



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

El análisis de las percepciones y expectativas de los alumnos de Doctorado a distancia de la Universidad Marista de Guadalajara

CARLOS YOSHIO CUEVAS SHIGUEMATSU ¹

JORGE PELAYO MACIEL *

GRISELDA PÉREZ TORRES **

Resumen

El presente artículo trata sobre el análisis de las percepciones y expectativas de los estudiantes del doctorado a distancia de la Universidad Marista de Guadalajara (UMG). Por lo que se les aplicó los instrumentos cualitativos de entrevista en profundidad y grupo de enfoque. Entre los resultados más importantes están que el uso de la plataforma es limitado, las actividades se tienen que realizar en poco tiempo, los asesores ofrecen poca retroalimentación y se presenta un sentimiento de soledad. Además, que la Coordinación no resuelve de manera adecuada sus inquietudes. Es así que los resultados servirán para generar una propuesta que brinde continuidad a su formación académica.

Palabras clave

Percepciones, expectativas, instrumentos cualitativos, educación a distancia.

Abstract

This article deals with the analysis of the perceptions and expectations in doctoral students in distance education at the Universidad Marista de Guadalajara (UMG). In this investigation were applied the qualitative instruments of depth interview and focus group. Among the most important results are that the use of the platform is limited, activities must be performed in a short time, advisers provide few feedbacks and presents a feeling of loneliness. In addition, Coordination does not resolve their concerns adequately. Thus, the results will be used to generate a proposal that gives continuity to their academic formation.

Key words

Perceptions, expectations, qualitative instruments, distance education.

¹ * ** Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativa.

Introducción

Cada día crece la cantidad de instituciones de educación superior que ofrecen programas de posgrado en educación a distancia, convirtiéndose en una modalidad que ayuda a las personas interesadas en continuar con sus estudios.

Es así, que la Universidad Marista de Guadalajara (UMG) se posiciona como una institución vanguardista, aprovechando el uso de la tecnología para ofrecer una educación a distancia de calidad. Sin embargo, es poca la investigación realizada sobre las percepciones y expectativas de los estudiantes de posgrado a distancia de dicha universidad.

Por lo tanto, el presente artículo forma parte de una investigación doctoral que se está llevando a cabo sobre la identificación de las percepciones y expectativas de los estudiantes de doctorado a distancia de la UMG, con la finalidad de generar una propuesta que brinde continuidad a su formación académica.

La organización del documento inicia con el problema de investigación, en donde se señalan estudios previos que se han realizado sobre las expectativas y percepciones de los estudiantes, para después continuar con aspectos relacionados con la pregunta, los objetivos y las hipótesis de investigación.

En el segundo apartado se trata acerca del marco teórico, en el cual se abordarán los temas referentes al conocimiento del programa de cómputo que sirve para el análisis cualitativo, es decir, sobre el ATLAS.ti.

En el tercer punto se comentan los resultados más sobresalientes obtenidos por medio de la entrevista en profundidad y el grupo de enfoque.

En el cuarto apartado se comentan el análisis e interpretación de los resultados proporcionados por los instrumentos cualitativos aplicados.

Por último, se señalan las conclusiones preliminares, en las cuales se pueden mencionar que se identificaron las percepciones y expectativas más importantes de los estudiantes de doctorado a distancia de la UMG relacionadas con los aspectos del uso de la plataforma, actividades académicas, las de asesoría, las interpersonales tanto con los asesores como con la Coordinación, así como la atención proporcionada por esta última a los estudiantes.

Problema de investigación

A nivel universitario se puede mencionar que existe poco conocimiento de las expectativas y percepciones de los estudiantes de educación a distancia (Barajas, 2009; Moreno, 2007).

Al hablar sobre el tema de las expectativas de los estudiantes, las investigaciones realizadas por Simmons (2007); Rodchua (2007); Brown (2005), Leal (2003), señalan que es importante obtener información al respecto, debido a que puede ayudar a mejorar los programas de las instituciones, es decir, se convierte en un mecanismo de retroalimentación para mejorar la calidad en la educación, logrando conocer los motivos por los cuales los estudiantes seleccionan y permanecen en esa modalidad, brindando mayor satisfacción y evitando que se generen expectativas falsas sobre lo que los estudiantes esperan bajo esta modalidad de estudio y que se manifiesten como limitantes para alcanzar el éxito.

Es así, que el problema de investigación se enfoca a la falta de identificación de las percepciones y expectativas de los estudiantes de posgrado a distancia del Doctorado en Educación, siendo un factor predominante el obtener información al respecto. Por lo que son necesarios, la aplicación de instrumentos adecuados que faciliten la obtención de dicha información, con la finalidad de realizar un posterior análisis e interpretación de los resultados.

Por lo que la pregunta de investigación que se busca responder es la que a continuación se presenta:

¿Cuáles son los aspectos más importantes relacionados con las expectativas y percepciones que proporcionan satisfacción a los estudiantes de doctorado a distancia de la Universidad Marista de Guadalajara que ayuden a generar una propuesta que brinde continuidad a su formación académica?

En lo que respecta a los objetivos principales de la investigación se pueden señalar los siguientes:

- 1) Identificar las expectativas de los estudiantes de doctorado a distancia de la UMG.
- 2) Identificar las percepciones de los estudiantes de doctorado a distancia de la UMG.
- 3) Generar una propuesta que satisfaga a los estudiantes de doctorado a distancia de la UMG, brindándoles continuidad en su formación académica.

Por su parte, la hipótesis que se plantean se presenta a continuación:

Los aspectos más importantes relacionados con las expectativas y percepciones que proporcionan satisfacción a los estudiantes de posgrado a distancia de la UMG que ayuden a generar una propuesta que brinde continuidad a su formación académica son las cuestiones interpersonales, administrativas, académicas, de asesoría, entre otros.

MARCO TEÓRICO

El marco teórico se enfocará a profundizar sobre la interpretación y el análisis de los datos obtenidos por medio de los instrumentos cualitativos de entrevista en profundidad y grupo de enfoque. Para llevar a cabo lo anterior, se utilizó el programa ATLAS.ti. En seguida se mencionan algunas características del programa de cómputo.

ATLAS.ti

De acuerdo con Muñoz (2003) el ATLAS.ti es una herramienta informática cuyo objetivo es facilitar el análisis cualitativo de grandes volúmenes de datos textuales, de sonido, imagen y video. Por lo que se enfoca en el análisis cualitativo por lo que ayuda al intérprete humano a agilizar muchas de las actividades del análisis cualitativo y de interpretación, como por ejemplo, la codificación, la escritura de comentarios, etc., por lo que de no utilizar este programa de cómputo, se tendría que realizar todas esas actividades de forma manual con papel, colores, fichas, entre otros.

Su fundamentación teórica se basa en la Teoría Fundamentada de Glaser y Strauss (1967). Al trabajar con gran cantidad de datos logra categorizar la información, logrando un proceso de estructuración de hallazgos y teorización de la información cualitativa. Por lo que una vez recopilada la información mediante entrevistas, el investigador asume la responsabilidad de interpretar lo que se observa, escucha o lee. Es así, que se puede combinar el proceso de análisis con la herramienta computacional ATLAS.ti. (Varguillas, 2006)

Por otra parte, se pueden señalar investigaciones específicas como la de Bustos (2008) en la cual utilizó el método de análisis cualitativo en las entrevistas a profundidad que aplicó a expertos en educación, a ex directivos de centros de investigación y escuelas de cómputo y actores de la escuela (directivos y mandos medios). Al utilizar el programa ATLAS.ti, logró conformar unidades hermenéuticas, conteniendo los documentos primarios, las citas, los códigos, los memos, las familias y redes. Es así, que a partir de las transcripciones de las entrevistas, pudo realizar la codificación, la categorización de los códigos para generar

subfamilias, familias, superfamilias y megafamilias. Luego se crearon redes para desarrollar la teoría oculta en el discurso de los entrevistados.

Además, Lo (2009), utilizó el programa ATLAS.ti para analizar los datos obtenidos de las entrevistas cualitativas de las percepciones y actitudes de los maestros. En la cual ayuda a los investigadores a codificar, categorizar y organizar datos cualitativos, que servirán de información útil y facilitará la interpretación de los datos.

Lozano, Castillo, Cerecedo (2012) analizan la percepción del profesor, administrativos y directivos respecto del Modelo Educativo Basado en Competencias en las Universidades Politécnicas a diez años de su implantación, con el apoyo del programa ATLAS.ti como herramienta de investigación cualitativa y de análisis de información. Es así, que se pudo conocer las opiniones respecto al modelo educativo de las Universidades Politécnicas.

Por lo tanto, en este artículo se utilizó el programa ATLAS.ti para lograr un análisis de los datos obtenidos por medio de los instrumentos cualitativos de la entrevista en profundidad y grupo de enfoque aplicados a los estudiantes de doctorado a distancia de la UMG.

Análisis e interpretación de los instrumentos para la investigación

En el análisis e interpretación de los instrumentos para la investigación se utilizaron los datos obtenidos de alumnos del Doctorado en Educación a distancia de la UMG. Lo anterior se realizó aplicando la entrevista en profundidad en línea y el grupo de enfoque en línea, los cuales se desarrollan a continuación.

a) Entrevista en profundidad en línea

Para realizar la entrevista en profundidad en línea se envió una invitación vía correo electrónico a 26 alumnos de nivel Doctorado, de quinto, cuarto y tercer semestre. Teniendo como participantes a 4 estudiantes.

Para llevar a cabo esta entrevista se elaboró una guía previa con temas sobre el diseño de la plataforma, las actividades que realizan, la inducción con el uso de la plataforma, ventajas y desventajas de la educación a distancia, etc. El tiempo promedio de las entrevistas fue de 40 minutos.

b) Grupo de enfoque en línea

De igual forma en el grupo de enfoque en línea fueron invitados a participar 26 alumnos de nivel Doctorado, obteniendo respuesta positiva de 4 estudiantes. En la realización de dicha actividad se desarrolló una guía con temas sobre el uso de la plataforma, percepción de los asesores y de la Coordinación, entre otros. La duración de esta actividad fue de aproximadamente 1 hora con 30 minutos.

Resultados cualitativos

Entrevista en profundidad

Después de aplicar las entrevistas en profundidad en línea se capturaron los datos cualitativos en el programa de cómputo ATLAS.ti. Es así, que con la información obtenida se lograron crear ocho categorías o familias, con sus respectivos códigos, los cuales fueron: 1) Aspectos de la plataforma con los códigos Curso de inducción, Diseño de la plataforma, Plataforma que utiliza; 2) Datos generales conformado por Posgrado que estudia y Semestre que estudia; 3) Organización del estudio con los códigos Actividades de estudio y Horas al día de estudio; 4) Satisfacción con la plataforma integrado con Aprovechamiento de la plataforma, Carencias de la plataforma, Problemas técnicos, Solución del problema técnicos; 5) Satisfacción con las actividades académicas con Actividades adecuadas en la formación académica y Actividades que lo motivan; 6) Satisfacción con los asesores con los códigos de Asesores con conocimientos didácticos y Experiencia con asesores; 7) Satisfacción con los tiempos de entrega integrado por Suficiente tiempo de entrega, Tiempo de entrega de actividades y Tiempo promedio adecuado de entrega; 8) Satisfacción de la educación a distancia con los códigos de Desventajas de la educación a distancia y Ventajas de la educación a distancia.

Grupo de enfoque

La información que se obtuvo en el grupo de enfoque fue capturada en el programa de cómputo ATLAS.ti. Con dicha información fue posible crear ocho categorías, con sus respectivos códigos, los cuales fueron: 1) Datos generales con el código de Semestre que estudia; 2) Organización del estudio conformado por Actividades de estudio y Horas al día de estudio; 3) Satisfacción con la Coordinación integrado por La Coordinación proporciona información útil, Conocimiento del personal de apoyo de la Coordinación, Disponibilidad de la Coordinación para atenderlos; 4) Satisfacción con la plataforma con los códigos de Curso de inducción, Diseño de la plataforma, Plataforma que utiliza, Carencias de la plataforma; 5) Satisfacción con las actividades académicas con Actividades que lo motivan, Experiencia de trabajar en equipo, Interacción con los compañeros; 6) Satisfacción con los asesores conformado por Asesores con

conocimientos didácticos y Experiencia con asesores; 7) Satisfacción con los tiempos de entrega con los códigos de Suficiente tiempo de entrega y Tiempo de entrega de actividades; 8) Satisfacción de la educación a distancia integrado con Expectativas del posgrado a distancia, Percepciones del posgrado a distancia, Necesidades en el posgrado a distancia, Satisfacción con el posgrado.

Análisis e interpretación de los instrumentos cualitativos

Entrevista en profundidad

En la interpretación y análisis de los resultados proporcionados por los estudiantes de Doctorado relacionado con el uso de la plataforma se puede señalar que funciona muy limitadamente, de acuerdo con todas las funciones que posee, aunado con los problemas técnicos que presenta. Por lo que se usa de manera sistemática por todos los asesores, siendo necesario considerar la posibilidad de agregar más funciones útiles para los estudiantes, o en su caso, estar en la búsqueda continua de nuevas opciones de plataforma. También, siguen ocurriendo los problemas técnicos, por lo que es primordial estar siendo revisada constantemente para reducir el número de inconformidades por parte de los estudiantes.

Respecto a las actividades académicas, es importante ampliar los tiempos de entrega de las actividades, de acuerdo con la exigencia de cada bloque, debido a que se han sentido presionados con el poco tiempo asignado de acuerdo a la carga de actividades. Esto se debe a que en ocasiones perciben que se les exigen muchas actividades, sin considerar que también realizan otras actividades personales, por lo que el tiempo es reducido.

El aspecto de los asesores es primordial debido a que consideran que no proporcionan retroalimentación adecuada y oportuna, además que en algunas ocasiones desconocen el funcionamiento de la plataforma y no se cuenta con información sobre su perfil académico. En lo que respecta a que si los asesores cuentan con conocimientos didácticos adecuados algunos consideran que si y otros dicen que no, por lo que se demuestra el desbalance en la forma en que llevan sus asignaturas y la percepción de los estudiantes hacia ellos. Los estudiantes de Doctorado se sienten poco acompañados por parte de los asesores en el desarrollo de sus actividades, por lo que se duda si cuentan con los conocimientos didácticos necesarios para trabajar bajo este esquema. Lo anterior genera una oportunidad a los asesores para motivar en los estudiantes un buen desempeño, gracias a la orientación, guía, apoyo, que les brinden, fomentando que realicen de manera oportuna y adecuada sus actividades.

Por otra parte, en el tema de las desventajas de la educación a distancia los alumnos perciben que en ocasiones se sienten abandonados, debido a la falta de diálogo personal y la poca oportunidad para reunirse y compartir experiencias, tanto con compañeros como con los asesores; pero por otra parte, un compañero considera que no se respeta la libertad de aprendizaje al tener que acoplarse al ritmo de los equipos, es decir, a los tiempos y actividades que realicen los demás compañeros. Es así, que sienten un aislamiento al trabajar de forma individual, por lo que sería adecuado el poder realizar una mayor cantidad de actividades de manera conjunta con asesores y compañeros para sentirse retroalimentados y que forman parte de un grupo.

Grupo de enfoque

En cuanto a la satisfacción con la Coordinación señalan que ha sido muy diversa, debido a que han sido atendidos por diferentes personas a lo largo de sus estudios, sin embargo, señalan que la Coordinadora actual ha sido más eficiente que los anteriores, proporcionándoles mayor información útil, aunque de manera escasa. Además una persona señala que de forma general la Coordinación si está disponible para atenderla, sin embargo, no resuelven sus inquietudes de forma indicada. Esto refleja el reto de contar con un personal capacitado para atender a los estudiantes, debido a que en ocasiones perciben que no resuelven sus inquietudes, además que no pueden lograr un vínculo al tener que buscar la solución a sus necesidades con diferentes coordinadores.

En lo que respecta a la familia de la Satisfacción con la plataforma falta una mayor capacitación a los estudiantes en el uso y aplicaciones. Por otra parte, algunas compañeras tienen experiencia en el uso de la plataforma *Blackboard*, la cual posee ciertas características mejores que *Moodle*, como por ejemplo sesiones de video, *chat* e intercambio de archivos. Por lo que podría ser interesante analizar la forma de realizar esas actividades de forma complementaria al *Moodle*, o valorar la posibilidad de implementar el *Blackboard*, a menos de forma de prueba para poder compararlos.

En la categoría de la satisfacción con los asesores se puede mencionar que es un punto clave en la investigación, debido a que la mayor parte de los estudiantes les proporcionaron una baja calificación, lo anterior se debe a que en el mayor de los casos reciben poca retroalimentación, con lo que perciben la falta de compromiso por parte de los asesores. Por otra parte, consideran que los asesores si cuentan con los conocimientos didácticos, sin embargo, no pueden reflejar sus habilidades por medio de la plataforma, por lo que no cuentan con la formación adecuada para trabajar en cursos a distancia. Es así que este punto es fundamental en la mejora de la

UMG, debido a que los estudiantes perciben esa situación a lo largo de los cursos que han tomado en el programa doctoral.

En cuanto a la familia de la satisfacción con los tiempos de entrega se puede señalar que no es suficiente, debido a que son muchas actividades, aunado a que tienen que dedicar tiempo al hogar o al trabajo. Por lo que la UMG podría contemplar reducir la cantidad de actividades o aumentar el tiempo de entrega, para no generar tanta presión en sus estudiantes, logrando con ello que los productos que entreguen no cuenten con la calidad adecuada.

En la familia de Satisfacción de la educación a distancia se puede señalar que los estudiantes perciben que puede mejorarse sustancialmente en el nivel de la currícula, en los servicios administrativos y en la calidad de los documentos. Sin embargo, también entienden que al ser un posgrado nuevo se está en proceso de conformación y adecuación, pero no por ello, se puede justificar que se presentan errores ante los cuales se debe de aprender para evitar que vuelvan a suceder causando inconformidad en los alumnos.

Por otra parte, en lo que respecta a sus necesidades, señalan básicamente lo que se ha comentado anteriormente, un adecuado acompañamiento por parte de los asesores, revisión constante de las actividades, y algo que también resultó importante y vale la pena resaltar es la transmisión de los valores maristas, por lo que tanto la Coordinación como los asesores lo deben promover como parte de la enseñanza a los estudiantes de la institución.

Es así, que la satisfacción con el posgrado posee una calificación promedio de 7.5, por lo que se necesita elevar atendiendo los comentarios señalados por los estudiantes en cuanto a su percepción y necesidades.

Conclusiones preliminares

En este caso se pudo constatar que las principales expectativas y percepciones que podrán mejorar la satisfacción de los estudiantes del posgrado a distancia de la UMG son relacionadas con los siguientes aspectos:

- 1) *Plataforma: Pobre uso de la plataforma, de acuerdo con todas las funciones que presenta. Además de problemas técnicos al tratar de ingresar a la plataforma.*
- 2) *Actividades académicas: Poco tiempo de entrega de actividades. También, consideran que algunas actividades no son adecuadas para su formación académica, además que en ocasiones se vuelven repetitivas.*

- 3) *Asesores*: Fue un tema trascendental en la investigación, debido a que se presentaron una gran cantidad de comentarios al respecto, desde que no se conoce su perfil académico, no proporcionan retroalimentación adecuada y oportuna, que no conocen el funcionamiento adecuado de la plataforma, entre otros. En lo que respecta a que si los asesores cuentan con conocimientos didácticos adecuados algunos consideran que si y otros dicen que no, por lo que se demuestra el desbalance en la forma en que llevan sus asignaturas y la percepción de los estudiantes hacia ellos.
- 4) *Interpersonales*: Falta de interacción con compañeros y asesores y el tener que adaptarse al reto tecnológico de manera individual.
- 5) *Coordinación académica*: Contar con personal interesado en atender las inquietudes de los estudiantes, buscando proporcionar soluciones adecuadas a sus necesidades. Además de lograr un vínculo con ellos, lo que refuerza la idea de trabajar más en los aspectos interpersonales.

Es así que con los datos analizados e interpretados se puede dar respuesta a la pregunta de investigación señalando que los aspectos más importantes relacionados con las expectativas y percepciones que proporcionan satisfacción a los estudiantes de doctorado a distancia de la UMG que ayuden a generar una propuesta que brinde continuidad a su formación académica son: las cuestiones relacionadas con la plataforma, las actividades académicas, las de asesoría, las interpersonales y la Coordinación académica.

Por otra parte, se han cumplido hasta el momento con los objetivos de la investigación al identificar las expectativas y percepciones de los alumnos, por lo que se continuará posteriormente con la elaboración de una propuesta que ayude a fortalecer la satisfacción de los estudiantes, brindándoles continuidad en su formación académica.

En lo que respecta a la hipótesis se pudo constatar que entre los aspectos más importantes relacionados con las expectativas y percepciones que proporcionan satisfacción a los alumnos están las relacionadas con las cuestiones interpersonales entre compañeros, los asesores y la Coordinación académica, las administrativas relacionadas con la Coordinación, las académicas por parte de los asesores y las actividades que solicitan, pero sobre todo un punto primordial son las cuestiones relacionadas con la asesoría.

Por último, la información obtenida y analizada servirá para desarrollar una mejor propuesta que ayude a fomentar la continuidad académica de los estudiantes de posgrado en la UMG.

REFERENCIAS

- Barajas Villarruel, J.I., (2009). La Clasificación de los Medios Tecnológicos en la Educación a Distancia. Un Referente para su Selección y Uso. *Apertura*, 9(10), abril, pp. 120-129. Recuperado el 07 de Junio del 2011 de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=68812679011&iCveNum=12679>
- Brown, K.M., (2005). *A Case Study of the First Year of a New Online RN from LPN Program: Evaluation of Program and Students Outcomes* (Disertación Doctoral, Central Michigan University). Recuperado el 24 de Mayo del 2011 de: <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=3&did=885699271&SrchMode=1&sid=7&Fmt=6&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1306164275&clientId=31312>
- Bustos Farías, E. (2008). *La Influencia del Capital Intelectual en la Gestión de la Calidad en Instituciones de Educación Superior: El Caso de la Escuela Superior de Cómputo del Instituto Politécnico Nacional*. (Disertación Doctoral, Instituto Politécnico Nacional). Recuperado el 18 de Agosto del 2012 de: <http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/dspace/bitstream/123456789/4351/1/INFLUENCIACAPITAL.pdf>
- Leal Ortiz, N., (2003). *Análisis Fenomenológico en Educación a Distancia*, Universidad Nacional Abierta, Dirección de Investigaciones y Postgrado, Caracas. Recuperado el 11 de Junio del 2011 de: <http://postgrado.una.edu.ve/iniciacion/paginas/lineanestorleal.pdf>
- Lo, Yu-Chih (2009). *A Study of Preservice Teachers' Attitudes toward English Language Learners and Perceptions of their Professional Education Training and Instructional Strategies Regarding English Language Learners*. (Disertación Doctoral, College of Graduate Studies Texas A&M University-Kingsville). Recuperado el 18 de Agosto del 2012 de: <http://search.proquest.com.wdg.biblio.udg.mx:2048/pqcentral/docview/305148529/fulltextPDF/1389C56A7C4F287A25/2?accountid=28915>
- Lozano Rosales, R., Castillo Santos, A. N., Cerecedo Mercado, M.T. (2012). Modelo Educativo Basado en Competencias en Universidades Politécnicas en México: Percepción de su Personal Docente-Administrativo. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*. 12(2), pp. 1-19. Recuperado el 18 de Agosto del 2012 de: http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx_magazine/modelo-educativo-basado-competencias-universidades-politecnica-mexico-lozano-castillo-cerecedo.pdf

- Luna del Castillo, J. D., Requena Guerrero, F., Femia Marzo, P., Martín Andrés, A., Miranda León, M.T. (2007). *Introducción al manejo del programa SPSS 12.0*. Recuperado el 18 de Junio del 2012 de: http://www.ugr.es/~bioest/manual_spss.pdf
- Moreno Castañeda, M., (2007). La Calidad de la Educación a Distancia en Ambientes Virtuales, *Apertura*, 7(7). Recuperado el 23 de Mayo del 2011 de: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&hid=113&sid=a97eb125-807e-439d-9ccd-295cb32cd56a%40sessionmgr113>
- Muñoz Justicia, J. (2003). *Análisis cualitativo de datos textuales con Atlas.ti*. Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado el 18 de Junio del 2012 de: <http://www.ugr.es/~textinfor/documentos/manualatlas.pdf>
- Rodchua, S. (2007). An Effective Instructional System Design and Measurement of Quality and Practice of Web-Based Distance Learning, *Journal of Interactive Instruction Development*, 19(4). Recuperado el 23 de Mayo del 2011 de: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=33&hid=113&sid=a97eb125-807e-439d-9ccd-295cb32cd56a%40sessionmgr113>
- Simmons, K.O., Korrapati, R.B., (2007). Distance Learner Expectations for Quality, Technology-Enabled, Student Support Services, *Proceedings of the Academy of Information and Management Sciences*, 11(1). Recuperado el 19 de Mayo del 2011 de: <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=1&did=1559955751&SrchMode=2&sid=2&Fmt=6&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1305812456&clientId=31312>
- Universidad de Texas en Austin (2012). *¿Qué es el SPSS?*. Disponible en la página web de la Universidad de Texas en Austin. Recuperado el 18 de Junio del 2012 de: <http://www.utexas.edu/its/products/spss/>
- Varguillas, C. (2006). El uso del Atlas.ti y la Creatividad del Investigador en el Análisis Cualitativo de Contenido UPEL. Instituto Pedagógico Rural El Mácaro. *sLaurus*. 12, Pp. 73-87. Recuperado el 18 de Agosto del 2012 de: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/761/76109905.pdf>