos sentidos) según sus principios institucionales. Esta afirmación en términos de Téllez (2004), se refiere a “la razón de ser de la universidad con la búsqueda del conocimiento por el conocimiento (investigación) y el ejercicio desinteresado por la razón (Enseñanza)” (p.218).

Algunos investigadores dan cuenta de la opinión de los estudiantes en cuanto a la calidad de la educación y han realizado importantes hallazgos como la importancia del desempeño del docente (Martínez, Sánchez & Martínez, 2010) y los espacios físicos de las instituciones (Demicheli, 2009) como factores determinantes de la calidad.

Del mismo modo, las reformas educativas apuntan en sus objetivos hacia la satisfacción de todos los componentes de la comunidad educativa. Con esta idea algunos autores como, Marchesi y Martín (1998) y Zas (2002) consideran que uno de los indicadores más válidos para medir el grado de calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas que están vinculadas al proceso educativo.

Zas (2002) Además establece que “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación”. La satisfacción es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación con un cierto resultado. Para lograr la satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no.

Dimensiones y Factores

Dada la importancia que la satisfacción y su impacto en retención de los alumnos en las instituciones de enseñanza universitaria, varios investigadores han intentado encontrar formas fiables de medir dicha satisfacción, estableciéndose diferentes índices basados en dimensiones o aspectos que se consideran inciden en la satisfacción.

En la revisión realizada por Harvey, Parahoo, y Santally, (2017) estos autores identificaron que la calidad de las interacciones de los estudiantes de un sistema virtual, consideradas en relación con la calidad del servicio y la reputación de la universidad afectan la satisfacción del estudiante. Y en relación con ellas presentan un modelo de seis dimensiones obtenido por consenso a través de dos grupos de enfoque siendo éstas: Interacción con el instructor y retroalimentación de éste al alumno; interacciones efectivas y significativas con otros estudiantes; soporte tecnológico; soporte del área administrativa; compromiso del instructor y competencia usando herramientas tecnológicas; calidad de la infraestructura física de la universidad y reputación de la universidad.

Fernández-Pascual, et al. (2013) utilizan 6 variables: apoyo al profesorado, interacciones estudiantes, relevancia Personal, aprendizaje real, aprendizaje activo y autonomía utilizando la versión española del *cuestionario Distance Education Learning Environments Survey (Sp-DELES)* instrumento ampliamente usado (Sahin, 2007) basado en el modelo clima social de R. Moos (1974) de psicología ambiental. El autor conceptualiza el clima psicosocial de los entornos educativos en base a una clasificación tridimensional. La *dimensión relacional* evalúa la calidad e interdependencia de las relaciones personales entre profesor-estudiante y estudiante. La *dimensión de desarrollo personal* valora en qué medida el entorno estimula el cambio y el crecimiento personal. Y La *dimensión de mantenimiento y cambio* del sistema estima el orden y organización del entorno, qué control se mantiene y qué se debe al cambio. La primera dimensión agrupa a las dos primeras variables, las tres siguientes se relacionan con el desarrollo personal y la última corresponde a la tercera dimensión.

Eom (2009) de un modelo de 6 factores encontró que solamente dos la interacción y el curso podían ser correlacionadas con la satisfacción entendiendo la interacción como: la interacción entre los participantes y los materiales de aprendizaje; la interacción entre los participantes y los tutores y asesores y la interacción entre los participantes. En tanto que el curso se refiere en base a Moore (1991), a la expresión de la rigidez o flexibilidad de los objetivos, estrategias de enseñanza y métodos de evaluación utilizada en el programa.

Bolliger y Wasilik, O. (2009) definen la satisfacción en una universidad como la percepción de que la enseñanza en el ambiente virtual es efectiva y profesionalmente benéfica, e identifican como factores que contribuyen a la satisfacción a través de una revisión exhaustiva a: factores relacionados con la institución, el instructor, la tecnología y la interactividad, otros componentes son la comunicación con todos los constituyentes del curso (administración, apoyos). Adicionalmente en la valoración de la tarea, la autoeficacia, la habilidad social la calidad del sistema y la capacitación en multimedia han sido identificadas como constructos importantes.

En la revisión de la literatura, se pudo identificar al modelo de Sun et al. (2008) que ha tomado en cuenta las múltiples dimensiones con las que debe abordarse la

satisfacción estudiantil. Por esto, su modelo está compuesto por seis dimensiones y trece variables o factores independientes y la satisfacción estudiantil como variable dependiente. La dimensión estudiante está compuesta por los factores: actitud hacia las computadoras, ansiedad y autoeficacia; la dimensión instructor por: respuesta oportuna y actitud hacia el e-learning; la dimensión curso por: flexibilidad y calidad; la dimensión tecnología por: calidad tecnológica y calidad de la Internet; la dimensión diseño por: percepción de utilidad y de facilidad de uso del sistema; y la dimensión ambiente por: diversidad de la evaluación del aprendizaje y percepción de interacción con otros. (Zambrano, 2016).

Otras investigaciones como la de Summers, Waigandt, y Whittaker, (2005) se avocan a temáticas puntuales y encuentran relación solamente con algunas de las dimensiones consideradas como en esta investigación en el que quedan como dimensiones válidas las relacionadas con el instructor en relación con preparación, compromiso y dedicación entre otras y el curso en relación entre otras a contenido aprendizaje discusión y evaluación.

Zambrano, (2016) en la revisión que realiza señala además de algunos de los anteriores, que en diversas investigaciones se han identificado factores tales como: la interacción de los estudiantes con el contenido, con los profesores y con los otros estudiantes (Swan, 2001); el sentido de comunidad (Drouin, 2008), la perseverancia en desafíos de estudios independientes, la facilidad de uso del computador y de interacción con el docente (Bray, Aoki, y Dlugosh, 2008); la presencia de enseñanza, cognitiva y social (Akyol y Garrison, 2010); la ansiedad del estudiante, la actitud del profesor, la flexibilidad, la calidad del curso, la percepción de utilidad, la facilidad de uso del sistema y la diversidad de la evaluación, (Sun, Tsai, Finger, Chen, y Yeh, 2008); la organización del curso, del proceso de enseñanza-aprendizaje y de las instalaciones e infraestructura (Sanjuán Gómez, Gómez Martínez, Rabell Piera, Arcia Arcia, y Morales Velázquez, 2011).

Basado en el modelo de Sunt et. al (2008) y bajo grupo de enfoque con la revisión de las investigaciones presentadas anteriormente se elaboró un modelo de evaluación (Figura 3) de la satisfacción que considera 6 dimensiones más la autoeficacia del estudiante que afecta y se ve afectado por el resto de las dimensiones.

Figura 3

Modelo de Satisfacción de alumnos en programas de licenciatura virtuales.



Nota. Modelo elaborado por Alumnos de Verano de Investigación 2017 de la FECA-UJED

- **Tecnología** dimensión relacionada con el uso de los recursos tecnológicos la calidad de la plataforma y el uso de internet.
- **Diseño en la plataforma** percepción de utilidad y facilidad de acceso a la operación del contenido y actividades que se desarrollan en la cotidianidad del trabajo
- **Curso:** en relación con la flexibilidad, calidad, evaluación, confiabilidad, contenido de acuerdo a los propósitos de aprendizaje, diseñado en función de los usuarios, acervo bibliográfico y métodos de evaluación.
- **Instructor.** Relacionado con la experiencia y capacidad del instructor en relación con el aprendizaje en línea, comunicación frecuente y relación cordial con respuesta oportuna y retroalimentación.
- **Administración del sistema.** Accesibilidad a la administración para dar respuesta a los requerimientos del alumno, buen trato, facilidad percibida para adaptarse al sistema e-learning, facilidad para la realización de trámites en la institución.
- **Ambiente.** Soporte familiar y percepción en relación con sus compañeros en foros, aulas virtuales y trabajos conjuntos

- **Estudiante.** Autosatisfacción del estudiante en relación con sus habilidades tecnológicas, hábitos y desempeño, y evaluación de sentimientos positivos hacia la modalidad virtual.

Como puede verse en la figura 3, en este modelo se considera que autosatisfacción del estudiante incide en la percepción de la satisfacción, pero simultáneamente la percepción de las otras dimensiones incide en la percepción de autoeficacia del estudiante. Y es en este modelo en el que se basa la evaluación de satisfacción de los estudiantes del sistema virtual de la FECA- UJED.

Metodología

Este capítulo dará muestra de la metodología elegida para realizar la investigación y llevar a cabo el procesamiento de la información obtenida, su análisis e interpretación. La metodología en un trabajo de investigación hace referencia a, la estructura general del proceso de investigación, es decir, el conjunto de principios que sientan las bases en torno a los métodos y técnicas que pueden ser aplicados en una investigación. Desde este punto no puede ser de una metodología única, abstracta, ni infalible, sino una metodología que se construye alrededor de las finalidades de una investigación. (Espinoza & Montes, 1999, p.112).

Tipo de investigación

Es una investigación cuantitativa, transversal, con la obtención de los datos a través de encuesta validada para evaluar la satisfacción de los alumnos del sistema virtual de la Facultad de Economía Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango.

Quedando establecido como objetivo: conocer el grado de satisfacción de los alumnos del Sistema Virtual que cursan las licenciaturas de Contaduría y de Administración en la FECA – UJED.

En donde se desprenden como hipótesis de la investigación

H₀: El grado de satisfacción de los alumnos del Sistema virtual de la FECA-UJED no es alto en relación con el servicio que reciben.

H₁: El grado de satisfacción de los Alumnos del sistema virtual de la FECA –UJED es alto en relación con el servicio que reciben.

Estas hipótesis se presentan también para cada una de las dimensiones especificadas en el modelo quedando la hipótesis alterna como:

H₂: El grado de satisfacción de los alumnos del sistema virtual de la FECA-UJED en relación con la tecnología es alto

H₃: El grado de satisfacción de los alumnos del sistema virtual de la FECA-UJED en relación con el diseño de la plataforma es alto

H₄: El grado de satisfacción de los alumnos del sistema virtual de la FECA-UJED en relación con el curso es alto

H₅: El grado de satisfacción de los alumnos del sistema virtual de la FECA-UJED en relación con el instructor es alto

- H7:** El grado de satisfacción de los alumnos del sistema virtual de la FECA-UJED en relación con el ambiente en el que se desenvuelven es alto
- H7:** El grado de satisfacción de los alumnos del sistema virtual de la FECA-UJED en relación con su desempeño es alto
- H8:** No hay diferencia entre el grado de satisfacción entre hombres y mujeres en relación a la calidad del servicio que reciben del Sistema Virtual de la FECA-UJED.
- H9:** No hay diferencia en el grado de satisfacción por edad en relación a la calidad del servicio que reciben del Sistema Virtual de la FECA-UJED.
- H10:** No hay diferencia en el grado de satisfacción de los alumnos de la licenciatura de Administración y los alumnos de contaduría en relación a la calidad del servicio que reciben del Sistema Virtual de la FECA-UJED.
- H11:** No hay diferencia en el grado de satisfacción en los alumnos de los diferentes semestres en relación con la calidad del servicio que reciben del Sistema Virtual de la FECA-UJED.
- H12:** No hay diferencia entre el grado de satisfacción entre los alumnos foráneos y los locales en relación con la calidad del servicio que reciben del Sistema Virtual de la FECA-UJED.
- H13:** No hay diferencia entre el grado de satisfacción independiente del papel familiar que desempeñan en relación con la calidad del servicio que reciben del Sistema Virtual de la FECA-UJED.
- H14:** Para los alumnos que cursaron en ambos sistemas presencia y virtual no hay diferencia en el grado de satisfacción con relación a la calidad del servicio

Muestra

En base a la población de los alumnos (Tabla 4) se realizó el levantamiento de encuesta a una muestra de 120 alumnos estadísticamente representativa de un total de 251 alumnos que cursaban en julio del 2017 las licenciaturas de Contador Público y Licenciado en Administración originalmente se elaboró una encuesta a ser aplicada por internet a todos los alumnos pero al no obtener la respuesta esperada se aplicaron por vía telefónica, con apoyo de alumnos que participan anualmente en el verano de investigación.

Tabla 4

Alumnos del Sistema Virtual

Semestre	Alumnos	Procedencia		Sexo		Licenciatura	
		Foráneo	Local	H	M	C.P	L.A.
1	21	9	12	15	6	12	9
2	27	13	14	16	11	13	14
3	17	6	11	15	2	9	8
4	45	22	23	28	17	26	19
5	24	7	17	14	10	14	10
6	62	28	34	42	20	39	23
7	1	0	1	0	1	0	1
8	54	28	26	38	16	24	30
251		113	138	168	83	137	114

Nota. No aparecen alumnos del 9º. Semestre al ser excluidos porque en la fecha de levantamiento de las encuestas ya habían concluido la carrera.

El total de la población de alumnos inscritos en la modalidad virtual de la FECA en el año que se lleva a cabo la investigación es de 251 estudiantes por lo que para contar con una muestra significativa se requiera al menos de un tamaño de muestra de 111 de conforme a la fórmula aplicada. (Fórmula 1).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Población Total

Z α = 1.96 a un nivel de confianza del 5%

e = Margen de error máximo aceptado

p = probabilidad de ocurrencia de un suceso

q = probabilidad de que no ocurra el suceso (1 - p)

Maximizando el valor de la muestra utilizando una probabilidad de 0.5 obtenemos el siguiente resultado.

N= 251

p = .05

Z = 1.96 al cuadrado.

q = 0.5

e = .07

$$n = \frac{251 * (1.96)^2 * .05 * .95}{(.07)^2 * (251 - 1) + (1.96)^2 * .05 * .95} = 111$$

El levantamiento de encuestas se realizó vía telefónica a la totalidad de los alumnos inscritos en esta modalidad pudiendo aplicar 120 encuestas que constituyen el total de la muestra.

Instrumento

Para medir la satisfacción de los estudiantes del sistema virtual se operacionalizó el modelo planteado en el marco teórico que incluye seis dimensiones, además el instrumento cuenta con siete preguntas sobre datos sociodemográficos relacionados con: carrera que cursan, edad, género, estado civil, semestre, cabecera municipal en que habitan, y escuela de procedencia, y se incluyen: 4 preguntas integrales en relación en calificación general del sistema, desempeño personal apoyo institucional y conocimientos adquiridos y 4 preguntas abiertas relacionadas causas de la selección de la modalidad virtual, lo que consideran mejor, lo consideran peor de la modalidad virtual y propuestas para mejorar la modalidad virtual en la institución.

Las dimensiones se operacionalizaron como se indica en la tabla 4 en tanto que en la tabla 5 se describen la preguntas correspondientes a cada dimensión.

Tabla 5

Evaluación de las dimensiones en el instrumento

Dimensión	Definición	Preguntas
Tecnología	Dimensión relacionada con el uso de los recursos tecnológicos la calidad de la plataforma y el uso de internet.	1, 2, 3, 4
Diseño	Percepción de utilidad y facilidad de acceso a la operación del contenido y actividades que se desarrollan en la cotidianidad del trabajo	5, 6, 7
Curso	en relación con la flexibilidad, calidad, evaluación, Confiabilidad, contenido de acuerdo a los propósitos de aprendizaje, diseñado en función de los usuarios, acervo bibliográfico y métodos de evaluación	8, 9 10 ,11
Instructor	Relacionado con la experiencia y capacidad del instructor en relación con el aprendizaje en línea, comunicación frecuente y relación cordial con respuesta oportuna y retroalimentación.	12, 13, 14, 15
Administración del Sistema	Accesibilidad a la administración para dar respuesta a los requerimientos del alumno, buen trato, facilidad percibida para adaptarse al sistema e-learning, facilidad para la realización de trámites en la institución.	16, 17, 18, 19, 22

Ambiente	Soporte familiar y percepción en relación con sus compañeros en foros, aulas virtuales y trabajos conjuntos	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29.
Estudiante	Autosatisfacción del estudiante en relación con sus habilidades tecnológicas, hábitos y desempeño, y evaluación de sentimientos positivos hacia la modalidad virtual	30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 y 37,

Nota: Elaboración propia

El instrumento utilizado consta de datos sociodemográficos y 48 ítems que se distribuyen de la siguiente manera la medición directa de la satisfacción consta consideradas consta de 35 ítems para medir la satisfacción que se distribuyen como se indica en la tabla 5., estas preguntas se encuentran en escala tipo Likert d del 1 al 4 de izquierda a derecha, donde las opciones son 4 para TA (Totalmente de acuerdo), 3 es A (De acuerdo), 2 es DA (Desacuerdo) y 1 es TD (Totalmente en desacuerdo) y que se operalizan de la siguiente manera considerando Mala hasta 2.5, Regular de 2.6 a 3.0, Buena 3.1 a 3.5, Muy Buena > 3.5. , la fiabilidad del instrumento se analizó por medio de alfa de Cronbach para el instrumento y para cada una de sus dimensiones, las preguntas relacionadas con la evaluación de la satisfacción y las 4 preguntas integrales se miden en escala de Likert, de la pregunta 38 a la 41 (excepción las preguntas 20 y 21) se tiene una escala del 1 al 4 de izquierda a derecha, donde las opciones son TA (Totalmente de acuerdo), 2 es A (De acuerdo), 3 es DA (Desacuerdo) y 4 es TD (Totalmente de acuerdo). Las preguntas 20, 21 y 22 son de control y no se incluyen en la evaluación del instrumento.

Las preguntas 38 a la 41 se han denominado integrales pero la escala está dada con valores donde 1 es malo, 2 es regular, 3 es bueno y 4 muy bueno. En tanto que las últimas preguntas de la 42 a la 45 son de tipo abierta.

¿Por qué escogió la modalidad virtual? (42)

¿Qué es lo mejor de la modalidad virtual? (43)

¿Qué es lo peor de la modalidad virtual? (44)

¿Qué se puede mejorar en la modalidad virtual desde su punto de vista? (45)

Quedando las preguntas relacionadas con la medición de la satisfacción como se relaciona en la tabla 6.

Tabla 6*Preguntas en Escala Likert para evaluar la satisfacción*

Dim	Preguntas en Escala Likert para evaluar la satisfacción	#
Tecnología	Tengo un acceso rápido en la plataforma	1
	La plataforma funciona adecuadamente sin importar el número de usuarios	2
	Es sencillo navegar en la plataforma	3
	La plataforma tiene muchas funciones útiles (como buscadores, acceso rápido a otros sitios web, herramientas, etc.)	4
Diseño	La plataforma me permite acceder fácilmente a materiales didácticos e instrucciones	5
	Es fácil tener acceso a los materiales bibliográficos proporcionados en la modalidad virtual	6
	La plataforma me facilita mi desempeño en las materias	7
Curso	Elegir la modalidad virtual me permite organizar mis tareas de clase más efectivamente	8
	La elección de esta modalidad virtual me permite tener más tiempo para otras actividades	9
	Elegir esta modalidad virtual me permite cumplir con el plan de estudios adecuadamente	10
	Esta elección me permite ahorrar el tiempo de transporte que implicaría asistir a una clase presencial	11
Instructor	El profesor me responde alguna duda o inquietud de forma rápida o en el tiempo señalado en el programa	12
	Me siento en confianza con el profesor para contarle mis dudas e inquietudes, sabiendo que me responderá amablemente	13
	El profesor se comunica conmigo de forma frecuente	14
	El profesor sube a la plataforma las actividades, exámenes y tareas en tiempo y forma	15
Administración	El servicio proporcionado por el sistema al momento de inscribirme es eficiente	16
	Me es fácil establecer contacto con la coordinación	17
	La coordinación responde rápidamente a mis requerimientos (trámites)	18
	Cada vez que realizo un trámite recibo un buen trato	19
**	Cursé alguna parte de la licenciatura (materias) en la modalidad presencial (en caso de que su respuesta sea no, pase a la pregunta 23)	20
	Hasta que semestre	21
	El traslado de una modalidad a otra sencillo y ágil	22

Nota: Las preguntas 20, 21 y 22 se refieren al caso específico de las personas que han cursado ambas modalidades, pero no se incluyen en la evaluación general de la evaluación de Satisfacción.

Elaboración Propia

Tabla 6*Preguntas en Escala Likert para evaluar la satisfacción (continuación)***Fiabilidad y Validación del Instrumento**

Dim	Preguntas en Escala Likert para evaluar la satisfacción	#
Ambiente	La relación que tengo con mis compañeros a través de los foros es buena	23
	Convivo frecuentemente con mis compañeros de manera extracurricular	24
	Considero a mis compañeros como amigos	25
	Mi familia está de acuerdo con que estudie de manera virtual	26
	Mi familia me da apoyo moral para estudiar de manera virtual	27
	Mi familia me proporciona los medios económicos para estudiar de manera virtual	28
	Mi familia me brinda su apoyo cuando lo necesito	29
	Trabajar con computadoras es fácil	30
Estudiante	Estudiar en la modalidad virtual es fácil	31
	Mi habilidad para realizar búsqueda en Internet (Google, Yahoo! u otros) es alta	32
	Realizo lecturas sobre los temas de los cursos	33
	Establezco tiempos y espacios para realizar las tareas escolares	34
	Realizo mis tareas y proyectos a tiempo	35
	Mi desempeño en las materias que he cursado es bueno	36
	Los conocimientos que he adquirido son útiles para mi carrera	37
Evaluación Satisfacción Integralmente		
Integrales	¿Cómo califica al sistema virtual en general?	38
	¿Cómo califico mi desempeño en el sistema virtual?	39
	¿Cómo califico al apoyo institucional que recibe como alumno en el sistema virtual?	40
	¿Cómo califico los conocimientos adquiridos en el sistema virtual?	41

La fiabilidad del instrumento se analizó por medio de alfa de Cronbach para el instrumento y para cada una de sus dimensiones (Tabla 7) y para la validación del instrumento se realizó grupo de enfoque y prueba piloto su comprensión.

Tabla 7*Fiabilidad del instrumento utilizado*

Dimensión	Tecnología	Diseño	Curso	Instructor	Administ	Ambiente	Estudiante	Total
Items	4	3	4	4	5	7	8	35
Cronbach	0.754	0.787	0.85	0.833	0.813	0.673	0.813	0.821

Resultados

Para la evaluación de los resultados se utilizó SPSS 22 y en siguiente capítulo se presentan el análisis de los resultados de la siguiente manera:

- Se reportan los datos sociodemográficos.
- Se reporta el valor de Satisfacción total
- Se reporta los resultados de cada una de las dimensiones promediadas con base en los valores obtenidos.
- Se reportan los datos por ítem.
- Se analiza el grado de satisfacción de los alumnos del sistema virtual de la FECA-UJED en relación con su desempeño
- Se reporta la satisfacción general distribuida por dimensiones con base en cada uno de los datos sociodemográficos considerados (Sexo, edad, estado civil, localidad, semestre, valores, responsabilidad familiar y carrera)
- Se analiza comparativamente las diferencias de la satisfacción en relación con cada uno de los datos analizados.
- Se reportan las preguntas integrales.
- Y por medio de análisis de contenido se analizan las preguntas abiertas.

Las conclusiones y propuestas se presentan en el último capítulo.

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos al realizar esta investigación, con lo que se pretende dar respuesta a las preguntas de investigación y la información se presenta de la siguiente manera, primero se dan los datos sociodemográficos que describen a la muestra analizada para continuar con los resultados reportando primeramente la satisfacción del estudiante en general y su distribución, para continuar de igual forma con cada una de las dimensiones y por pregunta; generando después los datos clasificados en base a: género, edad, semestre, lugar de residencia, si existe un punto de referencia entre la modalidad presencial y la virtual (en el caso de que hayan cambiado de una modalidad a otra).

Se analiza si hay diferencias significativas relacionadas con cada una de estas variables, para terminar con la presentación de la apreciación general al calificar el Sistema Virtual de la UJED, el desempeño de los alumnos, el apoyo institucional y los conocimientos adquiridos, y su comparación con los resultados de satisfacción

evaluados para terminar con el análisis de las preguntas abiertas en relación a causas de la selección de la modalidad virtual, lo que consideran mejor, lo que consideran peor de la modalidad virtual y propuestas para mejorar la modalidad virtual en la institución.

Datos Sociodemográficos

La muestra de 120 alumnos tiene las características que se señalan en la tabla 8 siendo lo más relevante en relación a la selección la proporción es casi igual para Contaduría (53%) y Licenciado en Administración (47%), la mayoría son mujeres (67.5%), el 48 % de los estudiantes tiene hijos, el 30% está casado y aunque el programa fue planeado inicialmente para municipios, la demanda mayor se está dando de forma local en la ciudad de Durango que representan al momento de la investigación el 47%, en relación al rango de edad comparten con los alumnos presenciales la edad el 41% para la mayor parte se encuentra en un rango de 25 a 34 años (44%) y solamente el 19 (16%) proceden del sistema presencial.

Tabla 8*Datos Sociodemográficos*

Dato	Valores				Total
Sexo	F	M			120
	81	39			
Carrera	LA	CP			120
	64	56			
Hijos	S/hijos	C/hijos			120
	62	58			
Lugar	Local	Foráneo			120
	56	64			
Virtual Siempre	Si	No			120
	101	19			
Estado Civil	Casado	Soltero	Otro		120
	36	78	6		
Edad	20-24	25-34	35-44	< 44	120
	49	53	12	6	

Nota:Elaboración
Propia**Satisfacción de los alumnos del Sistema Virtual UJED**

La satisfacción promedio de los alumnos de estos programas se ubica en buena y lo mismo ocurre con todas las dimensiones (Tabla 1, Figura 2) pero es de resaltar el bajo valor de la satisfacción con el instructor y por otro lado en contraste lo satisfechos que están con el curso, y la satisfacción con su propio desempeño en el programa, las dimensiones de administración y ambiente se mantienen en la media de bueno, indicando que su satisfacción presenta algunas carencias que deben ser investigadas.

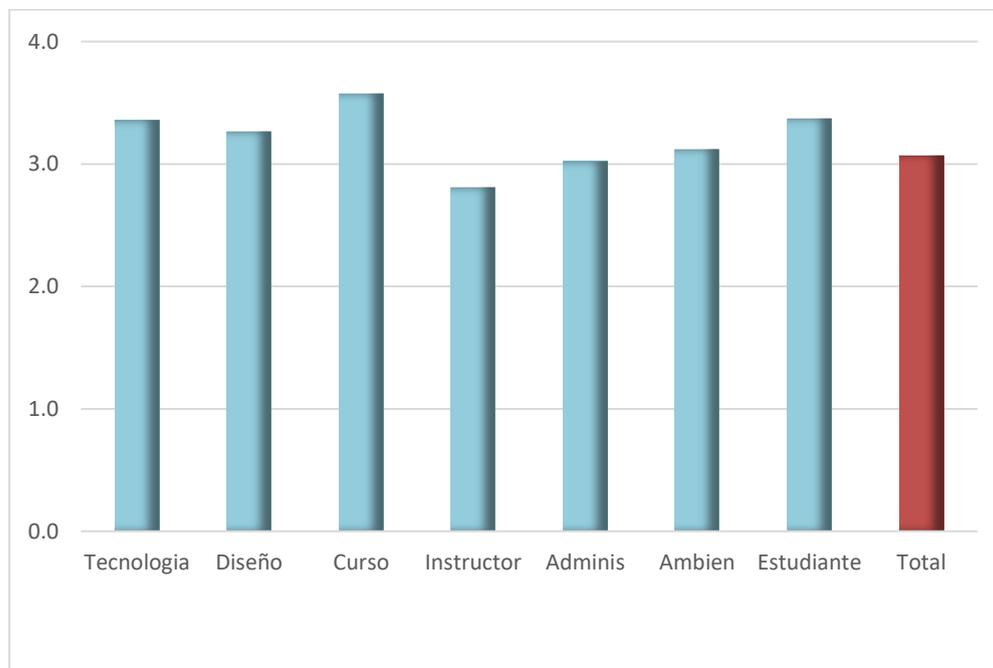
Tabla 9.

Satisfacción Promedio

	Tecnología	Diseño	Curso	Instructor	Adminis	Ambiente	Estudiante	Total
Promedio	3.4	3.3	3.6	2.8	3.0	3.1	3.4	3.1
	Alto	Alto	Muy Alto	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto

Figura 4

Satisfacción General y por Dimensión



Nota: Elaboración Propia

El promedio no refleja la realidad por ello se analiza la distribución para identificar las debilidades que presenta con relación a la satisfacción de las dimensiones integrantes de la satisfacción. **(Tabla 4)**, analizando para ello a cada una de las dimensiones.

Tabla 4.
Distribución del Grado de Satisfacción por dimensión

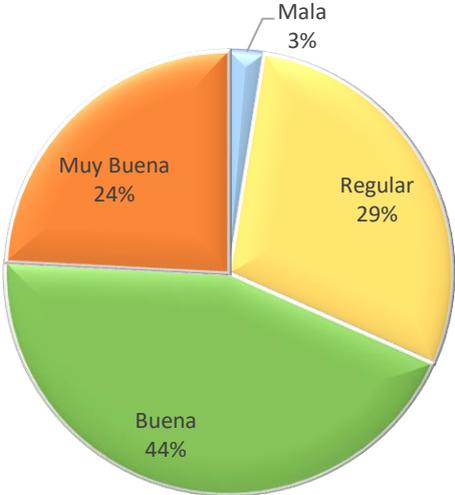
	Tecnología	Diseño	Cursos	Instructor	Administ	Ambiente	Estudiante	Satisfacción
Mala	7%	6.70%	4.20%	38.30%	15.00%	7.50%	2.50%	2.5%
Regular	33%	44.20%	16.70%	34.20%	38.30%	48.30%	30.00%	29.2%
Buena	28%	14.20%	25.80%	16.70%	22.50%	23.30%	32.50%	44.2%
M Buena	33%	35.00%	53.30%	10.80%	24.20%	20.00%	35.00%	24.2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Satisfacción

La **tabla 4** explica la Distribución del Grado de Satisfacción por dimensión en cuanto a Tecnología el 33% de los alumnos considera que es muy buena, equiparado con

otro 33% cree que la calidad de tecnología es regular, en cuanto al diseño la mayor muestra de la población considera que es regular con un 44.20%, sin embargo el 53.30% considera que los cursos son muy buenos, por otra parte el 38% considera que la instrucción es mala, sin embargo el grado de satisfacción es elevado el 44% considera que es bueno es alto con relación al servicio que reciben.

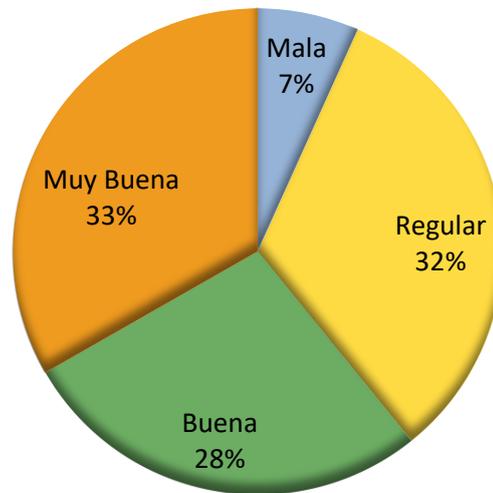
Figura 4
Distribución del Grado de Satisfacción por dimensión



La satisfacción con la tecnología que se relaciona con contar con equipo actualizado, la conexión y la velocidad de la conexión tomando en cuenta que en la universidad y en las sedes foráneas se cuenta con talleres que prestan este servicio, pero también se relaciona con la facilidad de acceso y soporte del sistema en la plataforma de la universidad, como puede verse en la figura 3, el 60% presenta al menos una satisfacción buena y solamente una pequeña población la percibe como mala (7%).

Figura 5

Satisfacción con la Tecnología

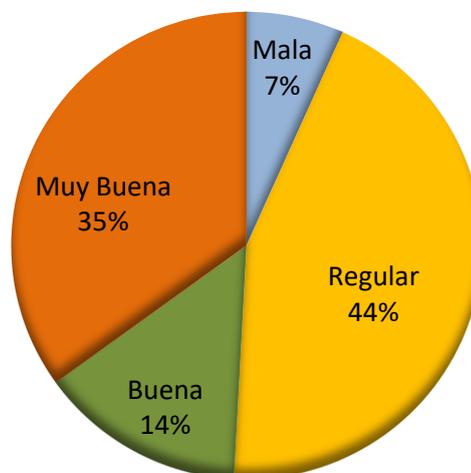


Nota: Elaboración Propia

La dimensión de *Diseño* (Figura 6) se relaciona con las facilidades que en base a la estructura de los programas facilitan acceder a los conocimientos y las facilidades que esto genera en la satisfacción del alumno y en su desempeño. En esta dimensión la evaluación de regular es la que concentra el valor de la satisfacción, aunque la evaluación de muy buena se mantiene con 35% semejante al obtenido en Tecnología, una parte importante (44%) de los alumnos tienen una satisfacción regular que merece ser analizada.

Figura 6

Satisfacción con el Diseño de la Plataforma

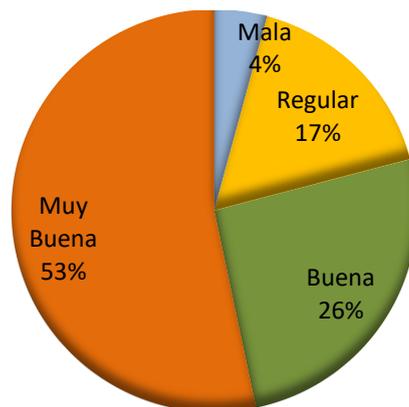


Nota: Elaboración Propia

La satisfacción con el *Curso* que se relaciona con la flexibilidad que este permite a los alumnos en razón de tiempo, organización y cumplimiento con el plan de estudio es la dimensión mejor evaluada el 80% está satisfecho con los beneficios que les representa estar en el sistema virtual. **(Figura 7)** presentando una evaluación promedio de muy buena y es la mayor fortaleza del programa.

Figura 7

Satisfacción con el Curso

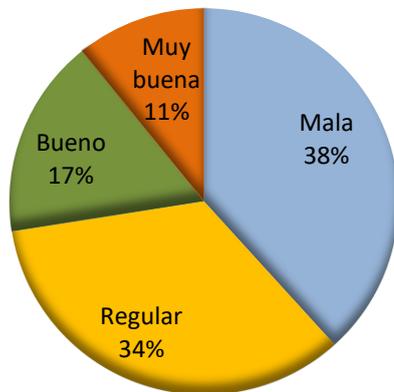


Nota: Elaboración Propia

La satisfacción con los instructores del programa que tiene que ver con la Percepción de capacidad y experiencia del instructor en este tipo de programas, el tiempo de respuesta del docente a los requerimientos del alumno, en base a una relación cordial entre el estudiante y el instructor es donde se presenta la satisfacción más baja el 72% no está satisfecho en esta dimensión y el resto que apenas representa la cuarta parte tiene una satisfacción aceptable.

Figura 8

Satisfacción con el Instructor

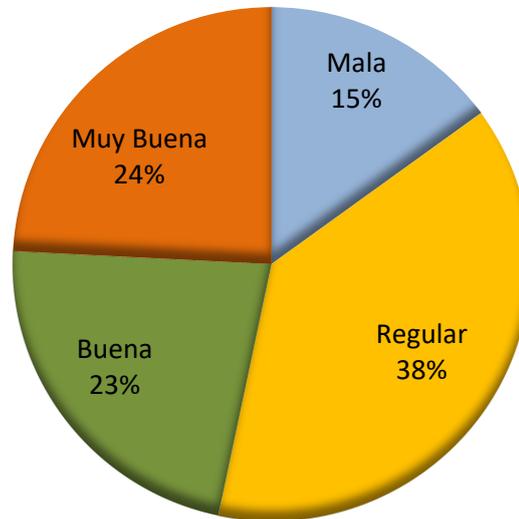


Nota: Elaboración Propia

La satisfacción de los alumnos con los trámites institucionales y requerimientos que presentan con las áreas administrativas de la institución relacionados con la accesibilidad, capacidad de respuesta y facilidad para la realización de trámites se consideran elementos de esta dimensión, que presenta valores que indican carencias en la disposición y acceso que brinda el personal de la institución relacionados a éstos programas, 53% da un valor bajo a esta dimensión. (Figura 9) encuentran dificultades para comunicarse y para la realización de trámites institucionales y demora en la respuesta a sus solicitudes.

Figura 9

Satisfacción con el Área Administrativa

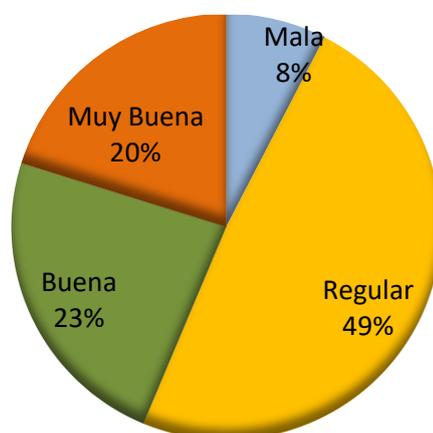


Nota: Elaboración Propia

La satisfacción con el *Ambiente* que para estos programas se considera integrado en la relación con sus compañeros en foros y aulas virtuales y en relación al sentimiento de respaldo por parte de sus familiares, no está bien (carencias en un 57%) evaluado más que por falta de apoyo familiar por falta de interrelación con compañeros que parece el programa no fomenta el trabajo en equipo. (Figura 10)

Figura 10

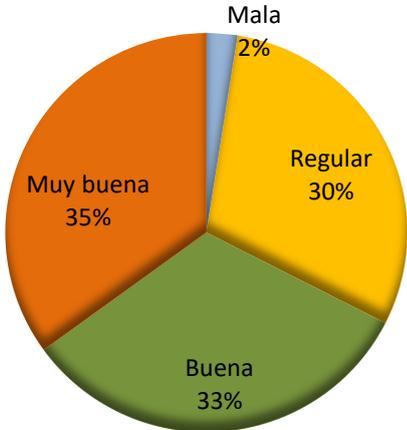
Satisfacción con el Ambiente



Nota: Elaboración Propia

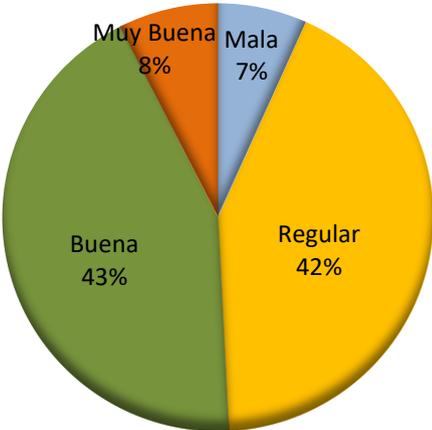
La satisfacción del *Estudiante* que se relaciona con la satisfacción que se tiene consigo mismo en relación a sus aptitudes y desempeño dentro del programa y su aceptación a participar en este programa genera una satisfacción alta y la que tiene el valor de mala más baja solamente 3 alumnos no están nada satisfechas pero hay 36 alumnos a los que tampoco satisface totalmente el papel que están realizando dentro del programa. (Figura 11)

Figura 11
Satisfacción con la Autoeficacia en el Programa



Nota: Elaboración Propia
El promedio de la Satisfacción Total se distribuye como se indica en la tabla 12 donde se puede el resultado indica que la satisfacción no es suficiente para garantizar

Figura 12
Satisfacción con Modalidad Virtual Evaluada

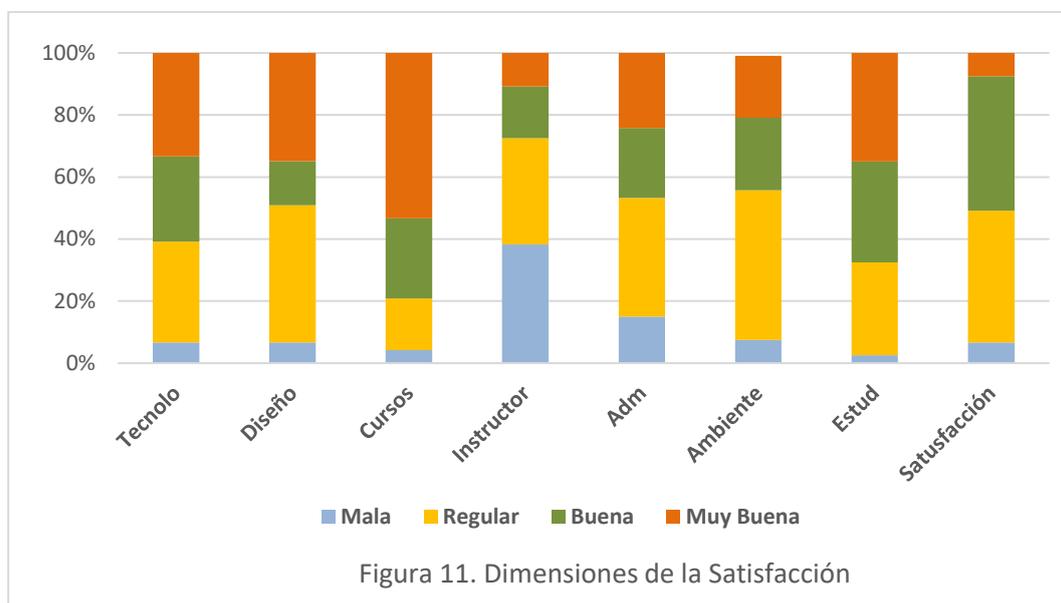


Para tratar de dar una explicación a estos resultados se podría decir que las dimensiones que más influyen negativamente como se puede ver en la figura 13 son la satisfacción en relación con la interacción que se da entre personas con el instructor y con el área administrativa unido al diseño, áreas sobre las que se debe poner atención siendo fortaleza del programa el curso y la apreciación que hacen de su desempeño los alumnos.

En la figura 13 se concentran los resultados de las diferentes dimensiones y como se puede ver es el curso el que da mayor satisfacción seguida por la tecnología, la autoevaluación del desempeño y el diseño en tanto que el instructor y administración ambas representantes de la operación del programa son las que presen

Figura 11

Dimensiones de la Satisfacción



Si se remite al cuestionario y se analiza cada pregunta tenemos los resultados que se muestran en la tabla y la figura 14

Tabla 9

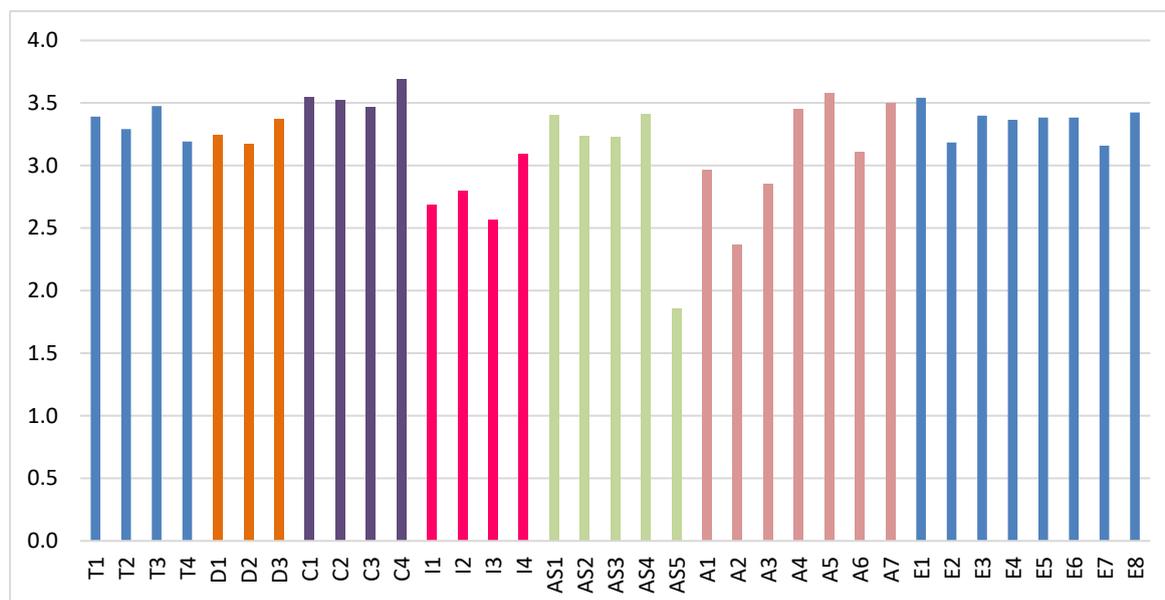
Satisfacción por pregunta

Dimensión	Pregunta							
	T1	T2	T3	T4				
Tecnología	3,4	3,3	3,5	3,2				
Diseño	D1	D2	D3					
	3,2	3,2	3,4					
Curso	C1	C2	C3	C4				
	3,6	3,5	3,5	3,7				
Instructor	I1	I2	I3	I4				
	2,7	2,8	2,6	3,1				
Administración	AS1	AS2	AS3	AS4	AS5			
	3,4	3,2	3,2	3,4	1,9			
Ambiente	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	
	3,0	2,4	2,9	3,5	3,6	3,1	3,5	
Estudiante	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8
	3,5	3,2	3,4	3,4	3,4	3,4	3,2	3,4

Nota. Elaboración Propia

Figura 12

Respuestas individuales de las dimensiones de satisfacción



Nota. Elaboración Propia

La información en relación a las preguntas individuales nos indica que las más sentidas son en relación con el instructor en relación a que el profesor no responde dudas dentro del tiempo señalado por el programas, la falta de confianza y comunicación con el instructor y además obtienen valores bajos en administración relacionada con el buen trato recibida y los otros valores bajos corresponden a ambiente en relación a socialización con compañeros donde el contacto es escaso.

Comparación de la Satisfacción Variable Sociodemográfica

La tabla 10 contiene los promedios obtenidos en cada dimensión por variable sociodemográfica en donde Ninguna de las variables muestra diferencias significativas como se indica en la siguiente tabla de comparación por variable utilizando t de Student para sexo, lugar, carrera responsabilidad familiar, y si eran totalmente virtuales o no comparación de medias por Anova para semestre y edad.

Tabla 10

Satisfacción en función de las variables por dimensión

SATISFACCIÓN		Total	Tecnología	Diseño Plataforma	Curso	Instructor	Admon	Ambiente	Estudiante	Contraste
GENERAL		3	3.4	3.3	3.6	2.8	3	3.1	3.4	Significancia
Sexo	Mujer	3.1	3.3	3.3	3.6	2.8	3.1	3.1	3.4	$t_s = 0.073$
	Hombre	3.1	3.4	3.3	3.5	2.8	3	3.1	3.4	
Edad	> 24	3.1	3.3	3.3	3.6	2.9	3	3.1	3.4	Anova = 0.832
	25-34	3	3.3	3.3	3.6	2.7	3	3.1	3.3	
	35-44	3.2	3.7	3.2	3.6	2.8	3.3	3.3	3.5	
	< 45	3	3.2	3.2	3.5	3	3	2.9	3.4	
Semestr e	1	2.7	2.5	2.3	3	2.5	2.8	3	3.4	Anova = 0.461
	2--3	3.1	3.5	3.4	3.6	2.9	3.1	3.2	3.5	
	4--5	3.1	3.4	3.4	3.7	2.8	3.1	3.1	3.3	
	6--7	3.1	3.3	3.3	3.6	2.8	3	3.1	3.4	
	8--9	3	3.2	3.1	3.4	2.7	3	3	3.4	
Lugar	Foráneo	3.2	3.3	3.3	3.6	3	2.9	3	3.5	$t_s = 0.682$
	Local	3	3.4	3.3	3.6	2.8	3.1	3.1	3.4	
Virtual	No	3	3.4	3.3	3.6	2.8	3.1	3.1	3.4	$t_s = 0.784$
	Si	3.2	3.3	3.3	3.6	3	2.9	3	3.5	
Familia	Si	3.1	3.3	3.3	3.6	2.8	3	3.1	3.4	$t_s = 0.703$
	No	3.1	3.4	3.3	3.6	2.8	3.1	3.1	3.3	
Carrera	L.A	3	3.3	3.1	3.4	2.7	2.9	3.1	3.3	$t_s = 0.992$
	C.P	3.2	3.5	3.4	3.7	2.9	3.2	3.2	2.5	

Nota: elaboración propia

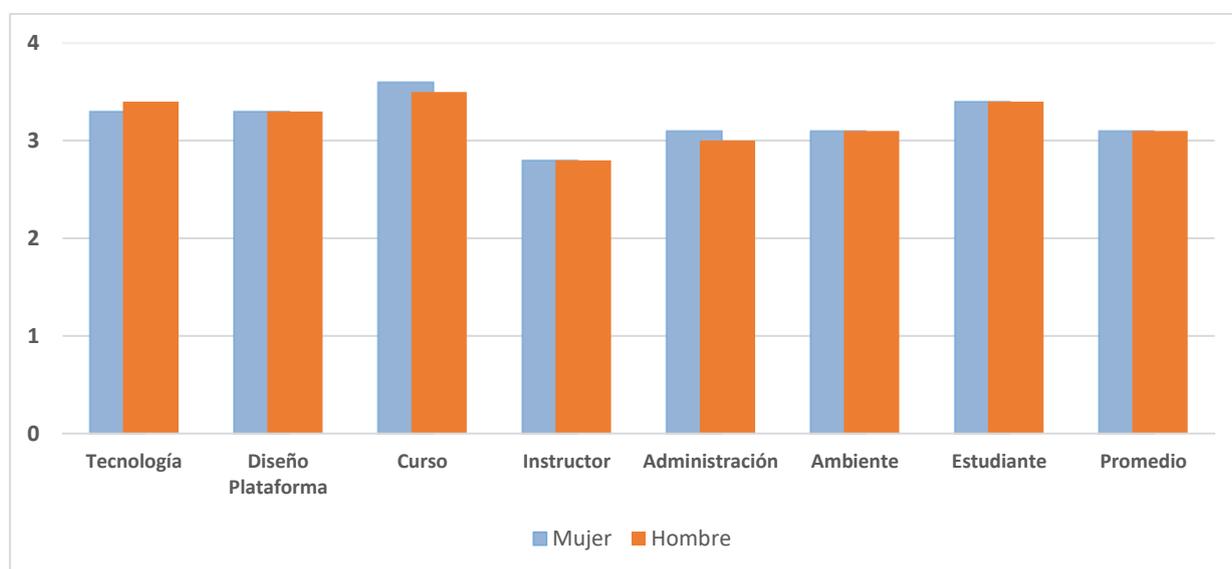
Aunque no existen diferencias significativas en ninguna de las variables por dimensión se considerar importante analizar individualmente cada una de ellas.

Satisfacción por Género

La Figura 15 hace una comparación de la satisfacción percibida dependiendo del género, y como puede apreciarse las diferencias son pequeñas y solamente en las variables tecnología mejor evaluada por los hombres, curso en donde por lo contrario las mujeres tienen una satisfacción ligeramente mayor y en el mismo sentido se da en la satisfacción en relación a la administración del programa.

Figura 13

Satisfacción por género

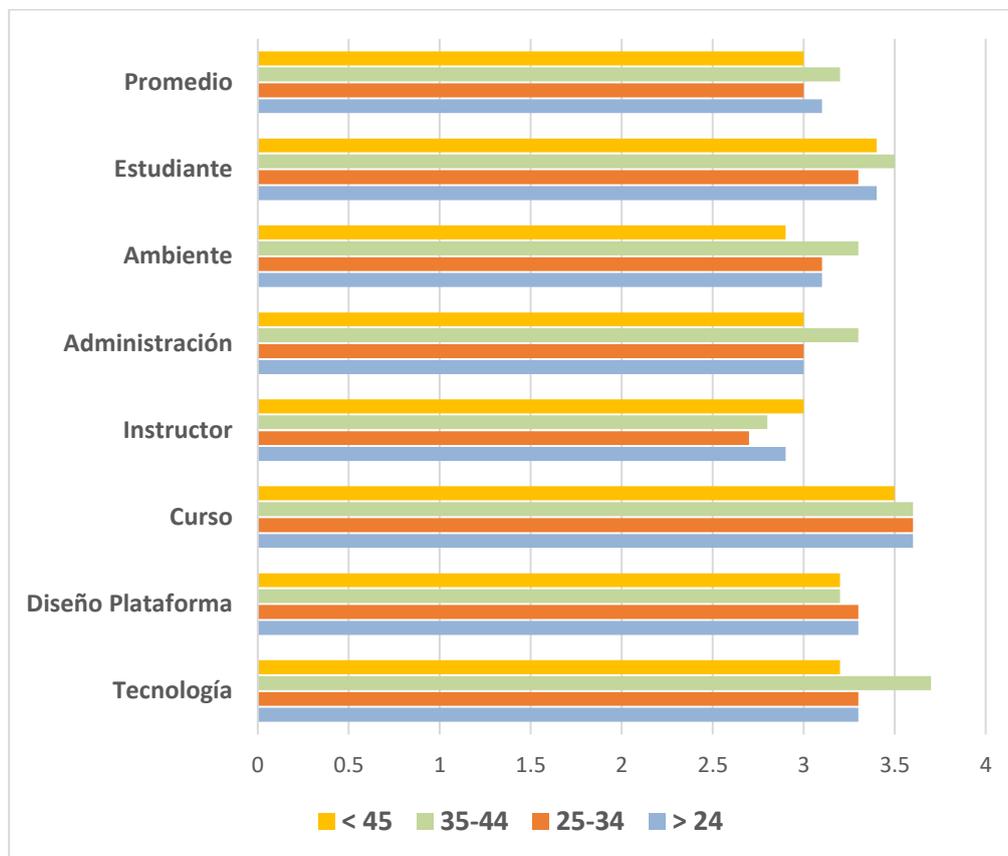


Satisfacción por Edad

Nota. Elaboración Propia En las diferencias por edad es el grupo de 35- 44 años el que se siente más satisfecho del programa presentando valores más altos en relación a la tecnología, la percepción de la administración del programa, ambiente y desempeño personal seguido por los más jóvenes que están más satisfechos con el instructor y su desempeño, los mayores de 45 años no están suficientemente satisfechos con el ambiente y los de 25 a 34 años son los más críticos con el instructor y en general y es de tomarse en cuenta porque también representan al grupo más grande con 53 alumnos.

Figura 14

Satisfacción por edad



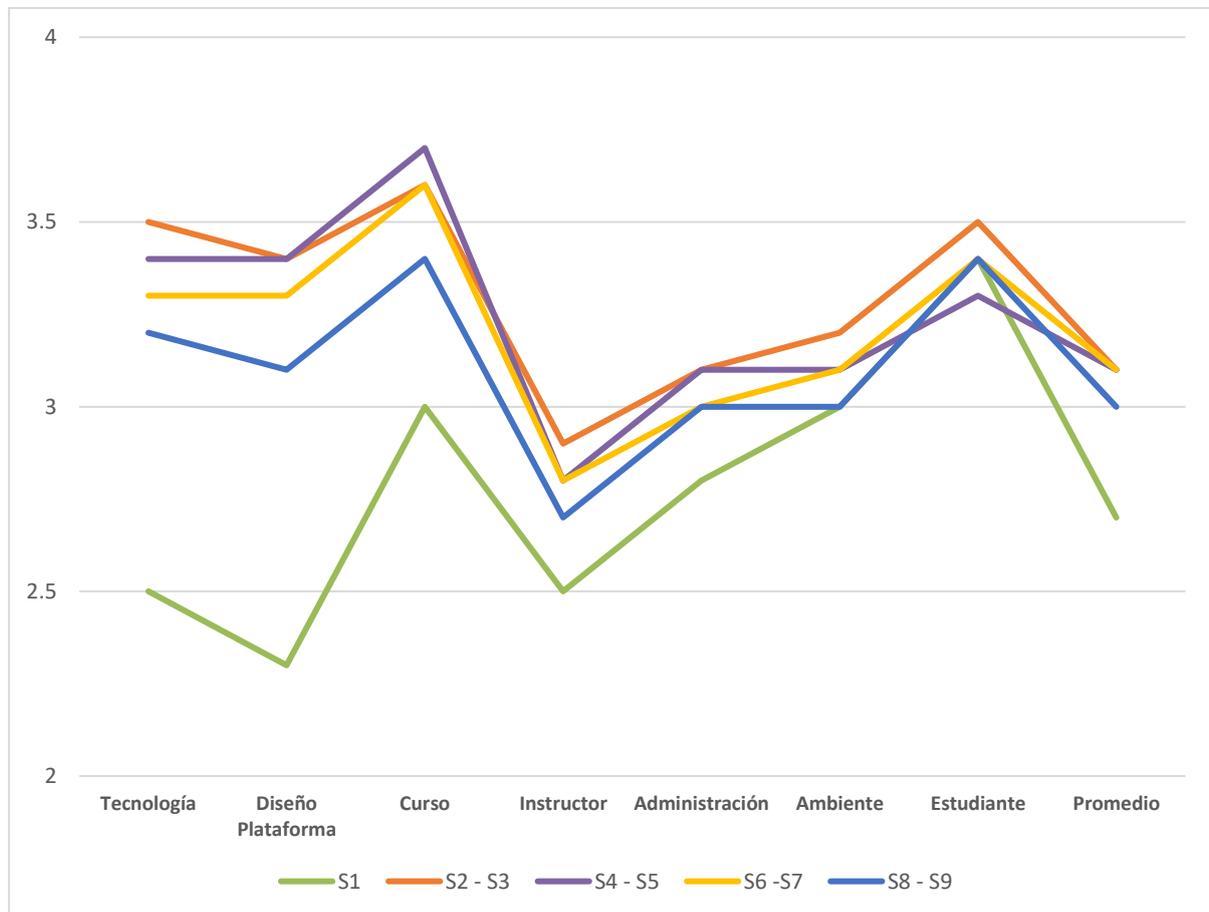
Satisfacción por Semestre

Nota. *Elaboración Propia*

La satisfacción por semestre se puede analizar como una secuencia de tiempo y en este sentido se puede decir que la satisfacción inicial es muy baja en todas las dimensiones a excepción de la relacionada con el desempeño personal que se mantiene sin cambios en todos los semestres. El resto de los semestres tiene una tendencia parecida a los promedios de satisfacción el más bajo con el instructor y el más alto en relación con el curso, también se puede observar que los alumnos de los últimos semestres tienen una ligera baja en todas las dimensiones, a excepción de su desempeño que revaloran en los últimos semestres, y los del cuarto y quinto semestre que es donde se concentran el 25% en relación con su desempeño, y como el resto en relación al instructor.

Figura 15

Satisfacción por semestre



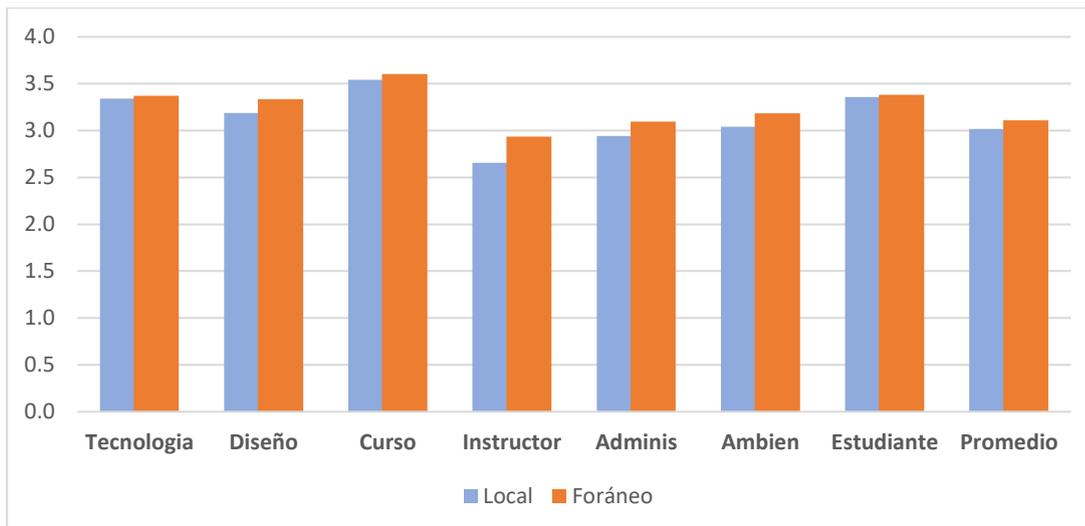
Satisfacción por lugar de Residencia

Nota. *Elaboración Propia*

El número de alumnos locales se ha ido incrementando notoriamente y se encuentra casi en igual proporción que los foráneos la satisfacción el ligeramente superior en todas las dimensiones para los foráneos sobre todo están más satisfechos con el instructor, la administración y el diseño del curso.

Figura 16

Satisfacción por semestre

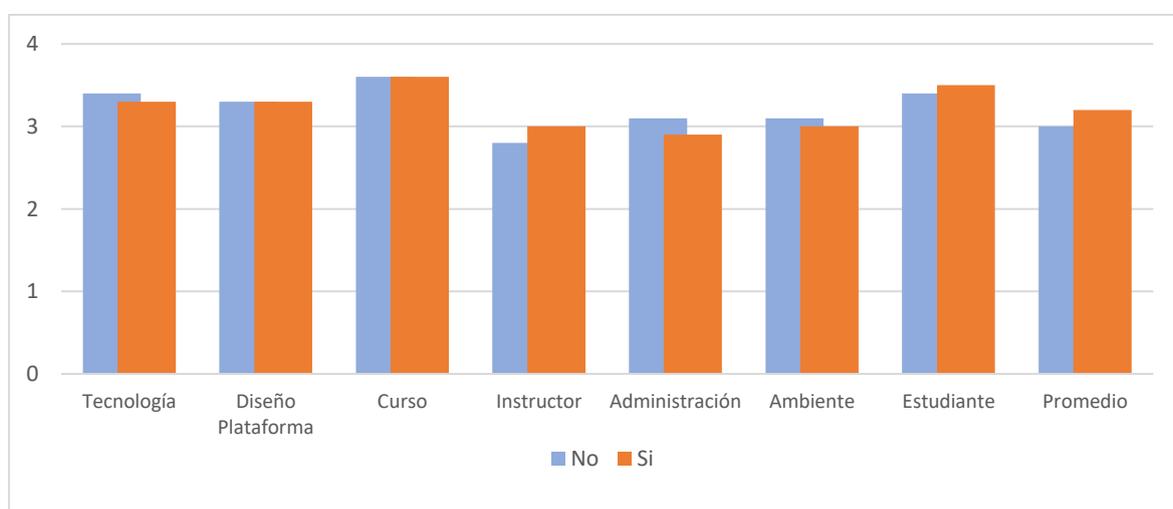


Satisfacción con antecedentes presenciales

Nota. Elaboración Propia La satisfacción de los alumnos que cursaron parte presencial es más alta en relación con el instructor y su desempeño, pero evalúa con menos satisfacción el ambiente y la administración del programa.

Figura 17

Satisfacción comparada entre alumnos con y sin antecedentes presenciales



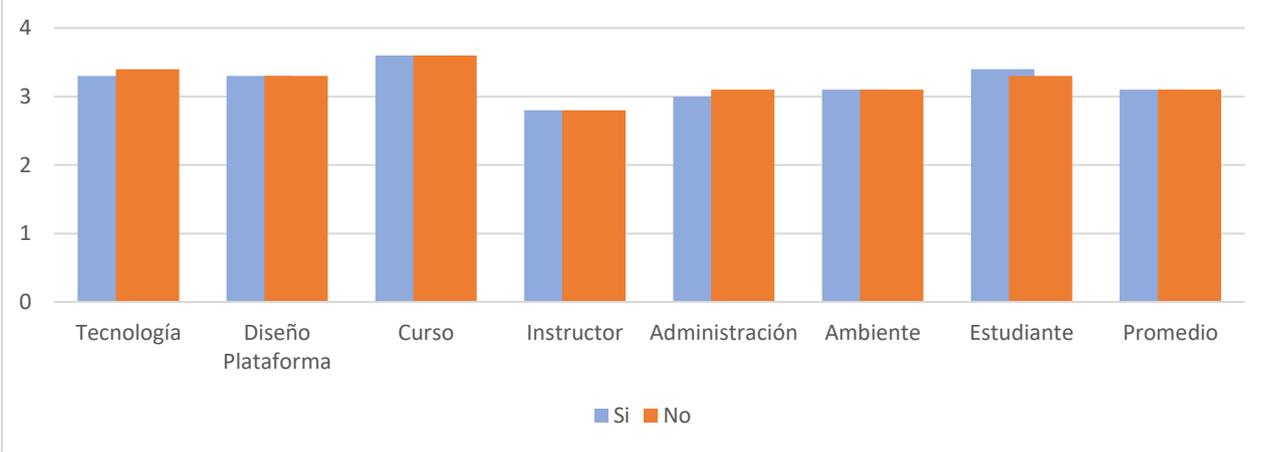
Satisfacción con responsabilidades familiares

Nota. Elaboración Propia En este trabajo se consideraron como alumnos con responsabilidades familiares, los que tenían hijos en relación con esta dimensión encontramos una satisfacción semejante en todas las variables, aunque evalúan

ligeramente por abajo su desempeño en relación a los que no tienen responsabilidades.

Figura 18

Satisfacción de alumnos con y sin responsabilidades familiares



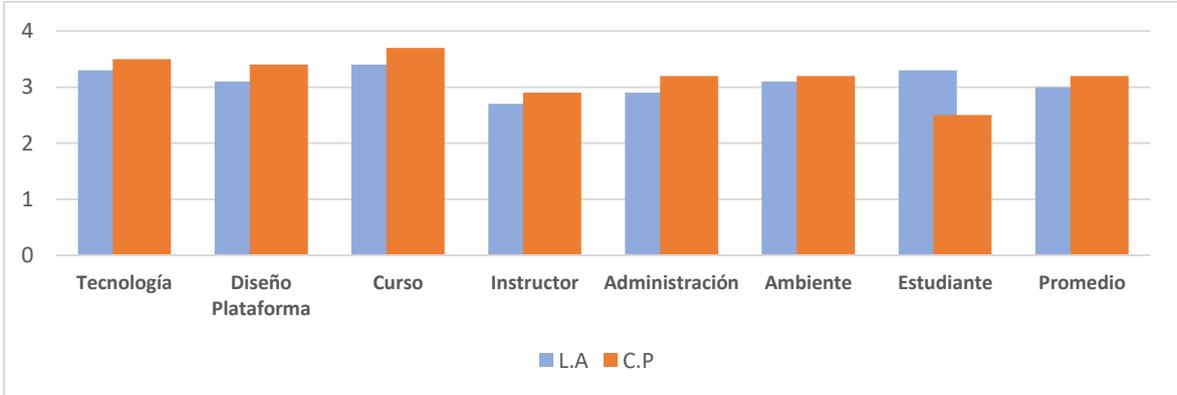
Satisfacción relación con la Carrera Cursada

Nota. *Elaboración Propia*

La satisfacción de los alumnos que cursan la carrera de Contador Pública supera en todas las dimensiones a la de Licenciado en Administración, pero es de llamar la atención que la dimensión relacionada con su desempeño es inferior al compararla con la de Licenciado en Administración.

Figura 19

Satisfacción comparada por carrera cursada



Nota. *Elaboración Propia*

El grado de satisfacción de los Alumnos del sistema virtual de la FECA –UJED comparada por carrera cursada es alto con relación al servicio que reciben en virtud y es cuasi equiparable.

Satisfacción Evaluada Integralmente

El instrumento también pide una calificación integral de los alumnos con relación a cuatro puntos que se consideran los más sensibles en relación a la satisfacción:

- El sistema Virtual en General
- El auto desempeño en el Sistema Virtual
- Apoyo Institucional recibido
- Conocimientos adquiridos

Obteniéndose los valores que se muestran en la tabla.

Tabla 11

Evaluación integral

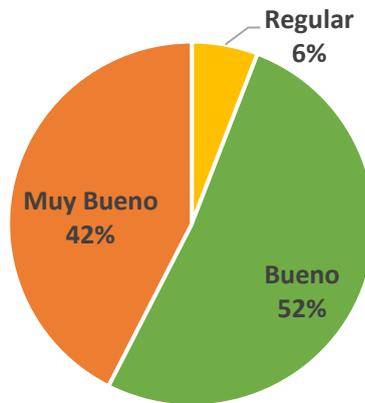
Evaluación Integral		Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
Sistema Virtual en General	<i>Frecuencia</i>	0	7	62	51	120
	%	0%	5.80%	51.70%	42.50%	100%
Auto desempeño en el Sistema Virtual	<i>Frecuencia</i>	0	4	80	36	120
	%	0%	3.30%	66.70%	30%	100%
Apoyo Institucional recibido	<i>Frecuencia</i>	2	19	54	45	120
	%	1.70%	15.80%	45%	37.50%	100%
Conocimientos Adquiridos	<i>Frecuencia</i>	1	4	68	47	120
	%	0.80%	3.30%	56.70%	39.20%	100%

Calificación del Sistema Virtual en General

La percepción general del sistema virtual evaluado integralmente da un mejor resultado en promedio que duplica casi el valor de muy bueno ante esta pregunta directa los alumnos evalúan de mejor manera al sistema virtual.

Figura 20

Calificación del Sistema Virtual en General



Nota. *Elaboración Propia*

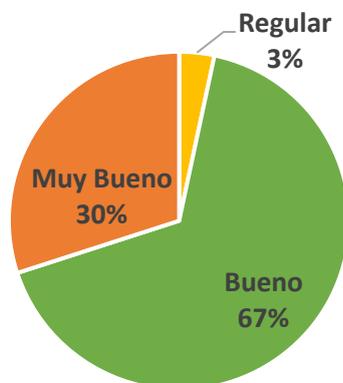
El grado de satisfacción de los Alumnos del sistema virtual de la FECA –UJED es alto en relación al servicio que reciben en virtud de que el 52% considera que el sistema virtual en general es bueno, siendo este el mayor porcentaje.

Auto desempeño en el Sistema Virtual

Al evaluar el desempeño de manera directa de igualmente se incrementa el valor considerando un desempeño bueno en la mayor parte si se compara con la evaluación del estudiante la evaluación de regular ha disminuido notoriamente para subir a buena.

Figura 21

Evaluación del Auto desempeño en el Sistema Virtual



Nota. *Elaboración Propia*

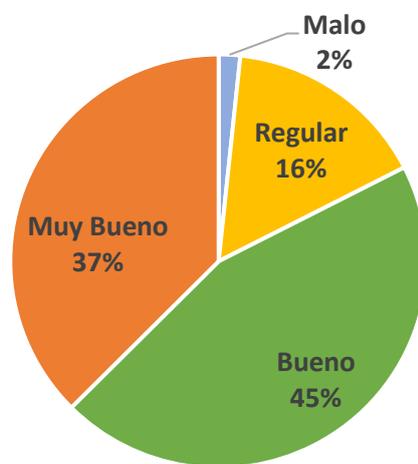
El grado de satisfacción de los Alumnos del sistema virtual de la FECA –UJED es alto en relación con el servicio que reciben en virtud de que el 67% considera que el auto desempeño en el sistema virtual es bueno.

Apoyo Institucional recibido

Como en el resto de las evaluaciones integrales los alumnos tienen a mejorar la calificación sobre todo en relación a los valores más bajos de malo y regular que disminuyen, pero sigue siendo una de las variables con menor valores.

Figura 22

Apoyo Institucional Recibido



Nota. *Elaboración Propia*

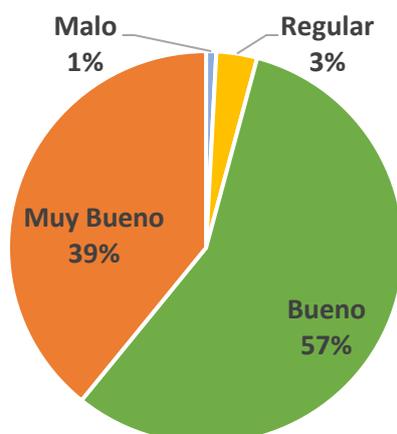
El grado de satisfacción de los Alumnos del sistema virtual de la FECA –UJED es alto en relación con el servicio que reciben en virtud de que el 45% considera que el apoyo institucional recibido es bueno, siendo este el mayor porcentaje.

Conocimientos Adquiridos

La satisfacción con los conocimientos adquiridos no se puede identificar independiente mente en la evaluación de la satisfacción, pero como se puede ver el 96% considera como al menos buenos (39% muy bueno, 57% bueno) su adquisición.

Figura 23

Conocimientos Adquiridos



Nota. *Elaboración Propia*

El grado de satisfacción de los Alumnos del sistema virtual de la FECA –UJED es alto en relación con el servicio que reciben en virtud de que el 57% considera que los conocimientos adquiridos son buenos

Preguntas Abiertas

Para conocer a fondo la opinión de los estudiantes de modalidad virtual de la FECA, se plantearon 4 preguntas abiertas que por medio de análisis de contenido permitieran conocer, las razones por las que eligieron la universidad virtual, lo mejor y peor de la misma, y las áreas de oportunidad, para ello se identificaron las dimensiones que abarcaban las respuestas dadas por los encuestados de donde se desprende la siguiente clasificación con su correspondiente frecuencia.

Selección de la Modalidad Virtual

Las razones para elegir la modalidad virtual que los alumnos indicaron se listan a continuación por grado de importancia

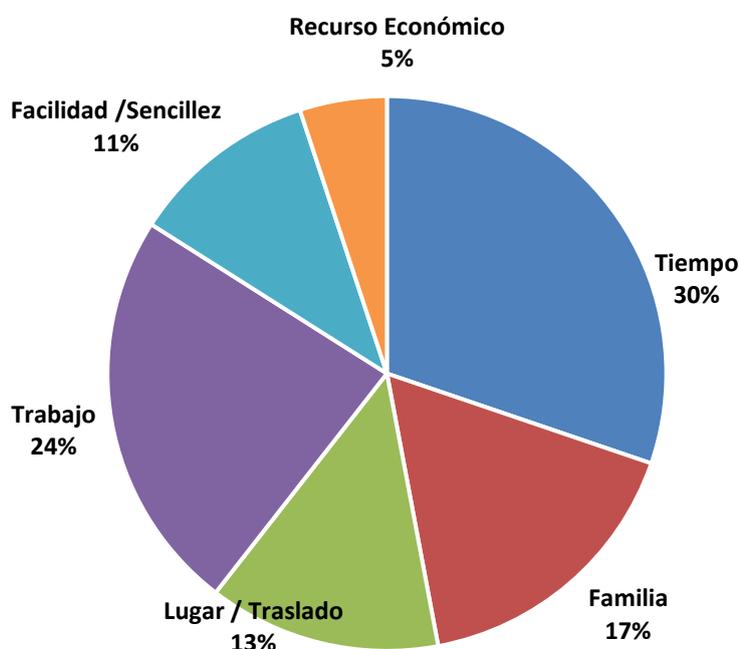
- **Tiempo:** La flexibilidad de horarios proporcionada por la modalidad (30%)
- **Trabajo:** La realización de una actividad con fines económicos con horario (24%)
- **Familia:** La responsabilidad de ser jefe de familia que les impide asistir o trasladarse a una modalidad presencial. (17%)

- **Lugar de Residencia/Traslado:** La distancia o dificultad para asistir del lugar de residencia a la institución física. (13%)
- **Sencillez/facilidad:** El manejo sencillo y la accesibilidad de la plataforma y para acceder al programa (11%)
- **Recurso económico:** La capacidad económica del alumno/ ahorro que ofrece la modalidad. (5%)

En la **Figura 24**, se plasmaron la frecuencia con que fueron mencionadas dichas razones en su equivalencia en porcentajes.

Figura 24

Razones para elegir la modalidad virtual



Nota. *Elaboración Propia*

De las cuales la más escogida fue el tiempo con un 30%, expresando como prioridad la necesidad de horarios moldeables que permitan llevar a cabo más actividades que desde la perspectiva de los estudiantes que eligieron esta modalidad no podrían encontrar dentro presencial y que podría incluir como parte relacionado lo que tiene que ver con trabajo y familia que lo que demandan es tiempo.

Lo mejor de la modalidad virtual

(1) Tiempo: La flexibilidad de horarios/ la capacidad de adaptar el horario según las necesidades.

(2) Accesibilidad: Se puede acceder a la plataforma fácilmente y desde cualquier lugar mientras exista conexión a internet.

(3) Aprendizaje: Los conocimientos y los estímulos para aprender son útiles y digeribles.

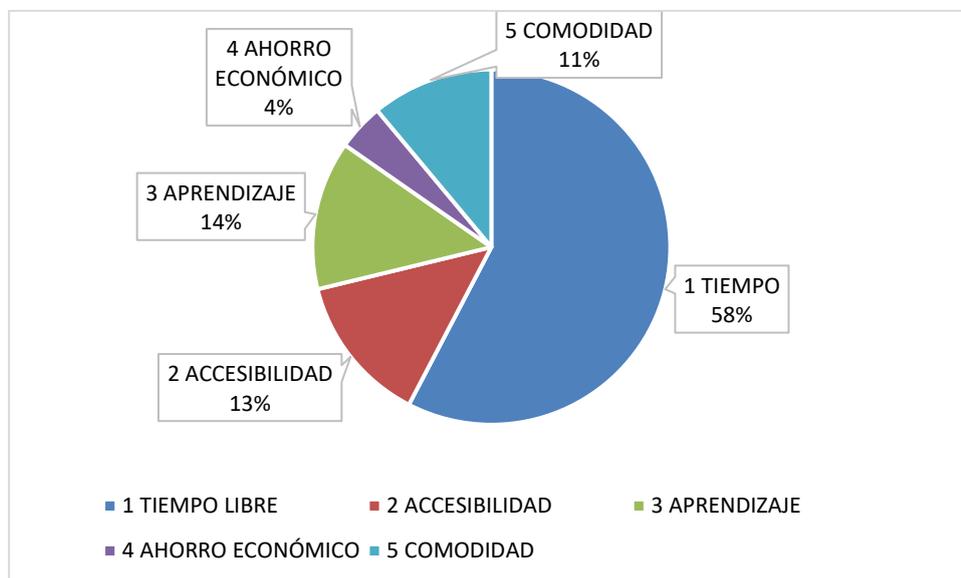
(4) Ahorro económico: Esta opción es percibida como más económica.

(5) Comodidad: La seguridad, estabilidad y la conveniencia de estudiar de forma virtual.

En la figura 25. Se exponen los aspectos mejor evaluados y su frecuencia expresada en forma porcentual.

Figura 25

Lo mejor de la modalidad virtual



Nota. Elaboración Propia

El grado de satisfacción de los Alumnos del sistema virtual de la FECA –UJED es alto con relación al servicio que reciben en virtud del tiempo que consideran que les facilita la modalidad virtual.

El aspecto mejor evaluado es el tiempo con un 58% expresando en la mayoría de los casos que esta flexibilidad de horario ofrece diversas ventajas al permitir aprovechar el tiempo en otras actividades obligatorias o simplemente de recreación.

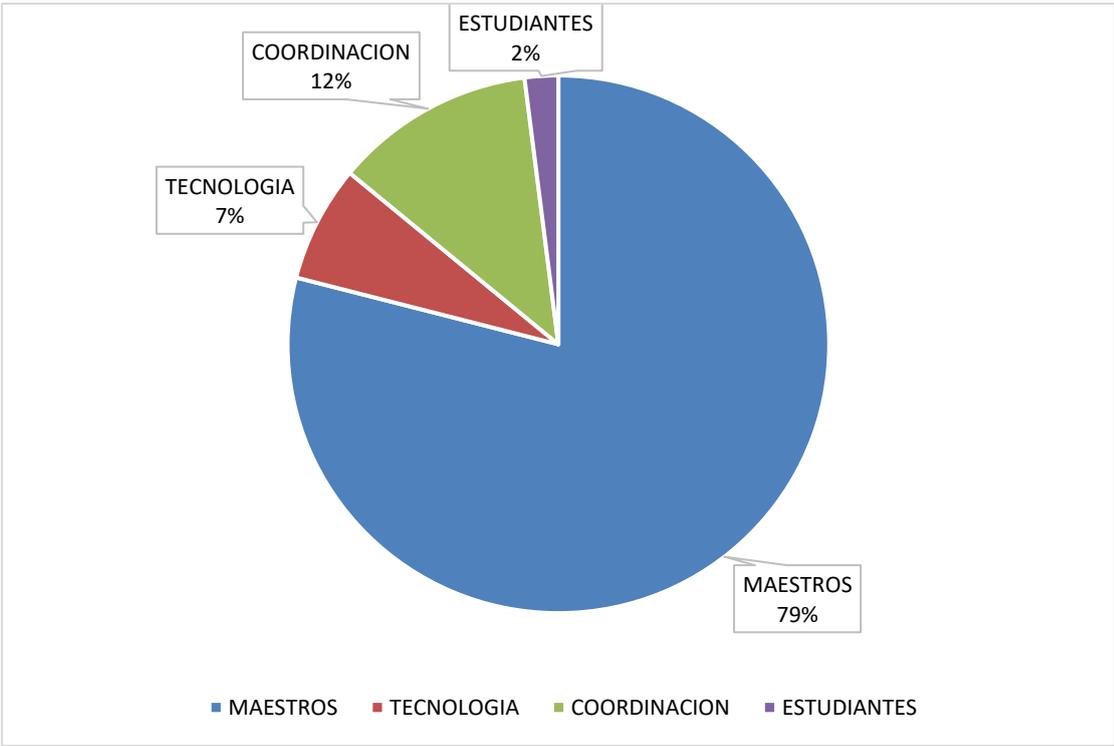
1) Lo peor de la modalidad virtual

Las áreas peor calificadas de la modalidad virtual se clasificaron como

- (1) Maestros: Poca disposición de los profesores para resolver dudas, poca comunicación con sus alumnos.
- (2) Tecnología: Fallos en la plataforma o desconexión del sistema.
- (3) Coordinación: La escasa generación de alarmas cuando la plataforma ha sido actualizada en contenido
- (4) Estudiantes: Poco interés de los estudiantes para realizar las actividades y la percepción de poca interacción entre compañeros.

En la Figura 26. Se reflejan las dimensiones en las que los estudiantes presentaron mayor inconformidad.

Figura 26
Aspectos por mejorar



Nota. Elaboración Propia

El grado de satisfacción de los Alumnos del sistema virtual de la FECA –UJED es regular con relación al servicio que reciben por lo cual se considera que el principal aspecto a mejorar son los maestros

Apreciándose que aquel aspecto que generó mayor cantidad de comentarios negativos con un 79% fue el maestro y específicamente la relación alumno-maestro. Exponiendo en la mayoría de los casos que el mayor conflicto existente era la poca o nula respuesta por parte de los profesores al momento de resolver dudas. Mientras que la coordinación, la tecnología, y los estudiantes en conjunto alcanzaron apenas un 21% donde los comentarios incluían problemas con la vista de los documentos, problemas en la conexión y la sensación de aislamiento al no convivir dentro de un aula física.

2) Áreas de oportunidad

Dentro de las retroalimentaciones las más frecuentes fueron las realizadas a las siguientes áreas.

(1) Maestros: La regularidad con la que los profesores resuelven dudas y con la que suben contenido a la plataforma.

(2) Tareas: Un plazo de tiempo razonable para la recepción de tareas y realización de exámenes.

(3) Estudiantes: La forma en que se fomenta la interacción entre estudiantes.

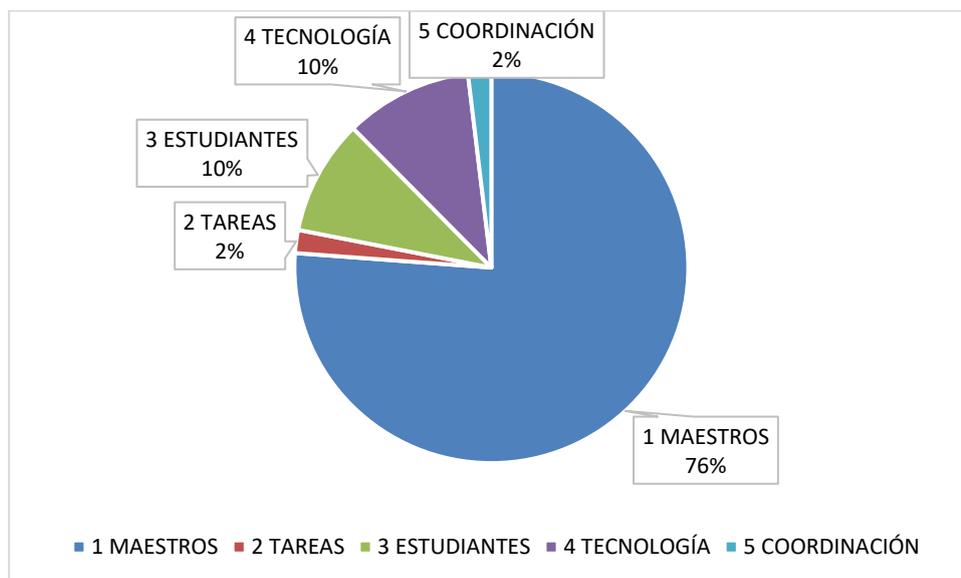
(4) Tecnología: Contar con una plataforma más actualizada y con un equipo más funcional.

(5) Coordinación: Que la coordinación vigile el funcionamiento de la plataforma, y la vista del contenido que es compartido en ella además de la frecuencia en la que es actualizada la información.

La **Figura 27** contiene la frecuencia con la que se realizó algún tipo de retroalimentación a alguna área en forma porcentual.

Figura 27

Áreas de oportunidad



Nota. Elaboración Propia

El grado de satisfacción de los Alumnos del sistema virtual de la FECA –UJED es regular en relación al servicio que reciben, en virtud de que el 76% considera que la principal área de oportunidad del servicio que reciben es el contacto con los maestros, se puede apreciar que nuevamente el aspecto maestro tiene el primer lugar ahora con un 76%, si bien los alumnos de modalidad virtual lo consideran un aspecto negativo también consideran puede ser mejorado al tomar las medidas necesarias, ya que en su mayoría no consideran la calidad de la enseñanza como algo deficiente, sino que realizan observaciones al contacto que dichos profesores mantienen con ellos. Mientras que el 24% corresponde a las demás categorías donde hacen señalamientos que pueden ser englobados en mejorar la comunicación en toda área.

Conclusiones

Se ha llegado a la parte final de este trabajo de investigación, por lo cual es preciso desmenuzar las ideas que se generaron a partir de este estudio, En este capítulo se presentan las conclusiones de la investigación, derivadas de las teorías sustantivas y la discusión de los resultados a la luz del marco de referencia. Asimismo, se incluye un apartado en el que se recomiendan temas derivados del estudio que podrían resultar de interés para futuras investigaciones. Para facilitar su exposición, se plantean las conclusiones a partir de cada uno de los objetivos específicos que orientaron el trabajo.

Debido a la naturaleza exploratoria y a la amplitud del abordaje de la presente investigación, fue posible identificar varios temas emergentes que podrían motivar futuras investigaciones más específicas. Las investigaciones pueden no solamente enfocarse en aspectos descriptivos o prácticos sobre la educación a distancia virtual en el país, sino también en elementos conceptuales que podrían contribuir al desarrollo teórico sobre la educación virtual. En esta investigación ha quedado patente que la educación virtual es una alternativa válida para promover el aprendizaje, y que sí es posible generar niveles óptimos de diálogo entre los profesores y los estudiantes, aprendizaje colaborativo y el desarrollo de competencias como el análisis crítico de casos y la ejecución de proyectos. La educación virtual tiene un potencial para constituirse en una modalidad educativa que amplíe la cobertura y que atienda las necesidades de capacitación profesional continua en la Universidad Juárez del Estado Durango.

La educación a distancia ha resuelto y ha permitido atender las preocupaciones educativas, la difusión de información La educación a distancia ha resuelto y ha permitido atender las preocupaciones educativas, la difusión de información especializada, la capacitación para el trabajo, la actualización y la formación profesionales. Asimismo, ha facilitado el hecho de que las personas participen en programas de actualización y/o formación. Los modelos de educación a distancia entre los que se encuentra el de la UJED, deberán constituir un punto de partida importante para diseñar innovadoras estructuras organizacionales que permitan llevar a cabo con eficiencia y eficacia las funciones, programas y tareas correspondientes a cada institución educativa considerando los siguientes elementos.

Así mismo, una rama importante de la mercadotecnia es la satisfacción del usuario, en donde queda a reflexión la importancia de relacionar la cobertura del sistema virtual, su impacto académico con los estudiantes y su expectativa sobre la misma.

Sistemas.

La educación a distancia al resolver nuevas formas para aprender más allá de la limitación escolar significa una posibilidad real para individuos comprometidos con una realidad social en la que quieren intervenir.

Modelos.

Los sistemas de educación a distancia pueden servir como una fuente eficaz para llegar al saber de la más alta calidad alcanzando un número importante de personas, dentro de las posibilidades más prácticas y accesibles de las que concurren a instituciones escolarizadas.

Administración.

Los modelos de educación a distancia deberán constituir un punto de partida importante para diseñar e innovar estructuras organizacionales que permitan llevar a cabo con eficiencia y eficacia las funciones, programas y tareas correspondientes a cada institución educativa.

Así pues, se puede concluir que la educación a distancia tiene que cubrir las siguientes características:

Implica la libertad del estudiante para organizar el propio currículo

El alumno requiere de responsabilidad y disciplina en la programación de su propio aprendizaje.

No hay separación del educando respecto a su entorno social sobre todo de su trabajo, el cual puede convertirse en una verdadera fuente de aprendizaje.

Garantizar un buen aprovechamiento con la aplicación de programas tutoriales y el uso de las nuevas tecnologías de la informática y de la comunicación.

Referencias

- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y no lucrativo*, 1(1), 73-88.
- Andrade, J. (2007). El impacto de la globalización en el desarrollo humano y la educación en México: Su relación con la flexibilidad educativa y curricular, en las instituciones de educación superior: 1990-2006)[Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México].
<http://oreon.dgbiblio.unam.mx/>
- Caballero, C. C., Abello LL, R., & Palacio, J. (2007). Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en psicología latinoamericana*, 25(2), 98-111. 111/2007/ISSN1794-4724
- Caballero, C. C., Abello LL, R., & Palacio, J. (2007). Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en psicología latinoamericana*, 25(2), 98-111. 111/2007/ISSN1794-4724
- Carmona-Halty, M. A., & Rojas-Paz, P. P. (2014). Rasgos de personalidad, necesidad de cognición y satisfacción vital en estudiantes universitarios chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 83-93.
- Céspedes, J. C. (2009). Indicadores de calidad en educación virtual. *Innovaciones educativas*, 11(16), 3. tan el valor más bajos en resumen se puede decir que la satisfacción de los estudiantes debe ser mejorada porque la satisfacción entre buena y muy buena que serían los resultados esperados no alcanza el 50 % de la población.
- Céspedes, J. C. (2009). Indicadores de calidad en educación virtual. *Innovaciones educativas*, 11(16), 3.
- Cholula, E. (2007). Las actividades de los anfitriones del museo Universum o como divulgar la ciencia en un espacio de educación no formal [Informe académico por actividad profesional, Universidad Nacional Autónoma de México]..
<http://oreon.dgbiblio.unam.mx>
- Coombs, P., C. Prosser y M. Ahmed (1973): *New Paths to Learning for Rural Children and Youth*, Consejo Internacional para el Desarrollo de la Educación.
- Cortada, J. W., & Woods, J. A. (1995). *The McGraw-Hill encyclopedia of quality terms & concepts*. McGraw-Hill Companies.
- Cuadrado, T. (2008). *La enseñanza que no se ve: educación informal en el siglo XXI*. Narcea
- Dos Santos, M. (1993). Los espacios de la globalización. En *Anales de geografía de la universidad complutense* 13. p. 69
- Entonado, F. (2001). *Sociedad de la información y educación*. Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología. Ed. Junta de Extremadura

- Espinoza., & Montes Á.(1999). El proyecto de tesis: elementos, críticas y propuestas. México. UNAM.
- González Aspera, A. L., Chávez Hernández, G.(2011) La realidad virtual inmersiva en ambientes inteligentes de aprendizaje. Un caso en la educación superior.ICONO 14, Revista de comunicación y tecnologías emergentes,9 (2),122-137.:
- Gutiérrez , A. S., & Camblor, P. M. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, 17(1), 163-192.
- Gutiérrez, A. S., & Camblor, P. M. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, 17(1), 163-192.
- León, C. O., Sorthequi. (2004). El Desarrollo Local en la Globalización. Revista Economía y Desarrollo, 136, 11-31:
- Linder, K. E. y Hayeshan C. (eds.). (2020). El gran impacto de la formación online: Investigación y buenas prácticas. Narcea Ediciones
- Morales, M. (2009). Educación no formal. Aportes para la elaboración de propuestas de políticas educativas.UNESCO y Dirección de Educación del Ministerio de Educación y Cultura.
- Poll, R., & Te Boekhorst, P. (2008). Measuring quality. In Measuring Quality. KG Saur.
- Rojas, Rodríguez, M. (2001). Educación superior y globalización. La universidad mexicana frente a las tendencias del nuevo orden mundial.[Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México].:
- Savater, F. (2001). El valor de educar. Educere. 5(13), 93-102:
- Schnettler, B., Höger, Y., Salinas-Oñate, N., Orellana, L., Sepúlveda, J., Lobos, G., & Grunert, K. G. (2016). Family eating habits, family support and subjective well-being in university students in Chile. Nutricion Hospitalaria, 33(2), 451-458.
- Vera, G., Ortega, J. y Burgos, M. (2003). La realidad virtual y sus posibilidades didácticas. Etic@Net: Revista Científica Electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento, 2, 1-17.

Anexos

Estimado alumno del Sistema Universidad Virtual de la UJED: el presente cuestionario tiene como finalidad conocer la satisfacción de los alumnos inscritos en la modalidad virtual, por lo cual te solicitamos que respondas de la manera más sincera posible, asegurándote que las respuestas serán tratadas de forma confidencial.

Datos de identificación

Carrera _____ Edad: _____
Semestre _____ Género _____
Cabecera municipal _____ Estado civil _____
Localidad _____

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones ante cada uno de los factores, te pedimos que marques la alternativa que represente tu opinión (Totalmente de Acuerdo (TA), De Acuerdo (DA), En Desacuerdo (DA) o Totalmente en Desacuerdo (TD))

Satisfacción		TA	A	D	TD
1	Tengo un acceso rápido en la plataforma				
2	La plataforma funciona adecuadamente sin importar el número de usuarios				
3	Es sencillo navegar en la plataforma				
4	La plataforma tiene muchas funciones útiles (como buscadores, acceso rápido a otros sitios web, herramientas, etc.)				
5	La plataforma me permite acceder fácilmente a materiales didácticos e instrucciones				
6	Es fácil tener acceso a los materiales bibliográficos proporcionados en la modalidad virtual				
7	La plataforma me facilita mi desempeño en las materias				
8	Elegir la modalidad virtual me permite organizar mis tareas de clase más efectivamente				
9	La elección de esta modalidad virtual me permite tener más tiempo para otras actividades				
10	Elegir esta modalidad virtual me permite cumplir con el plan de estudios adecuadamente				
11	Esta elección me permite ahorrar el tiempo de transporte que implicaría asistir a una clase presencial				

Satisfacción		TA	A	D	TD
12	El profesor me responde alguna duda o inquietud de forma rápida o en el tiempo señalado en el programa				
13	Me siento en confianza con el profesor para contarle mis dudas e inquietudes, sabiendo que me responderá amablemente				
14	El profesor se comunica conmigo de forma frecuente				
15	El profesor sube a la plataforma las actividades, exámenes y tareas en tiempo y forma				
16	El servicio proporcionado por el sistema al momento de inscribirme es eficiente				
17	Me es fácil establecer contacto con la coordinación				
18	La coordinación responde rápidamente a mis requerimientos (trámites)				
19	Cada vez que realizo un trámite recibo un buen trato				
20	Cursé alguna parte de la licenciatura (materias) en la modalidad presencial (en caso de que su respuesta sea no, pase a la pregunta 23)	Si		No	
21	Hasta que semestre				
22	El traslado de una modalidad a otra sencillo y ágil				
23	La relación que tengo con mis compañeros a través de los foros es buena				
24	Convivo frecuentemente con mis compañeros de manera extracurricular				
25	Considero a mis compañeros como amigos				
26	Mi familia está de acuerdo con que estudie de manera virtual				
27	Mi familia me da apoyo moral para estudiar de manera virtual				
28	Mi familia me proporciona los medios económicos para estudiar de manera virtual				
29	Mi familia me brinda su apoyo cuando lo necesito				
30	Trabajar con computadoras es fácil				

Satisfacción		TA	A	D	TD
--------------	--	----	---	---	----

31	Estudiar en la modalidad virtual es fácil				
32	Mi habilidad para realizar búsqueda en Internet (Google, Yahoo! u otros) es alta				
33	Realizo lecturas sobre los temas de los cursos				
34	Establezco tiempos y espacios para realizar las tareas escolares				
35	Realizo mis tareas y proyectos a tiempo				
36	Mi desempeño en las materias que he cursado es bueno				
37	Los conocimientos que he adquirido son útiles para mi carrera				

En una escala del 1 al 4 en donde uno es “malo”, dos “regular”, tres “bueno” y cuatro “muy bueno” ¿cómo califica en general los siguientes puntos?

38	¿Cómo califica al sistema virtual en general?	1	2	3	4
39	¿Cómo califico mi desempeño en el sistema virtual?	1	2	3	4
40	¿Cómo califico al apoyo institucional que recibe como alumno en el sistema virtual?	1	2	3	4
41	¿Cómo califico los conocimientos adquiridos en el sistema virtual?	1	2	3	4

42. ¿Por qué escogió la modalidad virtual?

43. ¿Qué es lo mejor de la modalidad virtual?

44. ¿Qué es lo peor de la modalidad virtual?

45. ¿Qué se puede mejorar en la modalidad virtual desde su punto de vista?

¡Agradecemos profundamente tu participación en esta encuesta