



**CONGRESO
IBEROAMERICANO**
DE CIENCIA, TECNOLOGÍA,
INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN

BUENOS AIRES, ARGENTINA
12, 13 Y 14 DE NOVIEMBRE 2014

**CONGRESSO
IBERO-AMERICANO**
DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÃO E EDUCAÇÃO

BUENOS AIRES, ARGENTINA
12, 13 Y 14 DE NOVIEMBRE 2014

La Educación a Distancia Universitaria y la satisfacción de los usuarios. Caso Universidad del Zulia. Venezuela

CLEMENZA, C; ARAUJO, A; FERNANDEZ, J.

La Educación a Distancia Universitaria y la satisfacción de los usuarios. Caso Universidad del Zulia. Venezuela

Clemenza, Caterina

Doctora en Ciencias Gerenciales, Postdoctora en Ciencias de la Educación Superior. Profesora Titular. Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia (FCES-LUZ) Acreditada al Programa de Estimulo a la Investigación e Innovación (PEII-ONCTI) caterinaclemenza@yahoo.es

Araujo Rubén

Doctor en Ciencias Gerenciales. Profesor Asociado. Jefe del Departamento de Ciencias Humanas. Núcleo Costa Oriental del Lago Universidad del Zulia. Acreditado al Programa de Estimulo a la Investigación e Innovación (PEII-ONCTI) raraujove@yahoo.es

Fernández, Juanita

Licenciada en Comunicación Social. Cursante de la maestría Gerencia de Empresas. División de Estudios para Graduados de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia. Email. juanitafernandez777@hotmail.com.

Resumen

En la educación superior se desarrollan experiencias bajo la modalidad a distancia, basadas en el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Estas ofrecen programas pregrado, postgrado y educación continua, en diferentes áreas del conocimiento, con modalidades semipresencial y a distancia con apoyo de las Tics. Contribuyendo a superar limitaciones de ingreso a la educación superior, derivadas de condiciones de los propios estudiantes tales como la necesidad educativa especial, distancias de las sedes educativas, carga laboral, entre otros aspectos, ofreciéndoles alternativas sustentadas en tecnologías que les permita recibir una educación cónsona con sus requerimientos. Esta modalidad desarrolla actividades de aprendizaje fuera del aula de clase, sin comunicación directa y permanente entre estudiante y docente. Por tanto, se apoya en recursos instruccionales que sustituyen la presencia del profesor y cuyo contenido de aprendizaje lo hace susceptible de ser aprendido a distancia. Se caracteriza por ofrecer oportunidad de acceso a la educación

minimizando las restricciones, tomando una consideración las necesidades de los estudiantes, adecuando sus métodos de enseñanza a la edad, ocupación y experiencia previa. No impone horarios, ni lugares fijos de estudio, sino que ofrece libertad en cuanto a tiempos y lugares para cumplir con las actividades de aprendizaje. Atendiendo la importancia que ha venido adquiriendo esta modalidad dentro del Sistema de Educación Superior, se hace necesario realizar una investigación, donde se presente una visión global de la opinión de los usuarios de esta modalidad educativa. Para tal efecto en la ponencia se analiza la satisfacción de los usuarios de la Educación a Distancia, específicamente en la Universidad del Zulia. En este sentido, se desarrolló una investigación descriptiva con diseño transeccional, no experimental y de campo. La población estuvo conformada por los usuarios de postgrado. Se realizó un muestreo no probabilístico incidental, obteniéndose una muestra de 80 usuarios que se encontraban activos en el programa. Se elaboró un instrumento el cual fue sometido a validez y confiabilidad. Los resultados demuestran una opinión favorable de los usuarios de la Educación a Distancia, ubicándose en un poco satisfechos. Se recomienda realizar esfuerzos para potenciar las fortalezas de esta modalidad educativa y minimizar las debilidades presentadas de acuerdo a la opinión de los entrevistados.

Palabras Clave: Educación a distancia, tecnología de la comunicación e información, satisfacción del usuario, calidad de servicio.