

## **Servicios de apoyo y necesidades académicas: elementos fundamentales al ofrecer cursos con experiencias en línea**

Autor: *Alfredo Santiago Ortega*

### SUMARIO

El propósito de este estudio fue explorar los servicios de apoyo y las necesidades académicas de los estudiantes[1] subgraduados matriculados en cursos en línea en la Universidad de Puerto Rico, Río Piedras. En éste, de naturaleza cualitativa-descriptiva, se aplicó un diseño de estudio de caso y se recopilaron los datos mediante entrevistas, cuestionarios y el análisis de documentos. Los hallazgos revelan que algunos de los estudiantes tuvieron dificultades con la conexión a la Internet y con el curso, pues desconocían que incluía experiencias en línea. Los servicios de apoyo recibidos de los cuales obtuvieron más provecho fueron las reuniones presenciales para los repasos y la orientación sobre el sistema de bibliotecas. Además, los medios que más contribuyeron a su aprendizaje fueron: el correo electrónico, los foros de discusión y las reuniones presenciales. Se recomienda consignar los hallazgos en planes estratégicos o en políticas de educación a distancia.

Descriptores: servicios de apoyo, necesidades académicas, educación a distancia, administración y supervisión educativa.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to explore the support services and the academic necessities of the students undergraduate enrolled in online courses at the University of Puerto Rico, Río Piedras campus. In the research, of qualitative-descriptive nature, a design of case study was applied and collects the data through interviews, questionnaires and the analysis of documents. The findings reveal that

some of the students had difficulties with the connection to the Internet and the course, because they did not know that it included experiences online. The received support services of which they obtained more benefit were the actual meetings for the reviews and help about the system of libraries. In addition, the ways that contributed more to their learning were: the electronic mail, the discussion board and meetings. It is recommended that consider the findings in strategic plans or policies of distance education.

Keywords: support services, academic needs, distance education, educational administration and supervision

## **Introducción**

En Puerto Rico, las instituciones de educación superior, en general, promueven la educación a distancia. Por ejemplo, las principales instituciones de educación superior de la Isla han formulado políticas de educación a distancia o planes estratégicos que responden a las necesidades de las poblaciones estudiantiles del país que demanda la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación en su proceso de aprendizaje. El 95% de las instituciones de educación superior en los Estados Unidos utilizan los Sistemas de Administradores de Espacios Educativos en la Internet (Learning Management System) y en Puerto Rico se usan en un 85%, según Meléndez (2003).

En el año académico 1999-2000, de los estudiantes subgraduados que participaron en la educación a distancia en los Estados Unidos un 37, 39 y 60 por ciento mostraron una preferencia por la televisión, radio en vivo o pregrabada, o la Internet, respectivamente (NCES, 2002). Por consiguiente, la modalidad a distancia preferida por estos estudiantes es la tecnología basada en la Internet.

Un número de factores ha influenciado el crecimiento de la educación electrónica a distancia, éstos son: aumento en la presión política por proveer mayor acceso a la educación superior, incremento en la competencia por instituciones educativas, fuerzas económicas emergentes, crecimiento en los avances tecnológicos y las respuestas a la necesidades de una población estudiantil en aumento (Jackson, 2000). Si estos factores promueven la incorporación de la educación electrónica en las instituciones de educación superior, entonces, los administradores educativos deben estar atentos a las fuerzas que ejercen los mismos para que los consideren en sus gestiones gerenciales.

Las nuevas tecnologías hacen que los cursos de educación a distancia sean más convenientes y apropiados con las necesidades de una población estudiantil cambiante. La educación a distancia alcanza una amplia audiencia que incluye a todos los sectores de la población. Carter (1996) señala que el interés de las instituciones educativas debe ser desarrollar un estudio comprensivo de necesidades que facilite el proceso de planificación para cualquier proyecto de educación interactiva a distancia. Por consiguiente, el administrador educativo

tiene la responsabilidad de auscultar las necesidades del estudiante para ofrecer servicios de apoyo que respondan a las mismas.

De acuerdo con Simpson (2000), el apoyo al estudiante cubija un espectro de actividades en la organización y la administración de los servicios de apoyo que incluye el desarrollo del personal a través de la interacción directa con los estudiantes como tutores, consejeros, mentores, entre otros. Simpson (2000) define el apoyo al estudiante como todas las actividades que complementan la producción y la entrega de los materiales del curso y promueve el progreso del estudiante a través del aprendizaje a distancia.

Moore (2000) sugiere que los servicios al estudiante son la clave, pero a menudo son un componente desatendido, para el éxito del estudiante. La educación a distancia electrónica va más allá de crear cursos en línea. Como más estudiantes participan de la educación electrónica a distancia, las universidades tienen la responsabilidad de ofrecer amplios servicios a los estudiantes a distancia equivalentes con los que se ofrecen presencialmente (California Virtual Campus, 2000). El administrador educativo debe planificar los servicios de apoyo para propiciar el éxito del estudiante. La planificación del programa debe satisfacer, y preferiblemente enriquecer, las metas educativas de la institución y las necesidades de los estudiantes (Majdalany y Guiney, 1999). Por eso, los servicios de apoyo deben consignarse en una política de educación a distancia o en planes estratégicos cónsonos con la misión, las metas y los objetivos de la institución educativa que utilice la educación electrónica a distancia.

Debido a que los servicios de apoyo son parte del sistema universitario, se deben atender tanto los servicios relacionados con el componente académico como los relacionados con la orientación y consejería, acceso a los recursos bibliotecarios, entrega de materiales, adiestramiento a estudiantes y administración de pruebas (Santiago y Vélez, 2003). Las instituciones de educación superior deben evaluar si el estudiante tiene las destrezas y las competencias que le permita alcanzar el éxito en un ambiente de aprendizaje a distancia. Además, deben proveer adiestramiento y apoyo con la tecnología adecuada para fomentar las metas y objetivos del programa (Santiago y Vélez, 2002).

El propósito de esta investigación fue auscultar las necesidades académicas del estudiante subgraduado que estudia cursos en los que se integraron experiencias en línea en la Universidad de Puerto Rico en Río Piedras. Además, en este estudio se exploraron los servicios de apoyo que se le ofrecen a los estudiantes antes mencionados y si satisfacen sus necesidades académicas.

### **Método**

Mediante un enfoque cualitativo-descriptivo, se utilizó un diseño de estudio de caso a través de entrevistas semi-estructuradas, cuestionarios y revisión de documentos.

### **Participantes**

La población de este estudio consistió de los estudiantes subgraduados matriculados en cursos en los que se utilizó el Administrador de Espacios Educativos (AEE) Blackboard y los profesores que enseñaron éstos en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Los criterios para la selección de los profesores fueron que: enseñara, al menos, un curso en el que se utilice en un 50% o más el AEE Blackboard, estuviese de acuerdo en cumplimentar un cuestionario y autorizara al investigador principal del estudio el acceso a la plataforma del curso en Blackboard y a cualquier documento relacionado con el tema bajo estudio. Por otro lado, los criterios para la selección de los estudiantes fueron: estar matriculados en un curso en el que se utilice en un 50% o más el AEE Blackboard, que el curso fuese enseñado por uno de los profesores seleccionados y que estuvieran de acuerdo en participar de una entrevista.

Después, se procedió a identificar los cursos en los que se utiliza en un 50% o más el AEE Blackboard para: búsqueda o disposición de material educativo; administrar o tomar exámenes o pruebas cortas; comunicación a través del correo electrónico, tertulias virtuales (chats room), foros de discusión o anuncios, entre otros. Luego, se seleccionaron aleatoriamente a los profesores y estudiantes. En la Tabla 1 y en la Tabla 2 se presenta una descripción de los estudiantes y profesores, respectivamente. Como se observa en la primera tabla, los estudiantes están en la mitad o más de su carrera universitaria, entre su tercero y cuarto año, y clasifican su nivel de habilidad en el manejo de la computadora en intermedio o avanzado. Dos de los jóvenes comentaron que algunas de las características que deberían tener los estudiantes matriculados en cursos en línea son poseer destrezas en el manejo de las computadoras y tener conocimientos en Word, Blackboard e Internet para buscar información por email, entre otras.

**Tabla 1: Descripción de los estudiantes entrevistados**

<b>Género</b>		<b>Edad</b>		<b>Facultad</b>		<b>Especialidad</b>	
Femenino	2	19 años	1	Cs. Naturales	2	Ciencias General	1
Masculino	1	20 años	1			Matemáticas	1
		21 años	1	Educación	1	Educ. Sec. Matemática	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>	<b>3</b>
<b>Año Estudio</b>		<b>Residencia</b>		<b>Trabaja</b>		<b>Jornada de trabajo</b>	
Tercero	2	Área metro	0	Sí	1	Parcial	1
Cuarto	1	Isla	3	No	2	Completa	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>	<b>1</b>
<b>Estudios</b>		<b>Nivel Habilidad manejo computadora</b>					
Diurno	2	Principiante	0				
Nocturno	0	Intermedio	1				
Combinado	1	Avanzado	2				
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>	<b>3</b>				

Por otra parte, los profesores que participaron en el estudio muestran el siguiente perfil (Tabla 2), destacándose la vasta experiencia de éstos en el campo de la enseñanza y su madurez personal. Cabe señalar que las actividades que se llevaron a cabo en los tres cursos que ofrecen estos profesores son en su mayoría experiencias en línea, esto es, más del 50% del curso. Aunque la experiencia de los profesores participantes que ofrecen cursos en línea es relativamente corta, éstos indican que han aprendido mucho de sus estudiantes y de las vivencias que propician el aprendizaje. El significado que tiene para ellos enseñar un curso en el que se integran experiencias en línea se ejemplifica con algunos de los siguientes comentarios ofrecidos por los profesores:

Aprender algo nuevo, relacionarme mejor con mis estudiantes.

He logrado cumplir prácticamente a cabalidad con los objetivos del curso.

He cubierto todo el material y los estudiantes han trabajado y aprendido más.

Creo que cada día, son más las experiencias a distancia que se ofrecen (a mayor o menor grado), pero las experiencias se están dando.

Llegará el día en que la diferencia en un curso presencial y uno a distancia sería nula

**Tabla 2: Descripción de los profesores encuestados**

<b>Género</b>		<b>Edad</b>		<b>Facultad</b>	
Femenino	1	50-59 años	3	Ciencias Naturales	1
Masculino	2			Educación	1
				Estudios Generales	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>	<b>3</b>

  

<b>Departamento/programa</b>		<b>Experiencia enseñanza</b>		<b>Experiencia ofreciendo cursos en línea</b>	
Biología	1	21-30 años	3	3-4 años	1
Centro de Tecnología	1			4-5 años	1
Humanidades	1			5-6 años	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>Total</b>	<b>3</b>

### **Recopilación y análisis de datos**

La recopilación de la información se llevó a cabo a través de entrevistas semi-estructuradas a los estudiantes, cuestionarios a los profesores y la revisión de documentos en la plataforma de los cursos en Blackboard. Luego de la recopilación de los datos, éstos se organizaron para que pudieran entenderse y utilizarse adecuadamente. La información de las entrevistas se analizó con el apoyo del programa *NVivo* (versión 7.0) y por medio de un enfoque inductivo y deductivo. De esta manera, se logró llevar a cabo la reducción e interpretación de los datos que permitieron establecer patrones comunes y las categorías relevantes cónsonas con el propósito de la investigación (Marshall y Rossman, 1989; Tesh, 1990).

Para el análisis del contenido de las entrevistas, luego de la transcripción y revisión de las mismas, se estableció la unidad de análisis. Es el fragmento de la comunicación que se escogió como elemento que sirvió de base para la investigación (Ander-Egg, 2003). Luego se determinaron las categorías de análisis. La categoría se define como una palabra o frase que desarrolla el investigador y que tiene un vínculo directo con el material narrativo. El propósito de las categorías es agrupar información cuyo contenido es semejante, bajo una misma clasificación o categoría (Lucca y Berríos, 2003).

El investigador utilizó las preguntas guías de la entrevista y las transcripciones para preparar la tabla con los códigos y las definiciones para la codificación de las entrevistas a los estudiantes. Se utilizaron dos jueces para proteger la confiabilidad del proceso de categorización; el investigador principal y otra persona conocedora del proceso de categorización.

Éstos, luego de estudiar la tabla con los códigos y leer las entrevistas para familiarizarse con el tema, llevaron a cabo por separado la codificación. Ésta consistió en identificar y marcar fragmentos de textos correspondientes a las categorías (Lucca y Berríos, 2003). Luego, se reunieron para revisar el texto e identificar las áreas en las que hubo coincidencia. Sólo se incluyeron para el análisis aquellos segmentos en los que ambos jueces estuvieron de acuerdo para asegurar la consistencia en la observación.

Por otra parte, se analizaron los cuestionarios de los profesores por medio de un enfoque inductivo-deductivo; se categorizaron y redujeron las respuestas para enriquecer la información que permitió contestar las preguntas de investigación. Finalmente, para el análisis de los documentos, se utilizó una matriz para registrar y analizar la información que se recopiló de los mismos.

## **Resultados**

Los resultados se presentan a continuación mediante una descripción y análisis de los datos organizados en las siguientes categorías generales: necesidades académicas, servicios de apoyo recibidos por los estudiantes y ofrecidos por los profesores, servicios de apoyo recibidos por los profesores y una reflexión.

### **Necesidades académicas**

Algunos de los aspectos que se indagaron para auscultar las necesidades de los estudiantes entrevistados fueron: el nivel de manejo de la computadora, el uso de la computadora, razones para tomar el curso en línea, de dónde accede el curso, cuánto tiempo le dedica, los factores que propician u obstaculiza el aprendizaje, las experiencias en línea, las ventajas y las desventajas de las experiencias en línea.

Los tres profesores indicaron que al comenzar el curso administraron un cuestionario en el que determinaron si el estudiante contaba con el equipo apropiado y las destrezas o competencias necesarias para cumplir con los requisitos del curso. Un ejemplo de estas acciones lo revela la siguiente afirmación:

*Yo siempre reparto un cuestionario al inicio de clases, donde pregunto sobre la posesión de computadoras y fácil acceso a la Internet. Además, les pregunto sobre una serie de destrezas que son útiles en la educación a distancia. Por ejemplo, uso de correo electrónico, experiencia con Chats y foros, etc.*

Sin embargo, si los estudiantes no poseían las destrezas necesarias, éstos les ofrecían ayuda individualizada, destacando que mejoraron sus competencias a través del curso.

Al auscultar entre los estudiantes su uso de las computadoras, éstos indicaron que una de las razones primordiales era para mantener comunicación con el profesor y aclarar las dudas. Por ejemplo, uno comentó que: “Para comunicarnos con el profesor que nos dio la oportunidad de comunicarnos por Internet, Blackboard, mensaje, fotos, email. Así nos comunicamos muy bien”. Los estudiantes mencionaron que acceden al curso principalmente desde la universidad, excepto uno de ellos que los accedía desde su casa. El tiempo dedicado a la clase fluctuó entre tres a seis horas promedios semanales, aunque un estudiante indicó que en ocasiones le dedicaba 16 horas semanales aproximadamente.

Los entrevistados indicaron que entre los factores que contribuyeron a aprender están algunas características de los estudiantes y otros están relacionados con los medios que se utilizan en el curso. Éstos relataron que:

*Se requiere que el estudiante tenga una disciplina y sepa cómo acomodar su tiempo para estudiar.*

*Hay que tener mucha responsabilidad.*

*Yo estudio independiente. Este curso motiva a estudiantes que no les gusta estar en una clase, porque se aburren, no tienen ánimo, no les gusta ir a conferencias donde solo el profesor participa. Este curso contribuye a aprender por esa razón ya que le da más oportunidad al estudiante, mediante los foros, email y Chat de participar de la clase, debatir con otros compañeros, aparte ayuda a los estudiantes tímidos a participar ya que no los ven.*

Por otro lado, mencionaron que los obstáculos se relacionan con algunas de las desventajas de las experiencias en línea que tuvieron los jóvenes en estos cursos. Entre éstas: falta de interacción personal con sus compañeros de clase y contacto con el profesor, necesidad de motivación para no ponerse vago, falta de presión para realizar los trabajos. También, uno de los estudiantes indicó que el componente presencial de su clase se ofrecía un sólo día a la semana, mientras que otro participante dijo que sólo dependía del acceso en la universidad por no tener computadora ni conexión en su casa, por lo cual no podía participar en muchas actividades fuera del salón o nocturnas, como por ejemplo, los Chats.

En cambio, entre las ventajas que expresaron de sus experiencias en línea está que el estudiante selecciona el momento para estudiar y el ritmo a seguir, la

comunicación continua con el profesor, el no asistir obligatoriamente a un salón de clases, contactar al profesor, la búsqueda de información en bases de datos cuyo acceso es gratuito.

*Varios estudiantes hicieron comentarios como los siguientes:  
Pues las ventajas,... es que uno puede escoger cuando uno va a estudiar, no estás limitado a un horario específico del curso.*

*También estudio a mi propio ritmo y en el momento que yo seleccione. Pues uno está tranquilo porque uno sabe que si necesita del profesor, acuerdas una cita y la profesora te puede aclarar las dudas; no es que uno se sienta tan sólo, porque si necesitas la ayuda la puedes buscar porque está ahí,*

*El buscar información en bases de datos fue en mi opinión la mejor experiencia de la clase a distancia, ya que yo no tenía idea de que esas bases de datos existían y de que la universidad tiene acceso gratis a las mismas.*

### **Servicios de apoyo recibidos por los estudiantes y los ofrecidos por los profesores**

Los servicios de apoyo se refieren a las actividades que fomenten el progreso del estudiante y el logro de sus metas. Éstas comprenden los aspectos académicos y los no académicos. De acuerdo con Simpson (2000), el apoyo al estudiante a distancia son todas las actividades que complementan la producción y entrega de los materiales del curso y promueven el progreso del estudiante a través del aprendizaje a distancia. Diversos autores, entre ellos Miller y Husmann (1996), plantean la importancia de proveer apoyo institucional para que el estudiante progrese en sus estudios.

Los estudiantes coincidieron en la percepción inicial en que los servicios de apoyo son para ayudar a aclarar sus dudas. Mientras, los profesores precisaron más su significado expresando que son:

*Aquellos servicios que contribuyen a que los estudiantes logren realizar los objetivos del curso: tecnología, consejería, adiestramiento.*

*Tutorías para las clases, acceso a computadoras para entregar trabajos, ver anuncios, recibir y enviar email.*

*Son los servicios docentes y no-docentes que necesitan los estudiantes para tener éxito en sus cursos, pero que no son brindados directamente por el profesor, sino por la institución que debe apoyar a ambos.*

Los entrevistados mencionaron las experiencias en línea en sus respectivos cursos, de la siguiente manera:

*Sí, he aprendido a valorar y a apreciar las comodidades que traen, pero también he aprendido que no todo se puede enseñar a través de [experiencias] en línea. El buscar información en bases de datos fue en mi opinión la mejor experiencia de la clase a distancia ya que yo no tenía idea de que esas bases de datos existían y de que la universidad tiene acceso gratis a las mismas.*

De acuerdo con las experiencias en línea de los entrevistados se podría decir que emanan ciertas satisfacciones de las mismas, aunque reconocen que no todos los cursos se pueden ofrecer mediante la educación a distancia. Por consiguiente, los jóvenes recomiendan a otros estudiantes que se matriculen en cursos en los que se integran experiencias en línea, aunque especifican que sólo en algunas situaciones particulares. Además, señalaron que les gustaría tomar otros cursos en línea. Dos de los estudiantes mencionaron que obtuvieron su libro de texto en la librería de la universidad. Mientras que el otro estudiante indicó que consiguió su libro de texto por la Internet. Todos ellos coincidieron en que otros materiales del curso, como por ejemplo, lecturas, las acceden a través de la Internet. Se corroboró en la plataforma de los tres cursos en Blackboard que estaban disponibles los documentos, las lecturas, los manuales y los enlaces -asignados y recomendados- para las clases.

Otro aspecto explorado con los jóvenes fue los recursos bibliotecarios utilizados y cómo tuvieron acceso a ellos. Respondieron haber usado bases de datos de la universidad, información por la Internet, buscar fichas bibliográficas para reseñar lecturas, entre otros. Toda esa información estuvo disponible en línea, según mencionaron.

Los estudiantes reconocen la importancia de poseer destrezas del manejo de la computadora y de varios programados antes de matricularse en cursos en línea. Por su parte, los profesores señalaron que el enseñar cursos en los que se integran experiencias en línea les dio la oportunidad de aprender y de propiciar el aprendizaje en sus alumnos. También, indicaron que identifican las necesidades académicas de los estudiantes desde el primer día de clase y brindan servicios de apoyo continuo para satisfacer las mismas.

Entre los servicios de apoyos recibidos por los estudiantes están las reuniones presenciales en las que repasaban para los exámenes y la orientación sobre el sistema de bibliotecas. Ellos destacaron que el correo electrónico, los foros de discusión y las reuniones fueron los medios que más contribuyeron a su aprendizaje. En general, manifestaron estar satisfechos con los servicios de apoyo recibidos, que estuvieron disponibles en línea y fueron efectivos.

### **Servicios de apoyo recibidos por los profesores y reflexión**

Por su parte, los profesores mencionaron que siempre ofrecieron la ayuda cuando los estudiantes la necesitaron. Indicaron que aunque recibieron ayudas, antes y

durante el ofrecimiento del curso, mediante talleres y ayuda de otros compañeros, ésta debe mejorarse. Todos coinciden en que los servicios de apoyo para los cursos en línea deben articularse en planes estratégicos y en una política de educación a distancia.

Finalmente, entre las recomendaciones ofrecidas están el ofrecer adiestramientos a los estudiantes previo o al inicio del curso, que tengan apoyo técnico y servicios de computación las 24 horas, tutorías en el manejo de la tecnología y más personal de apoyo en los centros de cómputos, entre otras.

### **Conclusiones y comentario final**

A la luz de los hallazgos obtenidos se puede concluir que:

- Los profesores diagnosticaron las destrezas que deben tener o desarrollar los estudiantes en los cursos en línea.
- Los estudiantes usaron las computadoras, entre las razones primordiales, para mantener comunicación con el profesor y aclarar las dudas.
- Los factores para aprender en el curso en línea los relacionaron con algunos rasgos del estudiante, tales como disciplina, responsabilidad y el manejo del tiempo.
- Los alumnos estudian independiente y los medios utilizados en la clase – correo electrónico, foros y chats propician la participación en la clase.
- Los entrevistados evocaron cierta satisfacción de las experiencias en línea, aunque reconocen que no todos los cursos se pueden ofrecer mediante la educación a distancia.
- Los servicios de apoyo de los cuales obtuvieron provecho, según los entrevistados, fueron: las reuniones para los repasos y la orientación sobre el sistema de bibliotecas, entre otros.
- En general, mostraron satisfacción por los servicios de apoyo recibidos los cuales, casi todos, estaban disponibles en línea y que fueron bastante efectivos.
- Los estudiantes recibían ayuda y los profesores la ofrecían regularmente para que completaran sus tareas académicas.
- En términos generales, los estudiantes recibieron continuamente retrocomunicación efectiva en los cursos en línea.
- La universidad tiene que expandir el apoyo al estudiante en línea para ofrecer un currículo distinto y atemperado al siglo XXI. Esto significa que hay que involucrarse en unos cambios de paradigmas y estructurales para poder ofrecer unos servicios de apoyo de excelencia.

En fin, la educación a distancia tiene el potencial, en la era de la información, de permitir que más ciudadanos puedan alcanzar sus metas y aspiraciones en comparación con épocas pasadas. El éxito de la educación a distancia está en manos de los profesores, administradores y personal de apoyo; sus acciones

exitosas deben responder a la misión de la universidad y fomentar el desarrollo integral del estudiante en un mundo cambiante y altamente tecnológico.

## Referencias

- Beery, K., & Beery, N. (2004). *The Beery-Buktenica Developmental Test of Visual-Motor Integration: administration, scoring and teaching manual* (fifth edition). Minneapolis: NCS Pearson Inc.
- Allen, I. E., & Seaman, J. (2005). *Growing by Degrees: Online Education in the United States, 2005*. Recuperado el 1ro de mayo de 2006, de <http://www.sloan-c.org/resources/survey.asp>.
- Ander-Egg, E. (2003). *Técnicas de investigación social IV*. Buenos Aires: Grupo Editorial Lumen.
- California Virtual Campus. (2000). *Online student services conference*. [en línea] Disponible en: <http://www.cvc4.org> [8/20/01]
- Carter, A. A. (1996). *An Assessment of Quality in Graduate Education*. Washington, DC: American Council on Education.
- Jackson, K. (2000). *Supporting distance learners: The responsibilities and possibilities for student affairs*. Paper presented at the 2000 NASPA Conference, in Indianapolis, IN.
- Lucca, N. y Berríos, R. (2003). *Investigación cualitativa en educación y ciencias sociales*. Hato Rey, PR: Publicaciones Puertorriqueñas.
- Majdalany, G., & Guiney, S. (1999). *Implementing distance learning in urban schools*. [On line] Available in: <http://eric-web.tc.columbia.edu/digests/dig150.html>. [5/9/00]
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (1995). *Designing Qualitative Research*. 2da Ed. California: Sage.
- Meléndez, J. (2003, abril). *Blackboard: Retos del presente, mirada hacia el horizonte*. En *Inclusión de la tecnología en los procesos de enseñanza-aprendizaje: Proyectos vigentes*. Presentación ofrecida en el taller como parte del Día de Tecnología.
- Miller, M. T., & Husmann, D. E. (1996). *A Holistic Model for Primary Factors in the Ecology of Distance Education Courses Offerings*. *Journal of Distance Education*, 11 (1), 101-110.
- Moore, C. (2000). *Student services and distance learners: Bridging the gap*. Paper presented at the Online Student Services Conference, Victorville, CA.
- National Center for Education Statistics. (2002). *The NCES 1999-2000 National Postsecondary Student Aid Study (NPSAS: 2000)*. Washington, DC: US Government Printing Office.

Santiago, A., y Vélez, J. Y. (2002). Estudio independiente: Diseño del Estándar de Educación a Distancia en Puerto Rico. Informe de investigación sin publicar.

Santiago, A., y Vélez, J. Y. (2003). Informe final de investigación sobre el desarrollo de una política de educación a distancia para el Sistema de la Universidad de Puerto Rico. Congreso de Investigación sobre la Universidad. San Juan, PR: Asociación Puertorriqueña de Profesores Universitarios.

Simpson, O. (2000). Supporting students in open and distance learning. London: Kogan Page.

Tesh, R. (1990). Qualitative research: Analysis types and software tools. New York: Falmer.

---

[1] Para facilitar la lectura, el uso de los términos estudiantes, administradores, educadores, profesores y cualquier otro que pueda referirse a ambos géneros, aunque se expresan en el género masculino, aplican tanto al masculino como al femenino.