

Instrumentos cualitativos en los alumnos a distancia de la Universidad Marista de Guadalajara para crear una propuesta educativa

CARLOS YOSHIO CUEVAS SHIGUEMATSU¹
JORGE PELAYO MACIEL*
MARÍA DEL MAR JAIMES FABIÁN²

Resumen

El presente artículo aborda la generación de una propuesta educativa por medio del análisis de las percepciones y expectativas de los estudiantes del doctorado a distancia de la Universidad Marista de Guadalajara (UMG). Por lo que fue necesario aplicar los instrumentos cualitativos de la entrevista en línea y grupo de enfoque en línea. Posteriormente, se utilizó el programa de cómputo ATLAS.ti en el análisis de los datos obtenidos. Entre los resultados más importantes que pueden incluirse en la propuesta educativa que favorezcan la continuidad de los alumnos en su formación académica están los relacionados con los aspectos de la plataforma, la satisfacción con los tiempos de entrega, con las actividades académicas, con los asesores, de la educación a distancia y con la coordinación.

Palabras clave: Percepciones, expectativas, instrumentos cualitativos, educación a distancia, propuesta educativa.

Abstract

This article deals with the generation of an educational proposal through analysis of the perceptions and expectations of the doctoral students in distance education at the Universidad Marista de Guadalajara (UMG). Therefore, it was necessary to apply qualitative instruments such as online interview and online focus group. Subsequently, computer ATLAS.ti program was used in the analysis of the data obtained. Among the most important results that can be included in the educational proposal favoring continuity of students in their academic formation are those related to aspects of the platform, satisfaction with delivery times, with the academic activities, with advisers, of the distance education and with coordination.

Keywords: Perceptions, expectations, qualitative instruments, distance education, educational proposal.

¹ Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas

² Prepa Tec, Campus Guadalajara

Introducción

Hoy en día la tecnología se hace presente en cualquier actividad que se lleve a cabo, desde el momento que se va de compras, al salir a comer a un restaurante, al asistir a lugares recreativos y, por supuesto, en la educación. Es así, que con la disponibilidad de las computadoras y el uso del *Internet*, se ha revolucionado la sociedad. Desde esa perspectiva, el campo de la educación se ha visto beneficiado significativamente con estos avances. La educación a distancia y su tecnología representan ejemplos excelentes de la enorme capacidad de estas nuevas modalidades de enseñanza en la educación superior.

Bajo ese esquema, la Universidad Marista de Guadalajara (UMG) creó opciones que le permiten ofrecer una educación a distancia dentro de la República Mexicana, así como también a otros países, y por ende, a un mayor número de alumnos; de esta manera, optimizó la infraestructura que posee en informática. Al mismo tiempo que se dedicó a la elaboración y diseño de materiales didácticos más prácticos, convenientes y útiles para los estudiantes.

De acuerdo con Hernández (2003) la tecnología, los medios y los materiales de estudio han influido en la manera en que los alumnos perciben lo que aprenden, lo que internalizan, procesan y socializan.

Por lo tanto, resulta imprescindible extender el interés hacia las expectativas y percepciones que poseen los alumnos de posgrado considerados en este estudio y sobre la posibilidad de que continúen con su preparación académica bajo la modalidad a distancia.

Los resultados de esta investigación permitieron generar una propuesta que aporta referentes para lograr el necesario grado de satisfacción en los alumnos del posgrado a distancia de la UMG; lo que derivaría en la continuidad de sus estudios bajo dicha modalidad y, de esa manera, se propicie un mejor nivel de educación dentro de su proyecto de vida.

Es así, que el artículo empieza con el problema de investigación, en donde se señalan estudios previos que se han llevado a cabo sobre las expectativas y percepciones de los estudiantes, para posteriormente continuar con los temas enfocados a la pregunta, los objetivos y la hipótesis de investigación.

En la segunda parte se habla sobre el marco teórico, en donde se abordan los temas relacionados con los instrumentos cualitativos empleados en la investigación, es decir, la entrevista en línea y el grupo de enfoque en línea. Además, del programa de cómputo ATLAS.ti utilizado en el análisis cualitativo de la información.

En el tercer apartado se comentan sobre los resultados más importantes obtenidos de los instrumentos cualitativos aplicados para la recolección de la información.

En la cuarta parte se habla sobre el análisis e interpretación de los resultados proporcionados por la entrevista en línea y el grupo de enfoque en línea de los estudiantes de la UMG.

En el quinto apartado se desarrollan los temas que conforman la propuesta educativa, es decir, se comentan más a fondo sobre los elementos primordiales relacionados con el uso de la plataforma, las actividades académicas, las de asesoría, la satisfacción de la educación a distancia y con la coordinación.

Por último, se mencionan las conclusiones, en las que se resalta la importancia de la generación de una propuesta en la continuidad académica de los estudiantes de posgrado a distancia de la UMG.

Problema de investigación

Durkheim (1979) expresó que a cada sociedad le correspondía un determinado sistema educativo. Por lo que la sociedad del conocimiento estará marcada por un modelo híbrido en el que convergerán los sistemas presenciales con modalidades alternativas como las tutoriales, semiescolarizadas y a distancia. En un futuro cada vez más cercano, ya no tendrá sentido distinguir entre la formación presencial y la de distancia. Todo será una misma educación (Pastor, 2005).

Por lo que se manifiesta anteriormente, la educación a distancia tendrá mayor presencia en la sociedad. Es así, que desde hace algún tiempo se difunden cada vez más los contextos virtuales de enseñanza y aprendizaje que permiten cursar una carrera de grado o de posgrado a través de *Internet*, con lo que se obtiene un título tan válido como el que se consigue cursando una carrera de posgrado con modalidad presencial (Chiecher, Donolo, Rinaudo, 2005).

La tendencia a futuro es que la educación a distancia proponga un modelo que oriente la actividad educativa no presencial e identifique sus principales componentes (Santángelo, 2000). Además, se requiere distinguir las necesidades de los alumnos, para analizar el elemento emocional y de valoración para generar diferenciación entre el gran número de instituciones que ofertan este tipo de educación (Gros, 2009), aunado a las actitudes y la relación con el uso de tecnologías como recursos de aprendizaje para reducir los índices de abandono y fracaso que

presentan los modelos de educación a distancia (Rebollo, García, Barragán, Buzón, Vega, 2006).

Es así, que el problema de investigación se planteó ante la necesidad de analizar las expectativas y percepciones de los estudiantes de posgrado a distancia para acopiar evidencias por medio de instrumentos cualitativos que permitan conocer qué tan satisfechos están con la educación que reciben, qué tanto se les brinda un aprendizaje auténtico, activo y qué tan efectivo resulta estudiar bajo esta modalidad y, con ello, brindarles continuidad en su formación académica a través de una propuesta educativa.

Por lo que de acuerdo con lo comentado anteriormente, 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 posgrado a distancia de la UMG que brinden continuidad en su formación académica por medio de la elaboración de una propuesta educativa?

En lo que concierne a los objetivos de la investigación se pueden mencionar los siguientes:

- 1. Identificar las expectativas de los estudiantes de posgrado a distancia de la UMG.*
- 2. Identificar las percepciones de los estudiantes de posgrado a distancia de la UMG.*
- 3. Generar una propuesta educativa que satisfaga a los estudiantes de posgrado a distancia de la UMG que brinde continuidad en su formación académica.*

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

En la medida en que se tomen en cuenta los aspectos más importantes relacionados con las expectativas y percepciones que proporcionan satisfacción a los estudiantes de posgrado a distancia de la UMG aumentará la posibilidad de la continuidad en su formación académica por medio de la elaboración de una propuesta educativa acorde a sus requerimientos personales, administrativos, didácticos y de asesoría entre otros.

Marco teórico

En el marco teórico se profundizará sobre la utilización de la entrevista en línea y grupo de enfoque en línea como instrumentos cualitativos útiles en la recolección información en los estudiantes de doctorado a distancia de la UMG. Además, se comentará sobre el programa de cómputo ATLAS.ti, en el cual se realizará el análisis y la interpretación de los datos.

Entrevista en línea

Gutiérrez (2009) señala que la entrevista en línea es una oportunidad para la comunicación entre personas alrededor del mundo ante la ausencia de la interacción cara a cara.

Una entrevista en línea es un diálogo entre el entrevistador y el entrevistado mediado por una computadora e instrumentos como el *chat*, el correo electrónico y los foros, por medio del cual se puede lograr una interacción secuencial, planeada y organizada en un período concreto de tiempo y con un propósito específico de acuerdo al tema de investigación. Por lo que en un mundo de tecnología cambiante aparecen nuevos sistemas que permiten la comunicación sincrónica, bien escrita, por audio o por video.

Bampton, Cowton (2002) señalan que la entrevista en línea se desarrolla en un tiempo asincrónico, con pausas y variaciones entre cada episodio de comunicación. Mientras que en términos de espacio se considera que es a distancia, por medio de una herramienta electrónica basada en un texto escrito en la pantalla.

Aguirre, Casco, Laurencio (2009) mencionan que la entrevista en línea proporciona la recolección de datos, es flexible y dinámica. Se trabaja sobre un mismo tema para comprender las experiencias y perspectivas de los individuos. Los factores coadyuvantes son el desarrollo de la empatía, el conocimiento del informante sobre el tema y el grado de confianza con el que se desenvuelva la plática.

De acuerdo con Kauffer, Evangelista (2008) la entrevista por medio del *chat* sustituye una relación establecida entre dos personas, por una herramienta tecnológica, es decir, la computadora y la pantalla. Es así, que la entrevista mediada por la computadora ofrece la ventaja del anonimato y de la distancia física, por lo que puede brindar libertad para expresar las experiencias.

Grupo de enfoque en línea

Malhotra (2008) señala que cada vez son más comunes las sesiones de grupo de enfoque en línea, en las cuales los participantes se preseleccionan de una lista de individuos que han manifestado su interés en participar. Es así que quienes cubren los requisitos se les invita a formar parte recibiendo un horario, un lugar de la sesión de grupo, el nombre de un salón y una clave de acceso a través del correo electrónico. En este caso, participan de cuatro a seis personas, debido a que demasiadas opiniones causarían confusión.

Antes que comience la sesión de grupo, los participantes reciben información que abarca temas como la manera de expresar sentimientos al escribir; los indicadores emocionales electrónicos *emoticons* se producen utilizando caracteres del teclado.

Inmediatamente después de que termina el grupo, existe una transcripción directa, y después de 48 horas una transcripción con un formato. El proceso completo es más rápido que en la técnica tradicional.

De acuerdo con Zikmund, Babin (2008) el grupo de enfoque en línea es un esfuerzo de investigación cualitativa en que un grupo de individuos hace comentarios no estructurados e ingresa sus opiniones en un tablero electrónico de *Internet* de algún tipo. Los participantes usan un teclado y un *mouse* para hacer sus comentarios durante una sesión de conversación (*chat*) o en forma de *blog*. Al estar los comentarios en la computadora, de inmediato se dispone de transcripciones literales de sus respuestas.

Es así, que algunos estudios que han utilizado la entrevista en línea y el grupo de enfoque en línea para conocer las expectativas y la satisfacción de los estudiantes son los realizados por Deggs, Grover, Kacirek (2010) y Burnett, Bonnici, Shawne, Kim, (2007).

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. 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), Lo (2009) y Lozano, Castillo, Cerecedo (2012) en las que se utilizaron el programa ATLAS.ti para analizar los datos obtenidos por medio de instrumentos cualitativos sobre las percepciones y actitudes de los maestros, administrativos y directivos. Es así, que dicho programa de cómputo ayuda a los investigadores a codificar, categorizar y organizar datos cualitativos, que servirán de información útil y facilitará la interpretación de los datos.

Resultados de los instrumentos cualitativos aplicados para la recolección de la información

Los resultados de los instrumentos cualitativos aplicados para la recolección de la información en los estudiantes de doctorado en educación a distancia de la UMG se explican a continuación.

Entrevista en línea

Para realizar la entrevista 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.

Después de aplicar las entrevistas 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 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.

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 línea

En el análisis e interpretación de los resultados proporcionados por los estudiantes de doctorado relacionado con el uso de la plataforma se puede señalar que opera 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 que esté 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 labores. Esto se debe a que en ocasiones perciben que se les exige demasiado, 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 facilitadores 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 alumnos hacia ellos. Además, se sienten poco acompañados 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 labores.

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 línea

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, comentan que la coordinadora actual ha sido más eficiente que los anteriores, proporcionándoles mayor información útil, aunque de manera escasa. También una persona mencionó 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 sus 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 de los facilitadores. Por otra parte, consideran que los asesores si poseen 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, es decir, 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.

Propuesta educativa

De acuerdo con la información presentada anteriormente, la propuesta educativa estará conformada de forma general por los siguientes elementos:

El primer punto está relacionado con los **Aspectos de la plataforma**, en los cuales es necesario considerar los temas siguientes: a) *Agregar funciones complementarias*. Por medio del uso de videos, sesiones en vivo, etc.; b) *Búsqueda de nuevas plataformas educativas*. Con la intención de estar a la vanguardia en el aspecto tecnológico educativo y que facilite el proceso de aprendizaje; c) *Monitoreo del funcionamiento*. Es importante llevar a cabo una revisión constante de la plataforma, junto con el seguimiento y control de la información; d) *Curso de inducción*. Realizada de una manera completa y acompañada de ejemplos y actividades prácticas; e) *Presentación de la información*. A través de materiales de calidad en contenido y con formatos que faciliten su descarga.

En la **Satisfacción con los tiempos de entrega** se deben considerar: a) *Tiempo de entrega de actividades*. En este punto es necesario reducir la cantidad de actividades a realizar y/o aumentar el tiempo promedio requerido para llevarlas a cabo.

En la **Satisfacción con las actividades académicas** se toma en cuenta el tema enfocado en: a) *Elaboración de material*. Por lo que se podrían desarrollar materiales con diferentes actividades como esquemas, debates, etc.

En la **Satisfacción con los asesores** se consideran los aspectos siguientes: a) *Capacidad de los asesores en curso en línea*. Es necesario redactar las indicaciones de las actividades de forma clara, además de reflejar su entusiasmo por medio de sus aportaciones, que a su vez, les ayuden a generar una motivación adicional; b) *Horarios de atención*. Es importante que se señalen de forma clara los días y horarios en que recibirán retroalimentación los alumnos y los momentos

en que puedan consultar a los asesores; c) *Perfil académico*. La coordinación podría proporcionar un currículum general sobre los asesores; d) *Evaluación del desempeño*. La coordinación debe realizar una evaluación constante del desempeño del facilitador.

En la **Satisfacción de la educación a distancia** resulta necesario enfocarse en los siguientes puntos: a) *Mayor interacción con la coordinación y con los asesores*. Existe la necesidad que tanto la coordinación como los instructores trabajen de manera conjunta y que los alumnos se sientan apoyados en el logro de sus metas académicas; b) *Mayor interacción con los asesores y compañeros*. Este punto se enfoca principalmente a los aspectos interpersonales, por lo cual se pueden realizar actividades de forma conjunta con la intención de crear lazos de amistad y apoyo entre compañeros y con el instructor; c) *Motivación*. El instructor debe estar disponible en una mayor cantidad de horarios para atender a los alumnos y así no perder el ambiente humano; d) *Valores maristas*. Desarrollar un material o guía que facilite el conocimiento y generación de actividades en las que se puedan aplicar dichos valores.

En lo que respecta a la **Satisfacción con la coordinación** se requiere: a) *Atención a los alumnos*. Se necesita una mayor capacitación en puestos en los que se tenga contacto permanente con los problemas y las necesidades de los estudiantes; b) *Comunicación*. Es fundamental un mecanismo eficiente de comunicación de eventos y actividades de interés para los alumnos, por medio de una página web, logrando una mayor identidad y compromiso de los estudiantes por revisar constantemente la información que se les proporciona; c) *Evaluación del desempeño de la coordinación*. Por medio de encuestas para monitorear cómo ha sido el proceso de atención por parte del personal.

Por lo tanto, los elementos anteriormente señalados sirvieron de base para la generación de una propuesta educativa que proporcione continuidad a la formación académica de los alumnos de posgrado a distancia de la UMG.

Conclusiones

Una vez realizada la investigación se constató que las expectativas y percepciones de los estudiantes de posgrado a distancia se encuentran en un proceso de constante evolución (Orizondo, 2002). Esta realidad se explica, en parte, por las aceleradas modificaciones de los recursos tecnológicos; fenómeno que ocasiona la obsolescencia de los insumos en que apoya la educación a distancia. Ante esto, dicha modalidad educativa no puede ser la excepción, por lo tanto, las universidades deben ser conscientes de los cambios en los que están inmersos los

estudiantes (Peters, 2002). Por lo que es relevante que las instituciones sean capaces de entender las necesidades y peticiones de los alumnos (Recio, Cabrero, 2005).

Es un hecho que los candidatos de un posgrado a distancia cuentan con diversas expectativas sobre lo que será estudiar bajo esa modalidad, sin embargo, una vez dentro de los programas, se enfrentan con un panorama distinto al que pensaban de un inicio. Por lo que pueden experimentar aspectos negativos en el transcurso de sus estudios en puntos que consideran básicos y, por lo tanto, no esperan que se presenten de esa manera, lo que provoca en ellos sentimientos de frustración, desesperación, inseguridad, desmotivación, entre otros.

Resulta fundamental tener presente esos factores para encontrar un método para revertirlos y en el mejor de los casos, eliminarlos. El objetivo central es que el estudiante permanezca motivado, sienta que está aprovechando sus actividades académicas y pueda terminar satisfactoriamente su formación dentro de la institución (Stevenson, Sander, 1998).

Los aspectos anteriormente señalados influyen en las instituciones, por lo que es importante estar trabajando continuamente en las mejoras mediante las modificaciones pertinentes en las áreas que presenten carencias en lo relacionado con los procesos educativos.

Es así que la UMG al implementar la propuesta educativa tendrá la oportunidad de brindar una mayor continuidad académica a sus estudiantes de doctorado en educación a distancia.

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 posgrado a distancia de la UMG que brinden continuidad en su formación académica por medio de la elaboración de una propuesta educativa son: las cuestiones enfocadas con la plataforma, las actividades académicas, las de asesoría, las interpersonales, las de tiempo de entrega y la Coordinación académica.

Por otra parte, se cumplieron con los objetivos de la investigación al identificar las expectativas y percepciones de los alumnos, además de la generación de la propuesta educativa que ayude a fortalecer la satisfacción de los estudiantes, brindándoles continuidad en su formación académica.

En lo que respecta a la hipótesis se pudo confirmar que en la medida en que se tomen en cuenta los aspectos más importantes relacionados con las expectativas y percepciones que proporcionan satisfacción a los estudiantes de posgrado a distancia de la UMG aumentará la

posibilidad de la continuidad en su formación académica, por medio de la elaboración de una propuesta educativa acorde a sus requerimientos personales, administrativos, didácticos y de asesoría entre otros.

Entonces, al obtener información sobre las expectativas y percepciones de los alumnos de posgrado a distancia, fue posible elaborar una propuesta fundamentada en los aspectos que proporcionan respuesta a la pregunta de investigación, los objetivos e hipótesis anteriormente señalados. Por lo tanto, si se aplica de forma adecuada, los alumnos se sentirán más motivados, satisfechos y, por consiguiente, aumentará la continuidad en su formación académica, con la intención de alcanzar las metas establecidas desde un inicio, es decir, el logro de su grado académico (Chang, Smith, 2008).

Es importante destacar que el aspecto de la *Satisfacción con los asesores* se convirtió en el tema primordial por atender (Sahin, 2007; Vance, 2006; Paredes, 2010; García, 2007; Aguilar, 2004). Sin embargo, no se debe considerar como algo negativo, sino más bien como un área de oportunidad, la cual se puede resolver relativamente en poco tiempo y sin invertir tantos recursos al respecto, es decir, es cuestión de que los asesores que brinden los cursos sean los adecuados tanto en conocimientos como en el uso de la plataforma virtual, y lo demuestren por medio de una atención más cercana y a tiempo con el estudiante, es decir, mediante un mayor involucramiento entre las personas claves en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Además, deben estimular una mejor interacción entre los alumnos a través del desarrollo de actividades que sean motivantes y les brinden un aprovechamiento pertinente (Aguilar, 2004), labor que debe estar reforzada mediante el uso de material actualizado. También es importante que elaboren una agenda apropiada para la entrega de las actividades en tiempos convenientes y, por último, contar con una vocación para transmitir y compartir los valores maristas.

Por lo tanto, en una primera etapa, es necesario que la UMG se enfoque en dichos factores para lograr con ello cambios significativos que impacten de forma positiva en el desempeño y la satisfacción de los estudiantes. Además de darle el seguimiento adecuado a la propuesta educativa para monitorear qué tanto han servido las modificaciones en el desempeño académico de los alumnos, al mismo tiempo, que se actualice la información pertinente sobre las nuevas expectativas y percepciones que pueden surgir en nuevas generaciones debido al proceso dinámico que implica la propia educación.

Es importante considerar que las expectativas son cambiantes en función de los deseos, creencias y motivos personales de cada estudiante, por lo que en ocasiones pueden ser irreales,

exageradas, ambiciosas; mientras que por otra parte, las percepciones están altamente influenciadas por la subjetividad, es decir, por su estado de ánimo o el momento en que se les pregunte (Brown, 2005). En este orden, la institución tiene que considerar dichas apreciaciones en su correcta dimensión, para lo cual requiere obtener información constante y precisa.

Es así que la obtención de información es un factor clave en el desarrollo de las propuestas, por lo que es relevante seguir elaborando y aplicando instrumentos y técnicas de recolección cualitativas (Stevenson, MacKeogh, Sander, 2006) con la finalidad de compartirlas con el personal encargado para que sirvan de base en la toma de decisiones bien fundamentadas que faciliten la mejora constante en la UMG.

De acuerdo con lo anterior, se vuelve un tema de interés el poder identificar dichos aspectos y convertirlos en insumos para que las instituciones conduzcan su capacidad de respuesta con una mayor rapidez ante las inquietudes de los alumnos (Rodchua, 2007). Lo anterior facilita una solución satisfactoria a sus requerimientos y, por consiguiente, fomentar la continuidad académica en sus estudios.

Al satisfacer las necesidades de sus estudiantes de forma efectiva, la UMG logrará convertirse en una institución de vanguardia, cercana e interesada en sus alumnos; así, estará en condiciones de motivarlos para lograr alcanzar con éxito sus metas académicas.

Referencias

- Aguilar Ramírez, B.A. (2004). Elementos para la participación exitosa en cursos en línea, *Revista Ilce*, 3 (4). Recuperado el 22 de noviembre del 2010 de: http://e-formadores.redescolar.ilce.edu.mx/revista/no3_04/Elementospara%20la%20participacion%20exitosa.pdf
- Aguirre Gamboa, P.del C., Casco López, J., Laurencio Meza, R.L. (2009). El Internet Relay Chat (IRC) como estrategia de innovación en la enseñanza abierta. El caso de la Licenciatura en Comunicación. *Zona Próxima* (10). Recuperado el 05 de octubre del 2012 de: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=85312281004>
- Bampton, R., Cowton, C.J. (2002). The E-Interview. *Forum Qualitative Social Research*. 3 (2). Recuperado el 05 de octubre del 2012 de: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/848/1843>
- 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>

Burnett, K., Bonnici, L.J., Shawne, D.M., Kim, J. (2007). Frequency, Intensity and Topicality in Online Learning: An Exploration of the Interaction Dimensions that Contribute to Student Satisfaction in Online Learning. *Journal of Education for Library and Information Science*, 48 (1); Research Library, pg. 21. Recuperado el 11 de julio del 2011 de:

<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=58&did=1649113131&SrchMode=1&sid=1&Fmt=6&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1309996329&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>

Chang, S.H.H, Smith, R.A. (2008). Effectiveness of Personal Interaction in a Learner-Centered Paradigm Distance Education Class Base on Student Satisfaction, *Journal of Research on Technology in Education*, 40 (4), pp. 407-426. Recuperado el 02 de julio del 2011 de: <http://eric.ed.gov/PDFS/EJ826084.pdf>

Chiecher, A., Donolo, D., Rinaudo, M.C. (2005). Percepciones del Aprendizaje en Contextos Presenciales y Virtuales. La Perspectiva de Alumnos Universitarios, *RED. Revista de Educación a Distancia*, 5 (13). Recuperado el 20 de noviembre del 2010 de: <http://www.um.es/ead/red/13/chiecher.pdf>

Deggs, D., Grover, K., Kacirek, K. (2010). Expectations of Adult Graduate Students in an Online Degree Program. *College Student Journal*, 44 (3); P. 690. Recuperado el 11 de julio del 2011 de:

<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=6&did=2151752251&SrchMode=1&sid=8&Fmt=6&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1308807254&clientId=31312>

Durkheim, E. (1979). *La educación como socialización*. Salamanca-España: Sígueme.

García Teske, E. (2007). El “Abandono” en Cursos de E-learning: algunos aprendizajes para nuevas propuestas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 44 (3). Recuperado el 01 de diciembre del 2010 de: <http://www.rieoei.org/deloslectores/1892Teske.pdf>

Gros Salvat, B., Lara Navarra, P. (2009). Estrategias de innovación en la educación superior: el caso de la Universitat Oberta de Catalunya. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49

- Gutiérrez Campos, L. (2009). *La integración curricular del correo electrónico en la formación de los trabajadores sociales*. (Disertación de Maestría, Universidad Tecnológica Metropolitana). Recuperado el 05 de octubre del 2012 de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000379.pdf>
- Hernández Gallardo, S.C., (2003). *¿Comunidades de Aprendizaje en Línea? Percepción e interacción de estudiantes en cursos en línea*. Universidad de Guadalajara
- Kauffer Michel, E.F, Evangelista García, A.A. (2008). Entrevistas por chat en la investigación sobre VIH-SIDA con Jóvenes: Análisis de la experiencia de una metodología novedosa y de sus retos. *Relaciones*. (29) 113. Recuperado el 05 de octubre del 2012 de: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=13711312>
- 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
- Malhotra, N.K. (2008). *Investigación de Mercados*. Quinta Edición. México: Pearson Prentice Hall.
- 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>
- Orizondo Crespo, C.R. (2002). La Educación a Distancia: Características y Retos. *Medicentro*, 2002, 6 (4). Recuperado el 23 de mayo del 2011 de: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&hid=113&sid=a97eb125-807e-439d-9ccd-295cb32cd56a%40sessionmgr113>
- Paredes, E., (2010), Factores que Afectan la Participación de los Estudiantes a Distancia de la Universidad Rafael Belloso Chacín, *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 8 (5)
- Pastor Angulo, M. (2005). La educación superior a distancia en el nuevo contexto tecnológico del Siglo XXI; *Revista de la Educación Superior*. 4 (136), Asociación Nacional de

- Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). Distrito Federal, México, pp.77-93
- Peters, O. (2002). *La Educación a Distancia en Transición: Nuevas Tendencias y Retos*. México: Universidad de Guadalajara.
- Rebollo Catalán, M.A., García Pérez, R., Barragán Sánchez, R., Buzón García, O., Vega Caro, L. (2006). Las emociones en el aprendizaje Online. *RELIEVE. Revista electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 14 (1), Universidad de Valencia, Valencia, España.
- Recio Saucedo, M.A., Cabrero Almenara, J. (2005). Enfoques de Aprendizaje, Rendimiento Académico y Satisfacción de los Alumnos en Formación en Entornos Virtuales. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 25. Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías, Sevilla, España, pp. 93-115. Recuperado el 20 de noviembre del 2010 de: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/368/36802510.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>
- Sahin, I. (2007). Predicting Student Satisfaction in Distance Education and Learning Environments, *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE*, 8 (2). Recuperado el 01 de junio del 2011 de: http://tojde.anadolu.edu.tr/tojde26/pdf/article_9.pdf
- Santángelo, H. (2000). Modelos Pedagógicos en los Sistemas de Enseñanza no Presencial basados en Nuevas Tecnologías y Redes de Comunicación; *Revista Iberoamericana de Educación, Organización de Estados Iberoamericanos*; 24
- Stevenson, K., MacKeogh, K., Sander, P. (2006). Working with Student Expectations of Tutor Support in Distance Education: Testing an Expectations-led Quality Assurance Model. *Open Learning*, 21 (2). pp. 139-152. Recuperado el 23 de mayo del 2011 de: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=31&hid=113&sid=a97eb125-807e-439d-9ccd-295cb32cd56a%40sessionmgr113>
- Stevenson, K. y Sander, P. (1998). How do Open University students 'expect to be taught at tutorials? *Open Learning*, 13 (2). Pp. 42-46.
- Vance Burgess, J. (2006). *Transactional Distance Theory and Student Satisfaction with Web-Based Distance Learning Courses* (Disertación Doctoral, The University of West Florida, 2006). Recuperado el 01 de junio del 2011 de: http://uwf.edu/vburgess/Final_Dissertation.pdf

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>

Zikmund, W.G., Babin, B.J. (2008). *Investigación de Mercados*. Novena edición. México: Cengage Learning.