

## **Las expectativas del estudiantado subgraduado de un programa de aprendizaje en línea**

Torres-Nazario, Marcos <sup>1, a</sup> and Caraballo-Pagán, Omayra <sup>2, b</sup>

<sup>1, 2</sup> Inter American University of Puerto Rico, <sup>a</sup> mtorres@ponce.inter.edu, <sup>b</sup> ocaraballo@inter.edu

### **Resumen**

Este artículo describe el proceso de traducción y validación del cuestionario “Student Expectations of Online Learning Survey” (SEOLS), así como su administración a todo el estudiantado sub-graduado (ie. pregrado) matriculado totalmente en línea en la Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto de Ponce (UIPR-Ponce). Esta investigación cuantitativa-descriptiva fue realizada durante el semestre de primavera de 2017 y contó con una muestra aleatoria de 225 participantes, que completaron el cuestionario SEOLS en línea. Los hallazgos revelan que el estudiantado en línea tiene un alto dominio de la tecnología y del manejo del sistema o la plataforma educativa que se utiliza para la entrega o “course delivery”. Además, tiene altas expectativas sobre todo lo relacionado con la navegación en los cursos en línea y el profesorado que ofrecen estos cursos. Las dimensiones relacionadas con el contenido de los cursos y la interacción social en los cursos en línea recibieron las puntuaciones más bajas. Se concluye que, para esta población universitaria, SEOLS es un instrumento válido y confiable. Además, que los alumnos totalmente a distancia poseen niveles de expectativas variadas para cada una de las dimensiones descritas en SEOLS. Los resultados de esta investigación pueden ser de utilidad en el diseño y revisión de cursos, así como en la capacitación del profesorado que ofrece cursos en línea.

*Palabras clave:* educación en línea, formación a distancia, aprendizaje en línea.

**Abstract:** This article describes the process of translation and validation of the “Student Expectations of Online Learning Survey” questionnaire (SEOLS), as well as its administration to all fully online undergraduate students at the Inter-American University of Puerto Rico, Ponce Campus (UIPR-Ponce). This quantitative-descriptive research was conducted during the spring semester of 2017 with a random sample of 225 participants, who completed online SEOLS questionnaire. The findings reveal that the online student body has a high mastery of the technology and the management of the system or platform used for the course delivery. In addition, it has high expectations about everything related to navigation in the online courses and teaching staff offered by these courses. The dimensions related to the content of the courses and the social interaction in the online courses received the lowest scores. In conclusion, for this university population, SEOLS is a valid and reliable instrument. In addition, that distance education students have varied levels of expectations for each of the dimensions described in SEOLS. The results of this research can be useful in the design and review of courses, as well as in the training of teachers who offer online courses.

*Keywords:* online education, distance study, online learning

## **Introducción**

Conocer y comprender las expectativas del estudiantado y cómo estas afectan positiva o negativamente su ejecución y persistencia, es el primer paso en el desarrollo de cursos que estimulen expectativas realistas sobre los cursos en línea (Harris, Larrier y Castano-Bishop,

2011). Como primer objetivo, en esta investigación se tradujo y adaptó al español el Cuestionario de Expectativas del Estudiantado sobre el Aprendizaje en Línea, o “*Student Expectations of Online Learning Survey*” (SEOLS, en inglés) desarrollado por Harris, et al. (2011). El segundo objetivo buscaba determinar el nivel de expectativas de los alumnos totalmente a distancia del nivel subgraduado de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto de Ponce (UIPR-Ponce).

El cuestionario SEOLS se administró durante el semestre de primavera de 2017 a los estudiantes y las estudiantes totalmente a distancia de nivel subgraduado o pregrado, de la UIPR-Ponce. El mismo recopiló información sobre las percepciones del estudiantado en línea en siete (7) dimensiones. Estas son: la proficiencia con la tecnología, sus expectativas respecto al instructor, el contenido de los cursos, la interacción social, la navegación y el sistema de entrega (delivery system) de los cursos en línea. Además, incluye una categoría que identifica los factores que, a juicio del estudiantado a distancia, están asociados con el éxito en el aprendizaje a distancia. A continuación, se incluye un breve contexto institucional de la institución de educación superior donde se realizó esta investigación.

### **Breve contexto institucional**

La Universidad Interamericana de Puerto Rico (UIPR) es un sistema universitario de educación superior multi-campus privado y sin fines de lucro, conformado por nueve (9) unidades académicas y dos (2) escuelas profesionales. De estos, el Recinto de Ponce (UIPR-Ponce) constituye una unidad de tamaño medio. Este recinto se distingue por tener una amplia oferta académica de programas y cursos en línea licenciados por el Consejo de Educación de Puerto Rico (CEPR) y acreditados por la *Middle States Comission of Higher Education* (MSCHE) de los Estados Unidos. De hecho, a marzo de 2019, el Recinto de Ponce ofrecía 32 de

los 61 programas a distancia de todo el sistema de la UIPR, distribuidos entre los niveles de grado de asociado, bachillerato, maestría y doctorado (UIPR, 2019a). La mayoría (73%) de esta oferta académica del país se concentra en programas de nivel subgraduado (pregrado) en las disciplinas de Administración de Empresas y Educación (Torres y Meléndez, 2017; Torres, 2014). En el caso de la UIPR-Ponce, el grueso de la oferta de nivel subgraduado, se concentra en las disciplinas de Administración de Empresas, y Ciencias Sociales y de la Conducta (e.g. Psicología y Justicia Criminal). Para otoño de 2018, esta unidad académica tenía una matrícula de 4,604 alumnos, entre graduado y subgraduado. De estos, poco más de la mitad (54%), tenía al menos un curso en línea y uno (1) de cada cuatro (23%), era un estudiante totalmente en línea (UIPR, 2019b). Al combinar ambos datos, tenemos que el 77% de del alumnado del Recinto de Ponce de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, estaban matriculados total o parcialmente a distancia. De ahí la importancia de conocer las expectativas de esta población universitaria, principalmente por el impacto económico que tiene en las finanzas en esta institución universitaria.

### **Breve literatura relacionada**

La enseñanza genera expectativas en todos los actores de un sistema educativo (Arjona y Cebrián, 2012). El diálogo frecuente es un elemento importante para establecer expectativas respecto a la educación a distancia (Songer, 2015a). Esta misma autora destaca que este enfoque puede ayudar al alumnado a evitar la frustración y persistir en sus cursos de aprendizaje en línea. En esta dirección, el cuestionario SEOLS, utilizado en este estudio, fue diseñado para evaluar una amplia variedad de expectativas de alumnos (Harris et al., 2011). Igualmente, la importancia de contribuir al establecimiento de expectativas apropiadas y aumentar la persistencia en los cursos en línea.

Es por esto que como parte de este estudio se tradujo y adaptó el instrumento desarrollado por Harris, et al. (2011) quienes proponen siete factores relacionados con las expectativas del alumnado de los cursos en línea. Según estas autoras destacan, la literatura aprecia estos factores como determinantes para reducir la tasa de abandono en los cursos en línea. Estos son: competencia en el uso de la tecnología, expectativas del instructor del curso, expectativas del contenido del curso, expectativas de interacción social y expectativas de organización del curso y otras variables personales.

Harris, et al. (2011) y Songer (2015a), coinciden en que cuando las expectativas del estudiantado no están alineadas, puede acarrear un alto grado de frustración que, a su vez, puede afectar el éxito del alumnado en sus estudios a distancia. Además, concurren en que las expectativas del alumnado contemplan tanto, los roles de estudiante y del instructor, las interacciones entre compañeros, la organización y el contenido del curso, el uso de la tecnología y una comunicación clara entre todos los cursos que toma el estudiantado a distancia. Puntualizan que es esencial el alinear las expectativas del alumnado respecto a los cursos a distancia, para el beneficio de todos los actores de las instituciones de educación superior a distancia.

De otra parte, Songer (2015b) destacó que el crecimiento en la matrícula de alumnos y el éxito de los programas de educación a distancia, requieren conocer las expectativas del alumnado que estudia por esta modalidad. Si las instituciones de educación superior (IES) no son capaces de cumplir satisfactoriamente con las expectativas de sus clientes, la matrícula en estos programas se puede ver afectada. De hecho, se espera que el logro de las expectativas del alumnado respecto al aprendizaje en línea contribuya a una mayor satisfacción y por ende, a su persistencia.

A continuación, se describen brevemente los factores que se utilizaron para desarrollar las siete (7) dimensiones o sub-escalas del cuestionario SEOLS.

### **Competencias del alumnado respecto a su dominio de la tecnología**

Los inconvenientes en el manejo de la tecnología son la principal razón para que alumnos abandonen los cursos en línea (Harris et al., 2011). Igualmente, la falta de servicios de apoyo que son necesarios para que los alumnos atiendan esta necesidad, trae consigo las mismas consecuencias. Es posible que los alumnos entiendan que poseen la capacidad para utilizar la tecnología, pero no están conscientes que su aplicación es muy diferente cuando se está matriculado en uno o varios cursos en línea (Songer, 20015a). Esta autora plantea la posibilidad de que el estudiante pudiera intentarlo o, por el contrario, desistir si no cuenta con la asistencia necesaria. Además, plantea que la mayoría del alumnado expresan la necesidad de ayuda técnica con computadoras, acceder a la red universitaria y navegar por la plataforma educativa en los cursos en línea.

### **Expectativas respecto al instructor de los cursos en línea**

En esta dimensión, se destaca la calidad de la instrucción relacionada con la regularidad de la interacción entre el estudiantado y el profesorado, su presencia en el curso y el tiempo de respuesta. Según Songer (2015a), los alumnos expresan la necesidad de una mayor orientación a través de un modelo específico de asignaciones, establecer expectativas claras por respecto a lo que se espera en las tareas, así como en los criterios de calificación o evaluación. De igual modo, resaltó que el estudiantado considera necesaria que exista una mayor flexibilidad y comprensión de parte del profesorado, particularmente en lo relacionado a la duración de las tareas. Estos comprenden que las tareas tengan fechas de vencimiento, pero expresan que en ocasiones se sienten abrumados por las exigencias de la universidad, el trabajo y los compromisos sociales, y

que balancear todos estos elementos les resulta un desafío. Es por esto que plantean la necesidad de contar con la comprensión del profesorado que ofrece cursos a distancia (Caraballo, 2017; Harris et al., 2011). De la misma forma, se destaca el respeto que se gana el profesorado cuando demuestran conciencia y empatía ante el hecho de que muchos alumnos en línea tienen múltiples responsabilidades; verbigracia, como empleados a tiempo completo, jefes de familia y con responsabilidades adicionales a las adquiridas como estudiante.

### **Expectativas en cuanto al contenido de los cursos en línea**

Respecto al contenido, los alumnos en línea pueden sentirse abrumados si el material no está bien organizado (Songer, 2015b). De igual forma, los alumnos que comienzan a tomar cursos en línea tienen la concepción errónea que son más fáciles que los cursos tradicionales (Harris et al., 2011). En consecuencia, cuando los cursos en línea resultan ser más complejos de lo que habían anticipado, estos alumnos enfrentan una mayor probabilidad de abandonar o fracasar en sus estudios. Igualmente, se acentúa que los alumnos tienden a ser más activos en los cursos cuando encuentran que el contenido del curso en línea es interesante o relevante para su diario vivir (Caraballo, 2017; Harris et al., 2011). Contrario a esto, si los alumnos perciben el contenido ambiguo o con ninguna relevancia para su aprendizaje, se presenta como un aspecto que puede afectar negativamente su retención en el curso o programa a distancia.

### **Expectativas relacionadas a la interacción social en los cursos en línea**

La literatura sobre educación a distancia destaca la importancia de la interacción, ya sea sincrónica o asincrónica, en los cursos a distancia. Según Mupinga, Nora y Yaw (2006), la interacción con el profesorado, aportará los beneficios más significativos en los cursos en línea. De la misma forma, se menciona que los alumnos en línea esperan que se les considere como parte del campus universitario. Esta población universitaria necesita sentir que son importantes y

que son valorados, aunque estén separados, tanto del profesorado como de los otros alumnos, por la distancia o el tiempo. Por su parte, Harris et al. (2011) señalan que existe una estrecha relación entre la interacción social y la retención de alumnos en cursos en línea. Esto ocurre por la frecuencia con la que los alumnos mencionan tener sentimientos de aislamiento cuando realizan estudios en línea. Por esto, resulta necesario promover la interacción y el desarrollo de redes sociales como parte de los cursos en línea, ya que, de no ocurrir, podría traer como consecuencia, que termine abandonando sus estudios.

### **Expectativas del alumno respecto a la navegación en el curso en línea**

La navegación dentro del curso en línea es un aspecto muy importante para los alumnos a distancia. Un diseño de cursos deficiente es razón suficientemente relevante para que los alumnos abandonen los cursos en línea. Por esto, se entiende que la navegación y acceso sin complicaciones al contenido de los cursos en línea, están estrechamente relacionados con la retención del estudiantado en línea (Caraballo, 2017; Harris et al., 2011).

### **Factores asociados con el éxito del aprendizaje en línea para los alumnos**

Harris et al. (2011) plantearon que las percepciones del alumnado sobre el apoyo recibido de la familia y la organización del trabajo estaban relacionadas con su persistencia en los cursos en línea. Cuando los alumnos carecen de tal apoyo, se vuelve aún más importante para ellos desarrollar relaciones de apoyo entre compañeros y mentores en el entorno en línea.

### **Dominio del alumnado del sistema que se utiliza para ofrecer el curso**

En el estudio de Mupinga et al. (2006), los alumnos expresaron la importancia de dominar la plataforma desde la que acceden a todos sus cursos en línea. Harris, et al. (2011) se enfocaron en dominio del estudiantado de las herramientas de la plataforma, aspecto que requiere capacitación constante del estudiantado, principalmente por los cambios frecuentes o revisiones



de las plataformas educativas para cursos en línea. Algunos reactivos de esta dimensión fueron atemperados a las características de la plataforma Blackboard.

En general, la educación a distancia ha alcanzado una gran demanda y, al adoptarse, las IES asumen un gran compromiso con los actores de todo proyecto educativo: los alumnos, la facultad y la administración (Caraballo, 2017). Esto contempla de la incorporación ineludible de estructuras y servicios de apoyo y capacitación por áreas fundamentales: académica, administrativa y tecnológica. Estas deben permitir una administración dinámica que asegure una relación estrechamente proporcional entre el crecimiento de la oferta académica, la cantidad de alumnos, el desarrollo administrativo y el empoderamiento organizacional.

### **Metodología**

Esta investigación utilizó un diseño cuantitativo de tipo no experimental descriptivo. Según McMillan y Schumacher (2007), “la estadística descriptiva (a veces llamada estadística de resumen) se usa para resumir, organizar y reducir grandes cantidades de observaciones”. A continuación, se incluye la definición de términos, de los participantes, del instrumento, los procedimientos y el análisis estadístico utilizado para esta investigación.

### **Definición de términos**

Para este trabajo se definieron los siguientes términos o variables.

- a) *Estudiante de nivel subgraduado* – Se refiere a todos los alumnos que están matriculados, pero que aún no ha recibido un grado universitario a nivel de asociado o bachillerato. Este formato corresponde con el formato utilizado en el sistema universitario estadounidense, al que está adscrito Puerto Rico. En otros países, este nivel se califica como pregrado.
- b) *Estudiante totalmente a distancia* – Se refiere a todos aquellos alumnos matriculados exclusivamente en cursos a distancia (IPEDS, s.f.).

- c) *Estudiante con al menos un curso en línea* – Se refiere a los alumnos matriculados en una variedad de modalidades educativas, que incluye cursos en línea, pero no todos. (Allen y Seaman, 2018; IPEDS, s.f.). También se conocen como estudiantes híbridos.
- d) *Estudiante a tiempo completo* – Se refiere a un o una estudiante que tiene una carga académica de 12 créditos o más de nivel subgraduado (IPEDS, s.f.).
- e) *Sistema integrado de datos de educación postsecundaria* (Integrated Postsecondary Education Data System-IPEDS) - Se refiere al Sistema de recolección de datos postsecundarios que realiza el “National Center for Educational Statistics de los EE.UU. (NCES, s.f.).
- f) *Programa de educación o aprendizaje a distancia* – Se refiere a un programa académico acreditado, en el que todos los requisitos para completar un programa se pueden cumplir por medio de cursos por educación a distancia (NCES, s.f.).

### **Los participantes**

Para el término de primavera de 2017, 615 (58%) de los 1,056 alumnos totalmente a distancia de la institución objeto de estudio, eran de nivel subgraduado. A todos los estudiantes subgraduados matriculados exclusivamente en línea (n=615) de ese término académico, se les envió el cuestionario SEOLS, mediante la herramienta de EvaluationKIT de la plataforma de Blackboard. Por esto, se considera un muestreo aleatorio, ya que todo el estudiantado totalmente a distancia de nivel subgraduado (pregrado) tuvo la misma probabilidad de participar en el estudio. La muestra consistió de 225 (36.6%) alumnos que completaron el cuestionario, durante el semestre de primavera (enero a mayo) de 2017. En general, se encontró que tres (3) de cada cuatro (4) alumnos a distancia eran del género femenino, dos (2) de cada tres (3) tenían 25 años o más, la gran mayoría eran alumnos a tiempo completo y, poco más de la mitad, estaban

matriculados en un programa del Departamento de Administración de Empresas. Entre los participantes, hay algunos casos, al momento de la investigación, estaban matriculados en cursos en línea como prerrequisito para admisión en el Programa Graduado. Estos no se eliminaron toda vez que estaban tomando cursos en el nivel subgraduado.

### **Técnicas de recolección**

Para esta investigación, se utilizó el Cuestionario de Expectativas sobre el Aprendizaje en Línea o “*Student Expectations of Online Learning Survey*” (SEOLS) desarrollado en el 2011 por Harris, Larrier y Castano-Bishop. El instrumento consta de 42 premisas divididas en siete sub-escalas o dimensiones de competencias, que se contesta usando una escala Likert de 5 puntos. La escala varía desde Totalmente en desacuerdo (1) a Totalmente de acuerdo (5). En una segunda parte, se añadieron cuatro ítems demográficos, para un total de 46 reactivos. En general, el instrumento y las siete sub-escalas alcanzaron un alfa de Cronbach muy alto ( $\alpha = 0.987$ ).

De otra parte, las cuatro (4) variables demográficas son consistentes con el Sistema Integrado de Datos de Educación Postsecundaria (IPEDS) del Departamento de Educación de los EE.UU. Específicamente, las variables relacionadas con el género, las escalas de edad, tipo de estudiante siguen el formato de los IPEDS. Además, se incluyó el departamento académico al que está adscrito el programa académico que cursa el estudiante. Esta clasificación es particular de la estructura administrativa del Recinto de Ponce. Otras IES del sistema educativo de la UIPR y del país, pueden organizar sus programas y departamentos académicos con una estructura organizacional diferente.

### **Procedimientos**

Para este estudio, se realizaron los siguientes procedimientos.

- A inicios del 2016, los investigadores solicitaron la aprobación de los diseñadores del cuestionario y autores del “Student Expectations of Online Learning Survey (SEOLS)” para la utilización, traducción y administración del mismo.
- Una vez recibida la aprobación se procedió con la traducción y posteriormente con la verificación y validación de un especialista en lingüística. Este proceso tomó un tiempo aproximado de tres (3) meses. Como parte de este proceso, se eliminó un reactivo de la dimensión relacionada al sistema de entrega, porque en las versiones más recientes de Blackboard, ya no se utiliza el “dropbox”.
- Luego de que se tradujo y adaptó el instrumento, se solicitó la autorización a la Rectora de la institución objeto de estudio y a la Junta de Revisión Institucional (IRB 997069-1), para realizar el estudio con el estudiantado totalmente a distancia de la UIPR-Ponce.
- El instrumento se administró durante el segundo semestre del año 2017-18 usando el Building Block de EvaluationKIT que corre sobre la plataforma o ecosistema de Blackboard. Este programado permite enviar mensajes de seguimiento por correo electrónico a los participantes, así como el monitoreo constante del proceso.
- Una vez terminó el período de administración, todos los datos se exportaron a un archivo en formato de Excel y de ahí, se cargaron al programado SPSS versión 22. Las estadísticas presentadas en este documento son el resultado de este proceso.

### **Análisis estadístico**

Para este estudio cuantitativo-descriptivo, se calcularon el promedio, la desviación estándar y por ciento por cada una de las alternativas de cada uno de los ítems del cuestionario SEOLS.

Asimismo, se calculó el alfa de Cronbach para cada una de las sub-escalas o dimensiones del instrumento. Para todos estos análisis, se utilizó el programado SPSS versión 22. Los investigadores determinaron utilizar el por ciento que los participantes otorgaron a la alternativa **“Totalmente de acuerdo”** como criterio para catalogar el alto o bajo nivel de expectativa por premisa y por sub-escala. Para esta etapa, se determinó que las premisas y escalas del por ciento combinado de las alternativas **Siempre + Casi siempre** que obtenga 70 o más, representa un alto nivel de expectativa. Asimismo, las premisas con puntajes entre 31-69% se consideran como expectativa moderadas y, las que obtengan el 30% o menos, se califican como bajas.

### **Hallazgos generales por dimensión**

Para esta investigación, se obtuvieron los siguientes hallazgos por sub-escala o dimensión del instrumento SEOLS. A continuación, se describen los resultados para cada uno de los constructos de este instrumento.

#### **Competencia en cuanto al uso de tecnología**

La primera sub-escala auscultó las competencias del alumnado respecto a su dominio de la tecnología. La Tabla 1 describe el promedio, desviación estándar y el por ciento que identificó una alta expectativa para cada premisa. Los datos revelan que, en general, los alumnos tienen un alto dominio (76%) de las destrezas tecnológicas necesarias para realizar estudios por la modalidad a distancia. Para ellos, el uso del correo electrónico, de la internet, la búsqueda de información, entre otros, son áreas fuertes. Solo en la premisa relacionada con el uso de las computadoras sin la necesidad de asistencia, así como el manejo de programados como Word, obtuvieron los puntajes más bajos en esta escala. Además, se observó que estas dos premisas tienen desviaciones estándares más altos que los otros ítems de esta sub-escala.

Tabla 1

*Destrezas tecnológicas*

<b>En general, respecto a mis destrezas tecnológicas, puedo establecer que domino:</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>D.S.</b>	<b>S+CS</b>
1. el uso de computadoras sin la necesidad de asistencia.	4.46	1.05	70
2. el uso de programas de procesamiento de palabras como Microsoft Word sin la necesidad de asistencia.	4.49	1.04	73
3. el uso de correo electrónico.	4.61	0.94	79
4. el adjuntar archivos a correos electrónicos.	4.59	0.96	78
5. el uso de Internet.	4.63	0.95	79
6. hacer búsquedas en Internet para propósitos personales.	4.59	0.94	77
7. hacer búsquedas en Internet para propósitos de mis estudios.	4.57	0.96	75
<b>Promedio ponderado de Competencias Tecnológicas</b>	<b>4.56</b>	<b>0.92</b>	<b>76</b>

Fuente: Elaboración propia

### Expectativas en cuanto al instructor en línea

La segunda sub-escala indagó sobre las expectativas del estudiantado respecto al instructor de los cursos en línea. La Tabla 2 describe el promedio, desviación estándar y el por ciento que identificó una alta expectativa con cada premisa. En general, los datos para esta sub-escala revelan que los alumnos tienen un alto nivel de expectativa (76%) respecto al profesor que ofrece el/los cursos en línea. Aspectos docentes tales como que el profesor publique los requisitos del curso dentro del tiempo acordado, así como el tono que utiliza para las comunicaciones son aspectos altamente valorados por el alumnado. Sin embargo, se destaca que no existe entre los participantes, una alta expectativa en respecto a la presencia constante del instructor en los foros de discusión.

Tabla 2

*Expectativas respecto al instructor*

<b>En general, espero que en un curso en línea, el instructor:</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>D.S.</b>	<b>S+CS</b>
1. exponga claramente los objetivos del curso.	4.67	0.82	79
2. exponga claramente las expectativas sobre mí.	4.55	0.89	71
3. publique los requisitos del curso dentro del tiempo acordado.	4.70	0.80	81
4. proporcione retroalimentación constructiva en cuanto a las asignaciones.	4.63	0.84	76
5. tenga una presencia constante en los foros de discusión.	4.48	0.93	66
6. promueva un ambiente de apoyo en el aprendizaje en línea.	4.67	0.82	78
7. use un tono apropiado.	4.68	0.83	80
8. sea sensible al tono del alumnado en el curso.	4.64	0.83	77
9. provea información de contacto para los alumnos.	4.63	0.88	78
<b>Promedio ponderado de las expectativas con el instructor</b>	<b>4.63</b>	<b>0.79</b>	<b>76</b>

Fuente: Elaboración propia

**Expectativas en cuanto al contenido del curso**

La tercera sub-escala examinó las expectativas del estudiantado respecto al contenido de los cursos en línea. La Tabla 3 describe el promedio, desviación estándar y el por ciento que identificó una alta expectativa con cada premisa. En general, los datos para esta sub-escala revelan que el estudiantado en línea tiene expectativas moderadas (61%) con los aspectos relacionado al contenido del curso. En lo relacionado con el contenido de los cursos, se destaca además la expectativa moderada de que los cursos en línea sean tan rigurosos como los cursos presenciales, así como de las oportunidades de tener discusiones en grupo, sean grandes o pequeños. Solo la premisa relacionada con que el curso ofrezca oportunidades de aprendizaje activo alcanzó el criterio de 70% establecido como alta expectativa.

Tabla 3

*Expectativas respecto al contenido del curso en línea*

<b>En general, espero que un curso en línea:</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>D.S.</b>	<b>% Alto</b>
1. sea tan riguroso como los cursos presenciales.	4.12	1.19	51
2. me ofrezca oportunidades de aprendizaje activo.	4.57	0.85	70
3. me ofrezca oportunidades para la discusión en grupo numerosos.	4.21	1.13	56
4. me ofrezca oportunidades para la discusión en grupos pequeños.	4.28	1.04	57
5. me ofrezca oportunidades para la auto-reflexión.	4.46	0.90	63
6. me ofrezca oportunidades para relacionar la teoría con la vida real.	4.50	0.91	67
7. requiera aportaciones críticas del alumnado a los foros de discusión.	4.37	1.01	61
Promedio ponderado de expectativas con el curso	4.36	0.86	61

Fuente: Elaboración propia

### **Expectativas en cuanto a la interacción social**

La cuarta sub-escala comprobó las expectativas del estudiantado respecto a la interacción social en los cursos en línea. La Tabla 4 describe el promedio, desviación estándar y el por ciento que identificó una alta expectativa con cada premisa. En general, los datos para esta sub-escala revelan que el estudiantado a distancia tiene expectativas moderadas (55%) en lo relacionado con la interacción social en los cursos en línea. De hecho, es la dimensión más baja de todas las sub-escalas del cuestionario SEOLS. Asuntos como que los cursos en línea les provean oportunidades para conocer gente nueva y conocer a los compañeros de clase en línea, obtuvieron los puntajes más bajos de esta sub-escala. Solo la premisa relacionada con que los compañeros de clase sean respetuosos, alcanzó más del 70%.



Tabla 4

Expectativas respecto a la interacción social

<b>En general, respecto a la interacción social, espero:</b>	$\bar{x}$	D.S.	% Alto
24. que los cursos en línea me provean oportunidades para conocer gente nueva.	3.96	1.17	43
25. que mis compañeros de clase sean respetuosos.	4.61	0.89	76
26. que las interacciones en línea con mis compañeros de clase sean tan frecuentes como las que ocurren en los cursos presenciales	4.04	1.21	50
27. tener las mismas oportunidades para conocer a mis compañeros de clase en línea como las que tendría en los cursos presenciales.	3.97	1.20	47
28. sentirme positivo en cuanto a la interacción en línea con mis compañeros de clase.	4.37	1.01	60
Promedio ponderado de interacción social	<b>4.19</b>	<b>0.97</b>	<b>55</b>

Fuente: Elaboración propia

**Expectativas en cuanto a la navegación en el curso.**

La quinta sub-escala examinó las expectativas del alumnado respecto a la navegación en los cursos en línea. La Tabla 5 describe el promedio, desviación estándar y el por ciento que identificó una alta expectativa con cada premisa. En general, los datos para esta sub-escala revelan que el estudiantado tiene altas expectativas (79%) en lo relacionado con la navegación dentro de los cursos en línea.

Tabla 5

Expectativas relacionadas con la navegación en el curso

<b>En general, respecto a la navegación en el curso:</b>	$\bar{x}$	D.S.	% Alto
29. el sistema que se utiliza para ofrecer el curso sea fácil de navegar.	4.65	0.85	78
30. los nombres de los foros se indiquen con claridad.	4.64	0.86	78
31. los títulos de los temas del curso se indiquen con claridad.	4.68	0.84	80
32. los materiales del curso se puedan localizar con facilidad.	4.67	0.83	80
33. las instrucciones del curso se indiquen con claridad.	4.66	0.85	80
Promedio ponderado de la navegación en el curso	<b>4.66</b>	<b>0.83</b>	<b>79</b>

Fuente: Elaboración propia

Además, se destacan aspectos como la facilidad para navegar en el curso, claridad respecto a los títulos, materiales e instrucciones de los cursos en línea.

### **Facilitadores asociados con el éxito del aprendizaje en línea.**

La sexta sub-escala exploró las expectativas del estudiantado respecto a los facilitadores de éxito del aprendizaje en línea. La Tabla 6 describe el promedio, desviación estándar y el porcentaje con cada premisa determinar las expectativas del alumnado respecto a la navegación en los cursos en línea. En general, los datos para esta sub-escala revelan que los alumnos tienen una menor expectativa (66%) en lo relacionado con el éxito del aprendizaje en línea. Además, se destacan aspectos personales y otros relacionados con el ambiente externo, como lo son el manejo del tiempo y tener un ambiente positivo en el hogar. Según los estudiantes, estos dos elementos son los más relevantes para tener éxito en los estudios a distancia. El apoyo de la familia y de las amistades, no parece ser un aspecto tan importante en el éxito de sus estudios universitarios.

Tabla 6

Expectativas relacionadas con el éxito del aprendizaje en línea

<b>En general, respecto a los facilitadores del éxito del aprendizaje en línea, siento que:</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>D.S.</b>	<b>% Alto</b>
34. el manejo eficaz del tiempo me permitirá tener éxito en mis cursos a distancia.	4.59	0.83	70
35. ser un estudiante con aprendizaje independiente me permitirá tener éxito en mis cursos a distancia.	4.50	0.91	66
36. mis cursos en línea me ofrecen la flexibilidad necesaria para tener éxito en mis cursos a distancia.	4.53	0.92	69
37. contar con el apoyo de mi familia me permitirá tener éxito en mis cursos a distancia.	4.46	0.96	65
38. contar con el apoyo de mis amigos me permitirá tener éxito en mis cursos a distancia.	4.18	1.18	55
39. el tener un ambiente positivo en el hogar me permitirá tener éxito en mis cursos a distancia.	4.55	0.90	70
Promedio ponderado de los facilitadores del éxito del A@D.	<b>4.47</b>	<b>0.84</b>	<b>66</b>

Fuente: Elaboración propias

### **Dominio del sistema que se utiliza para ofrecer el curso.**

La séptima sub-escala indagó las expectativas del alumnado respecto al dominio del sistema o plataforma que se utiliza para ofrecer el curso en línea. La Tabla 7 describe el promedio, desviación estándar y el por ciento con cada premisa determinar las expectativas del alumnado respecto a la navegación en los cursos en línea. En general, los datos para esta sub-escala revelan que el estudiantado tiene altas expectativas (72%) en lo relacionado con el uso del sistema de entrega (delivery system) que se utiliza para los cursos en línea. Las expectativas mayores de los participantes se centran en aspectos relacionados con las herramientas utilizadas para someter las asignaciones, así como en los foros de discusión de los cursos.

Tabla 7

Dominio del sistema que se utiliza para ofrecer el curso

<b>En general, dominio el uso de:</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>D.S.</b>	<b>% Alto</b>
40. la herramienta de asignaciones de los cursos en línea.	4.63	0.87	76
41. los foros de discusión de los cursos en línea	4.62	0.84	74
42. los "otros recursos" disponibles en los cursos en línea.	4.47	0.95	66
Promedio ponderado de Competencias Tecnológicas	<b>4.57</b>	<b>0.86</b>	<b>72</b>

Fuente: Elaboración propia

### **Resumen general de las dimensiones**

La Tabla 8 presenta una visión general de los hallazgos para la totalidad de las escalas del instrumento SEOLS. Se observa que el promedio ponderado de cada una de las sub-escalas relacionadas con la navegación en el curso, el profesorado y el dominio del sistema que se utiliza para ofrecer el curso, son las áreas con puntuaciones más altas. Las dimensiones relacionadas con la interacción social y el contenido de los cursos en línea obtuvieron los puntajes más bajos.

Tabla 8

Rango de las expectativas del alumnado en línea

Sub-escala de SEOLS	$\bar{x}$	% Alto	Interpretación	Rango
1. Expectativas con la navegación en el curso	4.66	79	Alta	1
2. Expectativas respecto al instructor	4.63	76	Alta	2
3. Destrezas tecnológicas	4.56	76	Alta	3
4. Dominio del sistema	4.57	72	Alta	4
5. Expectativas del éxito del aprendizaje en línea	4.47	66	Moderada	5
6. Expectativas respecto al curso en línea	4.36	61	Moderada	6
7. Expectativas respecto a la interacción social	4.19	55	Moderada	7
<b>Promedio ponderado</b>	<b>4.49</b>	<b>69</b>	<b>Moderada</b>	<b>-</b>

Fuente: Elaboración propia.

### Discusión, análisis y conclusiones

Para los administradores educativos, la educación a distancia es una parte integral de sus estrategias para mantener y solventar la operación institucional a largo plazo (Seaman, Allen & Seaman, 2018). Para los alumnos, es la forma más conveniente para realizar o continuar sus estudios universitarios, a la vez que balancean sus responsabilidades de trabajo, la familia y la escuela (Torres, 2017). Por esto, es necesario que las IES enfoquen sus esfuerzos, no solo en incrementar la oferta de estos programas. También, deben considerar las expectativas del alumnado que participan de estos programas y el impacto que el diseño de los cursos, la capacitación de la facultad, los servicios técnicos y la selección de la plataforma tienen sobre la satisfacción con el programa y su efecto en la retención.

Esta investigación tenía como primer objetivo el traducir, adaptar al español y luego administrar el cuestionario de SEOLS al estudiantado de nivel subgraduado con matrícula totalmente a distancia, del Recinto de Ponce de la Universidad Interamericana de Puerto Rico. Con esto, se buscaba determinar el grado de dominio de la tecnología, los factores de éxito y las

expectativas de toda la población universitaria distancia de nivel subgraduado de la institución antes mencionada. Los hallazgos revelan que el primer objetivo, se alcanzó completamente. El cuestionario SEOLS se tradujo, adaptó y se administró en línea a la población de alumnos universitarios de nivel subgraduado de la UIPR-Ponce. La validez interna obtenida por este instrumento y por cada una de las sub-escalas, son evidencia el logro de este objetivo.

En cuanto al segundo objetivo, se encontró que el estudiantado totalmente a distancia tiene altas expectativas con los aspectos relacionados con la navegación en los cursos, con el instructor, con sus destrezas tecnológicas y el dominio del sistema (ver Tabla 8). Varios de estos elementos están estrechamente relacionados con la plataforma que la IES seleccionó para administrar el contenido de los cursos. De hecho, se estima que una plataforma de fácil de manejo aumenta la satisfacción del alumnado con los cursos en línea. Asimismo, las expectativas del alumnado con el profesorado, es evidencia de la necesidad de mantener un programa de capacitación, desarrollo de políticas institucionales y la certificación de los docentes en línea, que ayude a cumplir satisfactoriamente con las expectativas del alumnado. La literatura evidencia que “la percepción de que los profesores que ofrecen cursos presenciales pueden enseñar cursos en línea sin tener que realizar mayores ajustes en sus prácticas docentes”, es incorrecta (Torres, 2015).

Por otra parte, los datos revelan expectativas moderadas del estudiantado sobre aspectos como el diseño de los cursos, los factores de éxito del aprendizaje en línea y la interacción social. El asunto de la interacción es uno de los elementos negativos asociados con estudiar a distancia que generalmente se relaciona con la disponibilidad de la facultad (Torres, 2017). A la misma vez, refleja que estudiar en línea, y a la misma vez mantener la motivación y la atención a los estudios universitarios, es más difícil que estudiar de forma presencial. Una explicación de estos

hallazgos se relaciona con el perfil adulto del alumnado a distancia de la de la institución objeto de estudio. Los datos revelan que en su mayoría son mujeres, mayores de 25 años y de la disciplina de Administración de Empresas. Este estudiantado es un consumidor que percibe que la finalidad de sus estudios universitarios no es socializar. Según Torres (2017), estos alumnos indicaron variadas razones personales para realizar estudios universitarios en la modalidad a distancia. De estas, las tres (3) principales son: 1) razones personales no relacionadas con el trabajo o carrera, 2) mantenerse al día en su disciplina o empleo actual y, 3) cambiar o ascender en el empleo. En cuanto al asunto de la interacción y el contenido de los cursos, la capacitación constante y la evaluación del profesorado a distancia debe ser la estrategia principal de las IES con programas a distancia. Los resultados de esta investigación pueden ser de utilidad en el diseño y revisión de cursos, así como en la capacitación del profesorado que ofrece cursos en línea.

Finalmente, es trascendental reconocer el valor pedagógico del aprendizaje en línea, especialmente ante una sociedad cambiante. Por esto, es imperativo mantener, no solamente un alto nivel de calidad y competitividad, sino altos niveles de integridad institucional; como una acción de validación constante. Esto garantizará una mayor satisfacción entre los alumnos y, por ende, una mayor retención en los cursos y programas a distancia. Toda esta gestión supone y requiere calidad en el diseño, contenidos alineados a los niveles de instrucción, un profesorado que reconozca e incorpore la diversidad humana e intercultural, el uso del diseño universal en los cursos en línea y el cumplimiento de una pedagogía para ciudadanos mundiales.

## Referencias

- Arjona Muñoz, J. A. y Cebrián de la Serna, M. (2012, Julio). Expectativas y satisfacción de usuarios en cursos online. Estudio del caso: Experto en entornos virtuales de formación. *Revista de Medios y Educación*, 41, pp. 93-107.
- Caraballo Pagán, O. (2017). Pedagogía virtual: retos y desafíos. *Memorias: Tercer Congreso Mundial de Educación Superior a Distancia*. Recuperado de <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/memorias/article/view/2926>
- Harris, S., Larrier, Y & Castano-Bishop, M. (2011). Development of the student expectations of online learning survey (SEOLS): A pilot study. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 14(4), Recuperado de [https://www.westga.edu/~distance/ojdla/winter144/harris\\_larrier\\_bishop144.pdf](https://www.westga.edu/~distance/ojdla/winter144/harris_larrier_bishop144.pdf)
- McMillan, J. & Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa: Una introducción conceptual* (5a. ed.). Madrid, España: Pearson Educación.
- Mupinga, D. M., Nora, R.T. & Yaw, D. (2006). The Learning Styles, Expectations, and Needs of Online Students. *College Teaching*, 54(1), 185-189. Recuperado de <https://www.learntechlib.org/p/66040/>.
- National Center for Education Statistics (s.f.). *Glossary*. Recuperado de <http://nces.ed.gov/ipeds/glossary/>
- Seaman, J. E., Allen, E. I. & Seaman, J. (2018). Grade increase: Tracking Distance Education in the United States. *Babson Survey Research Group and Quahog Research Group*. Recuperado de <http://www.onlinelearningsurvey.com/reports/gradeincrease.pdf>
- Songer, S. (2015a). *Setting student expectations for Distance Learning [Hangout]*. Recuperado de [http://landing.carolina.com/Global/FileLib/dl-content/dl\\_student\\_expectations.pdf](http://landing.carolina.com/Global/FileLib/dl-content/dl_student_expectations.pdf)



Songer, S. (2015b). *Are your students prepared for distance learning?* [White paper].

Recuperado de [http://landing.carolina.com/Global/FileLib/dl-content/dl\\_wp\\_student\\_readiness.pdf](http://landing.carolina.com/Global/FileLib/dl-content/dl_wp_student_readiness.pdf)

Torres-Nazario, M. (2014, octubre). La oferta académica en línea de Puerto Rico: Actualización a otoño 2014. *HETS Online*, 5(1). 102-116. Recuperado de

<http://www.hets.org/resources/flash/vol5-1/>

Torres-Nazario, M. (2015, octubre). Reflexiones sobre las competencias y destrezas necesarias para enseñar cursos en línea. *HETS Online*, 6(1). Recuperado de

[www.hets.org/resources/flash/vol6-1/](http://www.hets.org/resources/flash/vol6-1/)

Torres-Nazario, M. (2017, noviembre). Características, preferencias e intereses del alumnado a distancia: Años 2013-2016. *HETS Online*, 8(1). Recuperado de

[www.hets.org/resources/flash/vol8-1/](http://www.hets.org/resources/flash/vol8-1/)

Torres Nazario, M. y Meléndez Alicea, J. J. (2017). La educación a distancia en Puerto Rico: De antecedentes históricos a tendencias actuales. En C. Rama (Ed.), *La educación superior a distancia en América Latina y el Caribe*. 141-162. Uruguay: Grupo Magro Editores.

Universidad Interamericana de Puerto Rico (2019a). *Oferta Académica a Distancia*. Recuperado

de <http://intercentrales3.azurewebsites.net/wp-content/uploads/2019/03/MARZO-2019-A-Distancia.pdf>

Universidad Interamericana de Puerto Rico (2019b). *Statistical Report*. San Juan, PR: Autor.