

XXI Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas



CIUDAD DE MÉXICO, SEPTIEMBRE 10, 11 Y 12 DE 2018

TEMA CENTRAL: "ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS CENTRADAS EN EL ALUMNO"

SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LICENCIATURAS CONTABLE ADMINISTRATIVAS DEL SISTEMA VIRTUAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

*Hortensia Hernández Vela, José Melchor Velázquez Reyes,
Evangelina Mosqueda Orozco**

Universidad Juárez del Estado de Durango

Resumen

Es necesario apuntar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades pues su principal función, la docencia está centrada en él. La calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos, sin embargo es necesario interrogar al estudiante receptor de la educación y de las consecuencias de la calidad que recibe. En esta investigación se le interrogó al estudiante de la modalidad virtual su grado de satisfacción, teniendo en cuenta distintas variables que afectan el entorno en el cual se desarrolla, expresando la satisfacción del estudiante en base a las dimensiones de *Tecnología, Diseño, Curso, Instructor, Administración, Ambiente, Estudiante* y comparando los resultados en base a género, edad, semestre, lugar de residencia e identificando 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; calificando finalmente al sistema de enseñanza virtual de la IES en relación al apoyo institucional y los conocimientos adquiridos, y realizando el alumno además una autoevaluación de su desempeño dentro del sistema.

* En representación de los Alumnos del IX Verano de Investigación de la DES Económico Administrativa que participaron en esta investigación: Luis Yamdel Díaz Carrillo, M. Alexander Puente Barraza, Gema Gabriela Rodríguez Ángel, Mildred Itxel Rodríguez Berumen, Joel Velázquez Plascencia, Giovanna González González, Fátima del Rocío Betancourt Conde

Hortensia Hernández Vela: Universidad Juárez del Estado de Durango correo guioda01@yahoo.com.mx
José Melchor Velázquez Reyes: Universidad Juárez del Estado de Durango correo mevere51@yahoo.com.mx
Evangelina Mosqueda Orozco: Universidad Juárez del Estado de Durango, eva97_ham@hotmail.com

SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE LICENCIATURAS CONTABLE ADMINISTRATIVAS DEL SISTEMA VIRTUAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

INTRODUCCIÓN

La educación a distancia a revoluciona 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.

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 oferta de 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 yThompson, 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).

MARCO TEÓRICO

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 a 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, Met 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 a los investigadores de esta temática 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

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 a 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.

Calidad de la educación a distancia

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 como 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 Fainholc incluye la satisfacción de usuarios pero también 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 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 la reciente literatura científica (Moore, 2013; Rudestam y Schoenholtz-Read, 2010 citados por Zambrano, 2016).

However, Muilenburg and Berge 2005, (citados por Bolliger, y Wasilik, 2009) 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 otras 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)

La satisfacción debería ser un constructo multidimensional, capturando los multifacéticos elementos de la relación entre las expectativas del estudiante y su experiencia. Esto es los investigadores deben entender en que factores específicos pueden encontrar o no satisfacción los estudiantes.(Callaway, 2012).

Dimensiones

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, consideraciones en relación con la calidad del servicio y la reputación de la universidad afectan la satisfacción del estudiante. Y en relación a 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, interacción 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 conceptualizó 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 a 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 1) de la satisfacción que considera 6 dimensiones más la autoeficacia del estudiante que afecta y se ve afectado por el resto de las dimensiones.

- **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 a 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 al 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 a sus habilidades tecnológicas, hábitos y desempeño, y evaluación de sentimientos positivos hacia la modalidad virtual.

Como puede verse en la figura 5, 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



Figura 1. Modelo de Satisfacción de alumnos en programas de licenciatura virtuales.

METODOLOGÍA

En base a la población de los alumnos (Tabla 1) se realizó el levantamiento de encuesta a una muestra de 120 alumnos estadísticamente representativa de un total de 250 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 1.

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	44	22	22	28	16	25	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
	250	113	137	168	82	136	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.

La presente investigación pretende responder a las preguntas de investigación en sentido de conocer el grado de satisfacción de los alumnos de los programas virtuales de Licenciado en Administración y Contador Público que se imparten en una Institución de Educación Superior pública y conocer el grado de satisfacción de cada una de las dimensiones del constructo de satisfacción: Tecnología, Diseño, Instructor, Administración, Ambiente y Autoeficacia del Estudiante.

Y también se plantean como hipótesis que pueden existir diferencias en la percepción de la satisfacción en relación a variables de sexo, edad, la existencia de responsabilidad familiar, procedencia del alumno, carrera, semestre que cursa, virtualidad en relación a si ha realizado totalmente o parcialmente sus estudios en este modelo, como una última hipótesis se planteó que el grado de satisfacción obtenido por el instrumento de manera indirecta era igual a la expresión global de los alumnos acerca de su satisfacción.

El instrumento utilizado consta de datos generales en relación a las variables consideradas y 35 items para medir la satisfacción que se distribuyen según la tabla 2. En escala tipo Likert de 4 opciones para definir la satisfacción en relación a cada una de las dimensiones. (Mala hasta 1.5, Regular de 1.51-2.5, Buena 2.51-3.5, 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. Además se incluyó una pregunta en relación a la apreciación integral de los alumnos para cruzarla con la evaluación anterior.

Tabla 2.
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

Para la validación del instrumento se realizó grupo de enfoque y prueba piloto su comprensión y para el análisis de los resultados se utiliza SPSS 22.

RESULTADOS

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 3.
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

El promedio no refleja la realidad por ello se analiza la distribución para identificar las debilidades que presenta en 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%	6.67%
Regular	33%	44.20%	16.70%	34.20%	38.30%	48.30%	30.00%	42.50%
Buena	28%	14.20%	25.80%	16.70%	22.50%	23.30%	32.50%	43.33%
M Buena	33%	35.00%	53.30%	10.80%	24.20%	20.00%	35.00%	7.50%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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%).

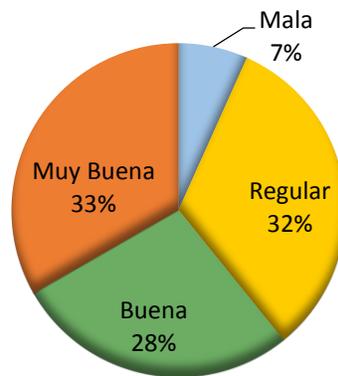


Figura 3 Satisfacción en relación a la Tecnología

La dimensión de *Diseño* (Figura 4) 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.

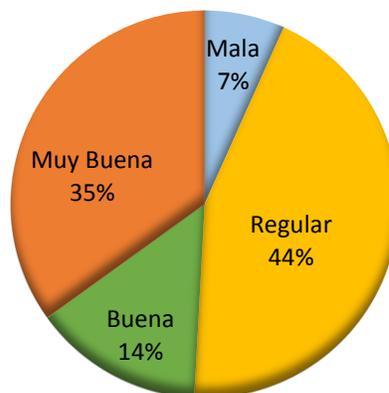


Figura 4. Satisfacción con el Diseño de la Plataforma

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

evaluado el 80% está satisfecho con los beneficios que les representa estar en el sistema virtual. (Figura 5) presentando una evaluación promedio de muy buena.

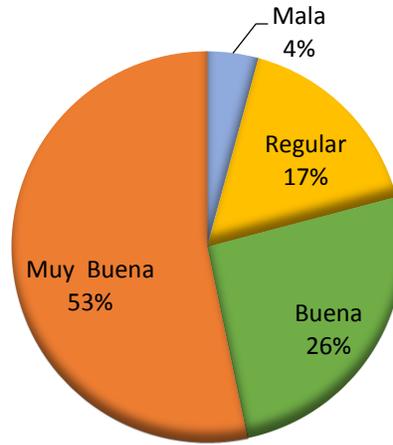


Figura 5 Satisfacción con el curso

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.

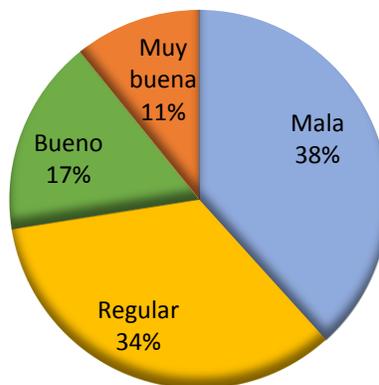


Figura 6 Satisfacción con el instructor

La satisfacción de los alumnos con los tramites 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 elemento de esta dimensión, que presenta valores que indican carencias en la disposición y acceso del personal de la institución relacionados a éstos programas, 53% da un valor bajo a esta dimensión. (Figura 7)

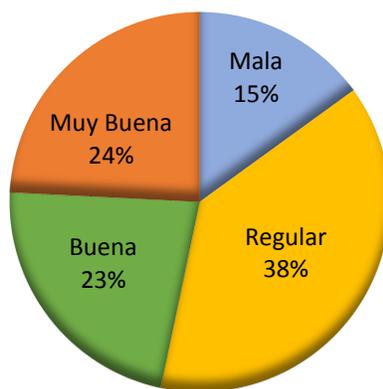


Figura 7. Satisfacción con el área administrativa

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 sus compañeros. Figura 8

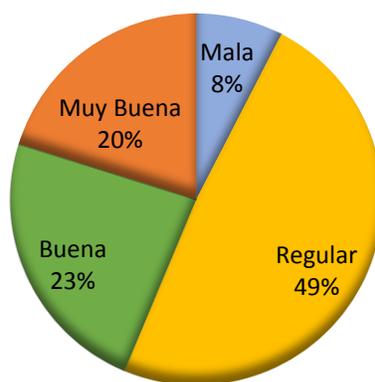


Figura 8. Satisfacción con el ambiente

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 9)

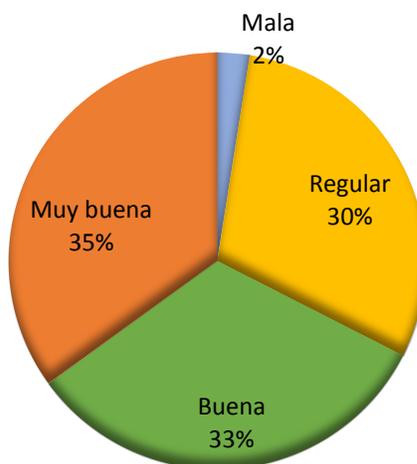


Figura 9 Satisfaccion con la autoeficacia en el programa

La satisfacción evaluada en base a las dimensiones consideradas nos indica que al menos el 49% no está totalmente satisfecho y de los que se encuentran en un rango por así decirlo aceptable solamente un 8% está realmente satisfecho. (Figura 10)

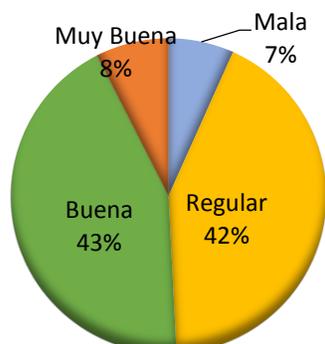
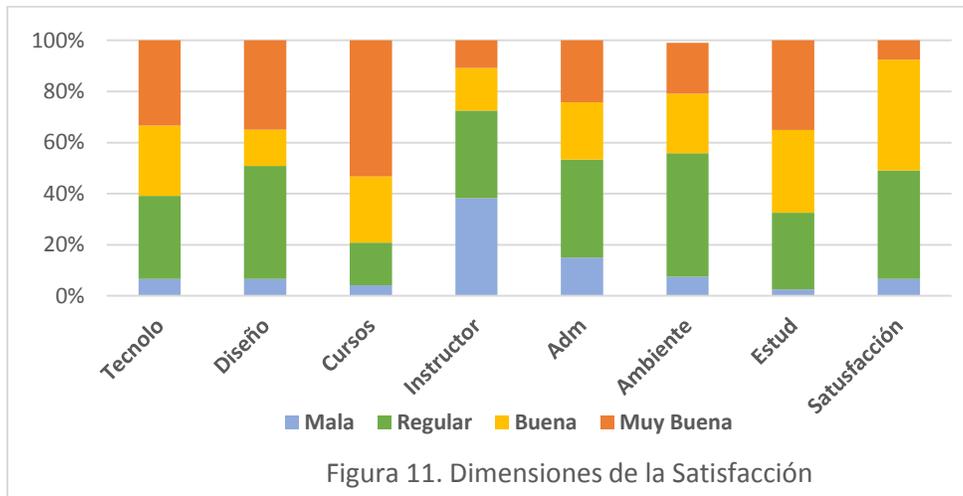


Figura 10. Satisfaccion con la Modalidad Virtual Evaluada

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 11 son la satisfacción en relación a 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.



El análisis por variable se presenta en la tabla 5 en donde como se puede ver no se aprecian grandes diferencias en los valores promedios de las variables lo que se confirma a través del análisis estadístico que realizó en donde no se encontraron diferencias significativas en ninguna de las variables..

Tabla 5. Satisfacción en función de las variables por dimensión

SATISFACCIÓN		TOTAL	Tecnología	Diseño Plataforma	Curso	Instructor	Administ	Ambiente	Estudiante	Contraste
GENERAL		3.0	3.4	3.3	3.6	2.8	3.0	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	3.0	3.1	3.4	
Edad	> 24	3.1	3.3	3.3	3.6	2.9	3.0	3.1	3.4	Anova = 0.832
	25-34	3.0	3.3	3.3	3.6	2.7	3.0	3.1	3.3	
	35-44	3.2	3.7	3.2	3.6	2.8	3.3	3.3	3.5	
	< 45	3.0	3.2	3.2	3.5	3.0	3.0	2.9	3.4	
Semestre	1	2.7	2.5	2.3	3.0	2.5	2.8	3.0	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	3.0	3.1	3.4	
	8--9	3.0	3.2	3.1	3.4	2.7	3.0	3.0	3.4	
Lugar	Foráneo	3.2	3.3	3.3	3.6	3.0	2.9	3.0	3.5	$t_s = 0.682$
	Local	3.0	3.4	3.3	3.6	2.8	3.1	3.1	3.4	
Virtual	No	3.0	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	3.0	2.9	3.0	3.5	
Familia	Si	3.1	3.3	3.3	3.6	2.8	3.0	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	3.0	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	

Por último la comparación entre la percepción de satisfacción evaluada y la percepción que de forma integrada presentan los alumnos es totalmente diferente como puede observarse en la tabla doce y que se confirma estadísticamente por lo que no se puede afirmar que son iguales hay una disonancia entre lo que aparentemente es y lo que se pretende que sea. Figura 12, Tabla 6

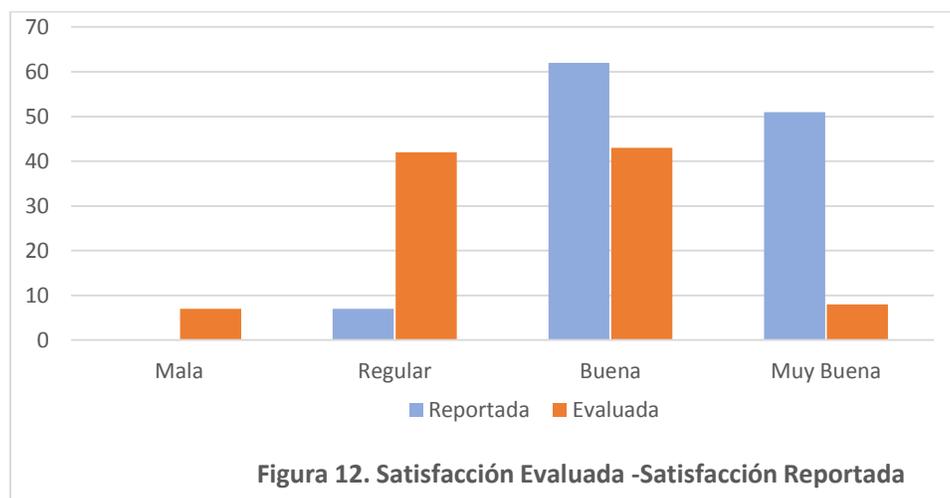


Tabla 6
Análisis de diferencia de Medias entre la satisfacción evaluada y percibida

Satisfacción	Media	N	Desviación estándar	t	gl	sig (bilateral)
Evaluada	3.067	120	.3537	-5.343	119	.000
Reportada	3.37	120	.593			

CONCLUSIONES

Aunque se considera que el instrumento ha cumplido con el cometido de dar respuesta a las preguntas de investigación, aportando información valiosa acerca de las necesidades que demandan los usuarios del sistema, quedan dudas acerca del peso de cada una de las dimensiones en relación a la evaluación de la satisfacción.

Se hace evidente la necesidad de implementar estrategias para mejorar la atención y capacidad de los instructores y la calidad del servicio administrativo, unido a investigar diseños que faciliten el trabajo a los alumnos y estrategias que potencien la interrelación entre ellos.

Por otro lado es evidente que a la pregunta de una evaluación total la respuesta parece estar limitada por acotación personal basada posiblemente en temor a alguna represalia de ahí que sea evidente que la medición debe realizarse de forma indirecta.

Algunas recomendaciones para mejorar la satisfacción que pueden ser consideradas dada en diversas publicaciones se refieren a acciones sencillas como colocar los programas del curso en las plataformas, explicitar el valor del trabajo en equipo, supervisar el inventario de los estilos de aprendizaje y promover una constante interacción. Permitir que los estudiantes conozcan como el curso está organizado, identificar de las fortalezas de cada alumno y permitir su reconocimiento a los demás, Desarrollar pactos contractuales en la operación de los equipos, acerca de cómo va a trabajar juntos, flexibilidad y usar diferentes tipos de evaluación. *Distance Education Report*, 10(11), 7 a lo que añadiríamos revisar el diseño y una mejor atención y supervisión del programa por parte de la institución.

Una buena educación o calidad en el servicio en la Educación a Distancia debe significar lo mismo que para la educación presencial. La calidad de la educación institucional no depende de la modalidad educativa, sino de la calidad de los procesos que se viven y aprenden. (Marúm-Espinosa, 2011).

Bibliografía

Alves, H y 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.

Begoña M. (2004). Educación y nuevas tecnologías. Educación a Distancia y Educación Virtual. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*, 1(9), 209-222.

Bolliger, D. U., & Wasilik, O. (2009). Factors influencing faculty satisfaction with online teaching and learning in higher education. *Distance Education*, 30(1), 103-116. doi:10.1080/01587910902845949

Callaway, S. K. (2012). Implications of Online Learning: Measuring Student Satisfaction And Learning For Online And Traditional Students. *Insights to A Changing World Journal*, (2), 67-94.

Campos Céspedes, J. (2009). Indicadores de calidad en educación virtual. *Innovaciones Educativas*, 11(16), 1-19. DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/ie.v11i16.550>

- De la Fuente, H., Mella M. Navarro, M. y Reyes M. J. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 18 (3), 350-363.
- Dziuban, Ch., Moskal, P., Kramer, L., y Thompson, J. (2013). Internet & *Higher Education*. . 17, 1-8. DOI: 10.1016/j.iheduc.2012.08.001
- Fainholc, B. (2004). La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo. *RED. Revista de Educación a Distancia*, III (12), 0.
- Fernández, J., & Clemenza, C., & Araujo, R. (2014). Satisfacción de los usuarios y tecnologías de información y comunicación en la Educación universitaria a Distancia. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11 (2), 75-89.
- Fernández-Pascual, M.D., Ferrer-Cascales, R. y Reig-Ferrer. (2013). Entornos virtuales: predicción de la satisfacción en Contexto universitario. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 43, 167-181. doi: <http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2013.i43.12>
- Harvey, H. L., Parahoo, S., & Santally, M. (2017). Should Gender Differences be Considered When Assessing Student Satisfaction in the Online Learning Environment for Millennials? *Higher Education Quarterly*, 71(2), 141-158. doi:10.1111/hequ.12116
- Jiménez A., Terriquez B. y Robles, F.J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 3 (6), 46-56
- Marúm-Espinosa, E. (2011). *Calidad en el servicio en la educación a distancia. Una perspectiva desde México*
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10 (2).
- Parahoo, S. K., Santally, M. I., Rajabalee, Y., & Harvey, H. L. (2016). Designing a predictive model of student satisfaction in online learning. *Journal Of Marketing For Higher Education*, 26(1), 1-19. doi:10.1080/08841241.2015.1083511
- Sahin, S. (2007). Predicting student satisfaction in distance education and learning environments. *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE*, 8 (2), 9, 53-61
- Summers, J., Waigandt, A., & Whittaker, T. (2005). A Comparison of Student Achievement and Satisfaction in an Online Versus a Traditional Face-to-Face Statistics Class. *Innovative Higher Education*, 29(3), 233-250. doi:10.1007/s10755-005-1938-x

Anexo A
Cuestionario para medir la
Satisfacción de alumnos de licenciatura en Modalidad Virtual

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 _____ Escuela de procedencia _____

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 (A), en desacuerdo (DA) o totalmente en desacuerdo (TD).

	TA	A	DA	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				
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				
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?				
39. ¿Cómo califico mi desempeño en el sistema virtual?				
40. ¿Cómo califico al apoyo institucional que recibe como alumno en el sistema virtual?				
41. ¿Cómo califico los conocimientos adquiridos en el sistema virtual?				

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!