

**La presencia social de los profesores de los cursos en línea y su relación con el aprovechamiento académico y la satisfacción de los estudiantes con el curso**

Santiago, Peggy <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Puerto Rico en Bayamón  
[peggy.santiago@upr.edu](mailto:peggy.santiago@upr.edu)

**Resumen del proyecto**

El propósito de este estudio era identificar las estrategias de la inmediatez escrita que proyectan la presencia social de los profesores de cursos en línea y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes con su aprovechamiento académico y su satisfacción con el curso.

El diseño del estudio fue uno exploratorio, ya que se auscultó la percepción de los estudiantes sobre la proyección de la presencia social del instructor y cómo esta se relacionaba con su nivel de satisfacción con el aprovechamiento académico y satisfacción con el curso. La muestra fue por disponibilidad e incluyó a 148 estudiantes que estaban matriculados durante el semestre de agosto a diciembre 2018 en un curso a distancia en una universidad pública del país.

De acuerdo con los resultados de la investigación, 70 % de los sujetos indicaron que las actividades que realizaban los profesores en cursos en línea cumplían parcialmente con sus expectativas de percibirlo como alguien presente en la comunicación escrita, 78 % percibieron que su aprovechamiento académico cumplía parcialmente con sus expectativas y 83 % percibieron que su satisfacción con el curso cumplía con sus expectativas. Las pruebas de coeficiente de relación de Pearson indicaron que la relación entre aprovechamiento académico y

Santiago, Peggy

La presencia social de los profesores de los cursos en línea y su relación con el aprovechamiento académico y la satisfacción de los estudiantes con el curso

satisfacción fue  $r=.83$  lo que representa una relación significativa positiva. La relación entre aprovechamiento académico e inmediatez fue  $r=.73$  lo que igualmente representa una relación significativa positiva y la relación entre satisfacción e inmediatez fue  $r=.70$  lo que representa una relación significativa positiva.

Finalmente, el análisis de la relación múltiple entre las tres variables, a saber: aprovechamiento académico, satisfacción e inmediatez arrojó un coeficiente de  $+1.00$ , lo cual evidencia una relación significativa entre las tres variables estudiadas.

## **Introducción**

### **Propósito**

El propósito de esta investigación fue auscultar las interacciones que llevaron a cabo los profesores de un curso en línea que permitieron proyectar su presencia social y cómo esa proyección de su presencia social estaba relacionada con el aprovechamiento académico y la satisfacción del estudiante con el curso.

### **Problema**

El problema que se investigó en este estudio fue que, a pesar de haber un aumento en el ofrecimiento de cursos a distancia, se desconocían las actividades que realizaban los profesores en cursos en línea que estaban relacionadas con la satisfacción del estudiante con su aprovechamiento académico y su satisfacción con el curso.

### **Justificación**

Se justificó llevar a cabo esta investigación porque no existen datos empíricos sobre las actividades que realizan los profesores de los cursos en línea que permiten proyectar su presencia

social y cómo estas inciden sobre la percepción de los estudiantes sobre su satisfacción con su aprovechamiento académico y su satisfacción con el curso.

El identificar las actividades que proyectan la presencia social de los profesores que dictan cursos a distancia permite que se utilicen las mismas de manera intencionada con el propósito de lograr mayor satisfacción de los estudiantes con su aprovechamiento académico y satisfacción con el curso en línea.

### **Preguntas de investigación**

Las preguntas de investigación del estudio fueron:

1. ¿Cuáles estrategias de la inmediatez escrita permiten proyectar la presencia social de un instructor en un curso en línea?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes matriculados en los cursos en línea con su aprovechamiento académico?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes matriculados en cursos en línea con el curso?
4. ¿Qué relación existe entre la percepción del estudiante en un curso en línea sobre su aprovechamiento académico y su satisfacción con el curso?
5. ¿Qué relación existe entre la percepción del estudiante sobre su aprovechamiento académico y las estrategias de la inmediatez escrita del profesor en un curso en línea?
6. ¿Qué relación existe entre las estrategias de la inmediatez escrita del profesor de un curso en línea con la percepción de los estudiantes sobre su satisfacción con el curso?

### **Variables de la investigación**

Las variables de la investigación fueron las estrategias de la inmediatez escrita para proyectar la presencia social, el aprovechamiento académico y la satisfacción del estudiante con el curso en línea.

Las variables se definieron de la siguiente manera:

1. Estrategias de la inmediatez escrita para proyectar la presencia social: estrategia se define como el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento (RAE, 2017). Inmediatez escrita se define como las estrategias de la comunicación escrita que acortan la distancia psicológica entre el emisor y (a) el objeto de su comunicación, (b) el destinatario y (c) la comunicación en sí (Weiner y Mehrabian, 1968). Presencia social se define como el grado de prominencia o proyección de la otra persona en las interacciones y, por ende, la prominencia o proyección de las relaciones interpersonales. Basado en las definiciones de los términos presentados, la variable estrategias de la inmediatez escrita para proyectar la presencia social se define como las estrategias de la inmediatez escrita que permiten acortar la distancia psicológica entre el instructor y el estudiante de un curso en línea y así lograr ser percibido como alguien que está presente en el curso. Para medir esta variable, la investigadora creó y validó un instrumento.
2. Aprovechamiento académico: aprovechar se define como emplear útilmente algo, hacerlo provechoso o sacarle el máximo rendimiento (RAE, 2017) y el término académico se define como perteneciente o relativo a centros oficiales de enseñanza, especialmente a los superiores (RAE, 2017). Basado en las definiciones de los

términos presentados, la variable aprovechamiento académico se define como el rendimiento máximo que pueda obtener un estudiante de su proceso de enseñanza.

Para medir esta variable, la investigadora creó y validó un instrumento.

3. Satisfacción con el curso: satisfacción se define como el cumplimiento del deseo o del gusto (RAE, 2017) y curso se define como estudio sobre una materia, desarrollada con unidad (RAE, 2017). Basado en las definiciones de los términos presentados, la variable satisfacción con el curso se define como el cumplimiento del gusto con el curso o la materia de estudio. Para medir esta variable, la investigadora creó y validó un instrumento.

### **Marco conceptual**

#### **Concepto de la presencia social, concepto de la inmediatez e investigaciones**

Los autores Short, Williams, y Christie (1976) en su libro titulado *The Social Psychology of Telecommunications* presentan su constructo sobre la presencia social en las telecomunicaciones.

Ellos definen presencia social en dos contextos: primero, presencia social es el grado de prominencia o proyección que se tiene de la otra persona al comunicarse por medio de las telecomunicaciones y, por consiguiente, el grado de prominencia o proyección de las relaciones interpersonales. Segundo, la presencia social es una cualidad del medio en sí. En otras palabras, la presencia social es tanto una cualidad del medio como de la percepción de las personas que se comunican a través de ellas.

Los autores indican que la inmediatez es un concepto que está relacionado con la presencia social. El concepto de inmediatez fue presentado por los autores Wiener y Mehrabian en el año 1968 en su libro *Language within Language: Immediacy, a Channel in Verbal Communication*.

Santiago, Peggy

La presencia social de los profesores de los cursos en línea y su relación con el aprovechamiento académico y la satisfacción de los estudiantes con el curso

Ellos definen immediatez como la distancia psicológica que existe entre el remitente y uno de estos tres aspectos (a) el objeto de su comunicación, (b) el receptor de la comunicación y (c) la comunicación en sí. Esta distancia psicológica está relacionada con el concepto de aproximación-evitación. Las conductas que son consideradas positivas están asociadas a un valor afectivo alto, una evaluación buena y una preferencia alta. Las conductas que son consideradas negativas están asociadas a un valor afectivo bajo, una evaluación negativa y una preferencia baja. Por lo tanto, una conducta que se considere positiva promueve la aproximación y reduce la distancia psicológica y, por el contrario, una conducta que se considere negativa promueve la evitación y aumenta la distancia psicológica.

Uno de los estudios más citados sobre la immediatez verbal del instructor en el proceso educativo es el de Gorham (1988). Esta investigación reflejó que hubo una relación significativa entre la immediatez verbal y la no verbal y el aprendizaje cognitivo y el aspecto afectivo. Se encontró que las estrategias de la immediatez verbal como el uso del humor, resaltar la labor del estudiante, proveer ejemplos personales, permitir que los estudiantes expresen sus ideas, utilizar un vocabulario inclusivo como “nuestra clase”, referirse al estudiante por su nombre contribuyen significativamente al aprendizaje cognitivo y afectivo. En esta línea, la investigación de Corona (2012) reflejó que las estrategias de la immediatez escrita como el uso del vocabulario, elogiar a los estudiantes, proveer ejemplos al comunicarse de diversas maneras con los estudiantes estaban positivamente correlacionados con la percepción de los estudiantes sobre su aprendizaje. La immediatez del instructor aumenta la habilidad del estudiante de conectar el aprendizaje al conocimiento previo. De igual manera, la investigación de Lewis (2019) demostró que la ausencia de la presencia social del profesor en un curso en línea provocaba en

los estudiantes el sentirse aislados, desconectados en un ambiente de aprendizaje impersonal. La tardanza en la retrocomunicación, el desconocimiento del estudiante al utilizar la tecnología del curso, las estrategias de comunicación poco claras y la ausencia de apoyo tanto del instructor como de la institución fueron actividades que afectaron la satisfacción de los estudiantes con el curso.

Las estrategias de la inmediatez no sólo se relacionan con la percepción de los estudiantes sobre su aprendizaje, sino que también se considera como un predictor de satisfacción. La investigación de Gunawardena y Zittle (1997) demostró que la presencia social, la equidad, la tecnología y la actitud eran predictores de la satisfacción de los estudiantes, pero el mayor de todos era la presencia social. Los resultados también demostraron que los estudiantes que percibieron un mayor grado de presencia social mejoraron su experiencia socio-emocional al utilizar emoticonos al expresarse. El poder percibir la comunicación mediada por computadora como un medio social depende de las estrategias que utilice el instructor. Al igual que estos investigadores, Lewis (2019) señaló que la presencia social juega un papel crucial en los cursos en línea, ya que es la herramienta que promueva la interacción entre el instructor, los estudiantes y el contenido.

Los investigadores Sung y Mayer (2012) concluyeron que las interacciones entre el instructor y el estudiante pueden ser frustrante si el estudiante no percibe que hay inmediatez en la comunicación. Es necesario desarrollar estrategias instruccionales que permitan crear el sentido de presencia social en los cursos en línea que, a su vez, incrementen las interacciones entre el instructor y el estudiante y entre los estudiantes.

Con relación a la interacción, Streit (2019) encontró que la interacción entre el instructor y el estudiante y el diseño del curso eran predictores de la satisfacción del estudiante con el curso y

Santiago, Peggy

La presencia social de los profesores de los cursos en línea y su relación con el aprovechamiento académico y la satisfacción de los estudiantes con el curso

con su aprovechamiento académico. La interacción entre estudiante e instructor fue la variable que más contribuyó a predecir la satisfacción de los estudiantes con el curso y con su aprendizaje. Asimismo, la investigación de Richardson y Swan (2003) reflejó que los estudiantes que percibieron un nivel alto de presencia social también percibieron que aprendieron más y los que percibieron un nivel bajo de presencia social informaron un nivel bajo de aprendizaje. De igual modo, se encontró que los estudiantes que tenían un nivel alto de satisfacción con el instructor sintieron que aprendieron más que los que tenían un nivel bajo de satisfacción con este. En otras palabras, además de la relación positiva entre presencia social y las variables satisfacción y aprendizaje, se encontró que había una relación positiva entre los niveles de satisfacción del estudiante y la percepción de aprendizaje.

## **Metodología**

### **Diseño**

El diseño de esta investigación fue uno tipo exploratorio. Se consideró exploratorio porque el propósito es identificar las estrategias de la comunicación escrita de un profesor que le permiten proyectar su presencia social en un curso en línea y cómo esta se relaciona con el nivel de satisfacción de los estudiantes con su aprovechamiento académico y con el curso a distancia.

### **Población y Muestra**

La población de la investigación fueron los estudiantes de una universidad pública del país. La muestra de la investigación fueron los estudiantes que estaban matriculados en un curso en línea durante el semestre académico de agosto a diciembre 2018. La muestra fue no probabilística, ya que se contestó el cuestionario de acuerdo con la disponibilidad del estudiante.

### **Descripción del instrumento**

El instrumento que se utilizó para la investigación fue creado y validado por la investigadora. El cuestionario se tituló *Escala para determinar presencia social en cursos en línea y su relación con el aprovechamiento académico y satisfacción de los estudiantes con el curso*. El mismo se dividió en cinco secciones, a saber: (a) Datos demográficos de los estudiantes, (b) Escala de las estrategias de la inmediatez escrita que proyectan la presencia social, (c) Escala de aprovechamiento académico, (d) Escala de satisfacción con el curso en línea y (e) Comentarios. Se utilizó una escala tipo Likert de cuatro puntos. Los puntos van desde Muy de acuerdo (4), De acuerdo (3), En desacuerdo (2) hasta Muy en desacuerdo (1).

### **Validez del instrumento**

El instrumento de la investigación fue creado por la investigadora. Este se validó por medio de una prueba piloto con estudiantes, una prueba de expertos con profesores que han ofrecido cursos en línea y una prueba de Alfa de Cronbach para la validez interna del instrumento.

### **Actividades y procedimientos de la investigación**

Las actividades que se realizaron para llevar a cabo la investigación fueron las siguientes:

1. Cumplir con los requisitos establecidos por el *Institutional Review Board*, IRB.
2. Se creó y validó el instrumento de la investigación.
3. Se redactó la carta de presentación de la investigación con el enlace al cuestionario en SurveyMonkey y el consentimiento informado.
4. Se solicitó por medio del decanato de Asuntos Académicos los permisos necesarios para enviar por correo electrónico el instrumento de la investigación a los estudiantes matriculados en los cursos en línea.
5. Se analizó los datos por medio de las estadísticas descriptivas y las inferenciales.

Santiago, Peggy

La presencia social de los profesores de los cursos en línea y su relación con el aprovechamiento académico y la satisfacción de los estudiantes con el curso

### **Análisis de los datos**

Los datos recopilados a través del cuestionario fueron analizados por medio de las estadísticas descriptivas y las estadísticas inferenciales.

Se utilizó las estadísticas descriptivas para medir las variables (a) estrategias de la inmediatez escrita para proyectar la presencia social, (b) satisfacción con el curso y (c) aprovechamiento académico. Se utilizó el coeficiente de correlación simple de Pearson para analizar la relación entre la inmediatez escrita de los profesores de cursos en línea, la percepción de los estudiantes sobre su satisfacción con el curso en línea y su aprovechamiento académico en el mismo.

También se utilizó el coeficiente de relación múltiple de Pearson para establecer la relación entre las tres variables de la investigación.

## **Resultados**

### **Descripción de la muestra**

La población de la investigación fueron los estudiantes que tomaron cursos en línea en una institución pública del país. La muestra fueron los estudiantes que estaban matriculados en cursos en línea durante el semestre académico de agosto a diciembre 2018. El instrumento fue recibido por 193 estudiantes de los cuales 148 lo completaron. Esto representa que un 77 % de los estudiantes que recibieron el cuestionario participaron en la investigación.

La distribución por género fue 72 % mujeres y 28 % hombres. El programa académico al que pertenecen los sujetos de la investigación se distribuye de la siguiente manera: 28 %

Administración de Empresas, 34 % Biología, 7 % Ciencias de Computadoras, 1 % Ciencias

Sociales, 5 % Educación Física Adaptada, 2 % Electrónica, .68 % Humanidades, 5 % Ingeniería y Tecnología de la Ingeniería, 7 % Pedagogía, .68 % Química y 9 % Sistemas de Oficina.

### **Resultados por pregunta de investigación**

En esta sección se presentan los resultados de las seis preguntas de investigación. Para interpretar los resultados se creó una escala con las siguientes categorías: cumple totalmente, cumple, cumple parcialmente y no cumple. La distribución de los porcentajes de la tabulación corresponde de la siguiente manera: una puntuación entre 100 a 90 % indicaba que las actividades presentadas en las premisas cumplían totalmente, de 89 a 80 % indicaba que cumplían, de 79 a 70 % indicaba que cumplían parcialmente y de 69 a 0 % indicaba que no cumplían con sus expectativas de percibir al profesor como alguien real en la comunicación escrita en los cursos en línea.

### **Primera pregunta de investigación**

La primera pregunta de investigación fue ¿Cuáles estrategias de la inmediatez escrita permiten proyectar la presencia social de un instructor en un curso en línea?

El 70 % de los estudiantes que participaron de la investigación indicaron que utilizar las estrategias de la inmediatez escrita cumplía parcialmente con sus expectativas de percibir al profesor en línea como alguien que está presente o real al comunicarse de manera escrita. Bajo esta escala, se crearon las categorías: Uso vocabulario y signos de puntuación, Expresiones escritas, Recursos visuales, Contexto psico-emocional y Comunicación directa. Ver en el Apéndice A la tabulación de la escala y sus categorías.

El resultado de la tabulación de las premisas bajo la categoría Uso de vocabulario y signos de puntuación fue 82 % lo que representa que estas actividades cumplen con las

Santiago, Peggy

La presencia social de los profesores de los cursos en línea y su relación con el aprovechamiento académico y la satisfacción de los estudiantes con el curso

expectativas de los estudiantes de percibir al profesor como alguien que está presente o real en la comunicación escrita en cursos en línea. El porcentaje de las premisas que corresponden a la categoría Expresiones escritas fue 39 % lo que representa que estas estrategias no cumplen con las expectativas de los estudiantes de percibir la presencia social del profesor en el curso en línea. Sin embargo, es importante destacar que el 34 % de los sujetos escogió la opción No aplica equivalente a cero puntos.

En cuanto a la categoría Recursos visuales, el resultado de la tabulación de estas premisas fue 51 % lo que representa que estas actividades no cumplen con las expectativas de los estudiantes de percibir al instructor como alguien presente en la comunicación. La premisa El uso de los emoticones o Emoji para expresar sus ideas y sentimientos obtuvo un 33% de la puntuación total. El porcentaje de sujetos que escogieron la opción No aplica fue 41% equivalente a cero puntos.

El resultado de la tabulación de las premisas que se incluyeron bajo la categoría Contexto psico-emocional fue 76 % lo que representa que estas actividades cumplen parcialmente con las expectativas de los estudiantes de percibir la presencia social de los instructores. Con relación a la categoría Comunicación directa, el resultado de la tabulación fue 77 % lo que representa que estas actividades cumplen parcialmente con las expectativas de los estudiantes de percibir a los profesores como reales en la comunicación escrita.

### **Segunda pregunta de investigación**

La segunda pregunta de investigación fue ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes matriculados en los cursos en línea con su aprovechamiento académico?

El 78 % de los estudiantes que participaron de la investigación indicaron que las actividades que se realizaron en el curso en línea cumplen parcialmente con su percepción del aprovechamiento académico. Bajo esta escala, se crearon las categorías: Interacción, Medios de comunicación, Recursos de aprendizaje y Valoración del aprendizaje. Ver en el Apéndice B la tabulación de la escala y sus categorías.

El resultado de la tabulación de la categoría Interacción fue 73 % lo que representa que los estudiantes perciben que estas actividades cumplieron parcialmente con sus expectativas.

Asimismo, el porcentaje de la categoría Medios de comunicación fue 70 % lo que representa que las actividades utilizadas para discutir los temas del curso cumplieron parcialmente con sus expectativas de aprovechamiento académico. El porcentaje de la categoría Recursos de aprendizaje fue 82 % lo que representa que estas actividades cumplen con las expectativas del estudiante relacionadas con el aprovechamiento académico.

En cuanto a la categoría Valoración del aprendizaje, el resultado de la tabulación fue 81 % lo que representa que estas actividades cumplen con las expectativas de aprovechamiento académico de los estudiantes.

### **Tercera pregunta de investigación**

La tercera pregunta de investigación del estudio fue ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes con los cursos en línea?

El 83 % de los estudiantes que participaron en la investigación indicaron que las actividades que se realizaron en el curso cumplían con su percepción de satisfacción con un curso en línea. Bajo esta escala, se crearon las categorías: Interacción con el profesor, Interacción con el estudiante,

Santiago, Peggy

La presencia social de los profesores de los cursos en línea y su relación con el aprovechamiento académico y la satisfacción de los estudiantes con el curso

Navegación en la página, Recursos aprendizaje, Evaluación y Contexto psico-emocional. Ver en el Apéndice C la tabulación de la escala y sus categorías.

Los resultados de la tabulación de las premisas de la categoría Interacción con el profesor fue 78 % lo que representa que estas actividades cumplieron parcialmente con las expectativas del estudiante de satisfacción con un curso en línea. De igual manera, la tabulación de las premisas de la categoría Interacción con los estudiantes reflejaron que el 79 % perciben que estas actividades cumplieron parcialmente con su satisfacción con el curso. En cuanto a la navegación en la página del curso, el 87 % percibieron que las actividades indicadas en las premisas cumplieron con las expectativas de satisfacción del estudiante con el curso en línea. El porcentaje más alto lo obtuvo la categoría Recursos de aprendizaje con un resultado de 90 % lo que representa que estas actividades cumplieron totalmente con las expectativas del estudiante sobre su satisfacción con el curso en línea. En cuanto a la categoría de Evaluación, la tabulación de esta categoría fue 87 % lo que representa que estas actividades cumplen con las expectativas de los estudiantes en el curso en línea. Otra categoría con una puntuación alta lo fue Contexto psico-emocional. El porcentaje de esta categoría fue 86 % lo que representa que el curso en línea en general cumplió con sus expectativas de satisfacción con un curso en línea como medio de aprendizaje.

#### **Cuarta, quinta y sexta pregunta de investigación**

La cuarta pregunta de investigación del estudio fue ¿Qué relación existe entre la percepción del estudiante en un curso en línea sobre su aprovechamiento académico y su satisfacción con el curso? Al aplicar la fórmula de coeficiente de correlación de Pearson, el resultado reflejó que  $r=.83$  lo que representa que hay una correlación significativa positiva muy fuerte entre la

percepción del estudiante de su aprovechamiento académico y su satisfacción con un curso en línea.

La quinta pregunta de investigación del estudio fue ¿Qué relación existe entre la percepción del estudiante sobre su aprovechamiento académico y las estrategias de la inmediatez escrita del profesor en un curso en línea? Al aplicar la fórmula de coeficiente de correlación de Pearson, el resultado de la prueba reflejó que  $r=.73$  lo que representa que existe una correlación significativa positiva fuerte entre la percepción de los estudiantes sobre su aprovechamiento académico y las estrategias de la inmediatez escrita del profesor en un curso en línea.

La sexta pregunta de la investigación del estudio fue ¿Qué relación existe entre las estrategias de la inmediatez escrita del profesor de un curso en línea con la percepción de los estudiantes sobre su satisfacción con el curso? El resultado reflejó que  $r=.70$  lo que representa que hay una correlación significativa positiva fuerte entre las estrategias de la inmediatez del profesor y la percepción de los estudiantes sobre su satisfacción con el curso en línea. Al realizar un análisis de relación múltiple entre las tres variables, el resultado fue  $+1.00$  lo que representa que la percepción del aprovechamiento académico, la percepción de la satisfacción y las estrategias de la inmediatez en un curso en línea están correlacionadas de manera significativa.

### Discusión de los resultados

El resultado de la escala de las estrategias de la inmediatez escrita que permiten proyectar la presencia social de un profesor de cursos en línea fue 70 %. Este resultado representa que estas actividades cumplieron parcialmente con la percepción del estudiante de percibir al profesor como alguien que está presente o real al comunicarse en los cursos en línea. Las estrategias que permiten percibir al profesor como real de mayor puntuación fueron el uso de un vocabulario

Santiago, Peggy

La presencia social de los profesores de los cursos en línea y su relación con el aprovechamiento académico y la satisfacción de los estudiantes con el curso

descriptivo, el uso de un vocabulario inclusivo, la utilización de signos de puntuación. Así mismo, el redactar en un tono que invita, llamarlo por sus nombres al comunicarse, saludarlos y despedirse de ellos permite que el estudiante perciba al profesor como alguien que está presente en la comunicación, aunque estén distantes físicamente. Responder a sus preguntas de manera clara y precisa, contestar sus dudas en 24 horas o menos les provee confianza, los satisfacen y les provee dirección. En la investigación de Gorham (1988), Gunawardena y Zittle (1997), Corona (2012) y Lewis (2019) se validen que estas estrategias contribuyen a proyectar la presencia social del instructor del curso. Al proyectar su presencia social, se acorta la distancia psicológica entre el profesor y el estudiante y como resultado se puede percibir al profesor como alguien que está presente, es real al comunicarse en los cursos en línea.

De acuerdo con Santiago (2013), al establecer una cercanía psicológica con el estudiante, la comunicación en los cursos en línea se transforman en una conversación entre estudiante y profesor y no en un monólogo o en la lectura de un texto impersonal. Por medio de las palabras que se escogen al desarrollar la conversación, se puede favorecer el sentimiento de tener una conversación didáctica guiada entre profesor y estudiante (Holmberg, 1995).

Uno de los resultados que contrasta con la revisión de literatura es el uso de los emoticonos o *emoji* en la comunicación escrita en los cursos en línea. La investigación reflejó que el 41 % de los sujetos contestaron No aplica. Es probable que la respuesta de No aplica esté indicando que los profesores no utilizaron los emoticonos o *emoji* al comunicarse en línea con los estudiantes.

El resultado de la escala sobre la percepción de los estudiantes de su aprovechamiento académico en un curso en línea fue 78 % lo que representa que las actividades indicadas en el instrumento cumplieron parcialmente con sus expectativas de su aprendizaje en un curso en línea. Las

actividades que permiten que un estudiante en línea sienta que logró aprender en esta modalidad son la interacción con otros estudiantes y el profesor, pero mayormente con el profesor, el uso de los correos electrónicos, los foros, las presentaciones claras y precisas, el uso de los recursos audiovisuales. De igual modo, el uso de rúbricas, los avalúos o ejercicios de refuerzo. Al comparar el aprendizaje de un curso presencial y uno en línea, 79 % indicó que aprendió en un curso en línea igual o más que en un curso presencial, el 74 % indicó que los cursos en línea proveían una experiencia de aprendizaje más profunda o significativa y el 83 % se sintió satisfecho con su aprovechamiento académico en un curso en línea. Estos resultados son cónsonos con las investigaciones realizadas por Farwell (2011), Caruso (2012), Downing (2012), Olson-Wenneker, 2012 y Lewis (2019).

El porcentaje de la escala de la percepción de los estudiantes con su satisfacción con el curso en línea fue 83 % lo que representa que el curso en línea cumplió con sus expectativas.

Las actividades que permiten que los estudiantes se sientan satisfechos con un curso en línea incluyen la interacción tanto con los estudiantes como con el profesor. Por medio de la interacción sintieron que estaban conectados académicamente y que no estaban solos en su proceso de aprendizaje. La navegación por la página, el acceder con facilidad a los recursos, el tener de antemano el prontuario les permitió derivar satisfacción con el curso. La experiencia de aprender por la modalidad en línea fue agradable y volverían a matricularse en otro curso en línea.

Estos hallazgos son cónsonos con otras investigaciones. Las interacciones entre el instructor y el estudiante en la educación a distancia pueden ser frustrante si el estudiante no percibe que hay inmediatez o cercanía en la comunicación (Sung y Mayer, 2012). La interacción influye en la satisfacción del estudiante con el curso y su aprovechamiento académico (Streit, 2019). El no

Santiago, Peggy

La presencia social de los profesores de los cursos en línea y su relación con el aprovechamiento académico y la satisfacción de los estudiantes con el curso

poder usar la tecnología presente en un curso en línea provoca que los estudiantes se sientan desconectados en su proceso de aprendizaje (Lewis, 2019).

### **Conclusiones**

Basado en los hallazgos de la investigación, se concluye lo siguiente:

1. Las estrategias de la inmediatez escrita en los cursos en línea permiten proyectar la presencia social de los profesores al comunicarse con los estudiantes.
2. El uso bajo de las estrategias de la inmediatez escrita por parte de los profesores podría ser reflejo de su desconocimiento sobre el uso de estas y su relación con el aprovechamiento académico y la satisfacción de los estudiantes con el curso.
3. Los estudiantes que tomaron cursos en línea durante el semestre de agosto a diciembre 2018 indicaron que
  - a. las estrategias de inmediatez escrita que utilizan los profesores en los cursos a distancia cumplen parcialmente con su percepción de percibirlos como presentes o reales en las comunicaciones.
  - b. las actividades del curso cumplen parcialmente con sus expectativas de aprovechamiento académico.
  - c. Las actividades del curso cumplen con sus expectativas de satisfacción con el curso a distancia.
4. Existe una correlación significativa positiva entre el aprovechamiento académico y la satisfacción del estudiante con el curso en línea.
5. Existe una correlación significativa positiva entre el aprovechamiento académico y las estrategias de inmediatez escrita del profesor en un curso en línea.
6. Existe una correlación significativa positiva entre la satisfacción de los estudiantes con el curso en línea y las estrategias de inmediatez escrita del profesor.

## **Recomendaciones**

Se presentan las recomendaciones para la educación superior y para futuros estudios:

### Recomendaciones para la educación superior

Las recomendaciones que se presentan para la educación superior son:

1. Las instituciones de educación superior que ofrecen cursos en la modalidad a distancia deben crear un manual o guía de referencia sobre:
  - a. las estrategias de la inmediatez escrita que reducen la distancia psicológica entre estudiante y profesor, estudiante y estudiante.
  - b. las actividades o estrategias educativas que facilitan la comprensión de los temas discutidos en el curso.
  - c. los tipos de interacción en un curso en línea que facilitan la comprensión de los temas discutidos en el curso.
  - d. la utilización de los diversos medios de comunicación disponibles en un curso en línea.
  - e. los estándares de una presentación, recursos audiovisual o vídeo que promueva el aprendizaje efectivo.
  - f. la diversidad de los recursos de evaluación del conocimiento disponible para cursos a distancia.
2. Capacitar por medio de talleres a los instructores de cursos a distancia en las estrategias que acortan la distancia psicológica entre el profesor y el estudiante en un curso en línea.
3. Certificar a los profesores con los conocimientos y las destrezas requeridas para ofrecer cursos en línea antes de ofrecer los mismos.

Santiago, Peggy

La presencia social de los profesores de los cursos en línea y su relación con el aprovechamiento académico y la satisfacción de los estudiantes con el curso

### Recomendaciones para futuras investigaciones

Las recomendaciones que se presentan para futuras investigaciones relacionadas con los cursos en línea son:

1. investigar las similitudes y las diferencias de los medios de comunicación al proyectar la presencia social de los instructores y cómo estos se relacionan con el aprovechamiento académico.
2. identificar los requisitos que deben tener los recursos de aprendizaje que promueven el aprovechamiento académico.
3. analizar la relación entre las estrategias o actividades de aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes.

### Limitaciones

Al momento de realizar esta investigación, no se encontraron limitaciones.

## Referencias

- Arbaugh, J. B. (2010). Sage, guide, both, or even more? An examination of instructor activity in online MBA courses. *Computers & Education*, 55(2010), 1234–1244. doi: 10.1016/j.compedu.2010.05.020
- Caruso, J. (2012). *Student Academic Achievement and Dropout Rate in Traditional and Online Course at a Community College in New York State*. (Tesis doctoral). Dowling College, New York, EE. UU. ProQuest Dissertations and Theses. (UMI No. 3515540)
- Corona, S. F. (2012). *Online Instructor Strategies: A Study of Instructor Immediacy and Student Perceived Learning at a Community College*. (Tesis doctoral). Capella University. ProQuest Dissertations and Theses. (UMI No. 3505779)
- Downing, M. (2012). *Student Perceptions of Instructor-Student Interaction in Online Learning*. (Tesis doctoral). Northern Kentucky University, Kentucky, EE. UU. ProQuest Dissertations and Theses. (UMI No. 3512815)
- Farwell, C. L. (2011). *Measurements of Effective Teaching in the Traditional and Online Contexts: Teacher Immediacy, Student Motivation, & Student Learning*. (Tesis de maestría). Western Illinois University, Illinois, EE. UU. ProQuest Dissertations and Theses. (UMI No. 1493805)
- Gorham, J. (enero, 1988). The relationship between verbal teacher immediacy behaviors and student learning. *Communication Education*, 37(1), 40-53.
- Gunawardena, C. N., y Zittle, F. J. (1997). Social presence as a predictor of satisfaction within a computer-mediated conferencing environment. *The American Journal of Distance Education*, 11(3), 8-26.
- Holmberg, B. (1995). *Theory and Practice of Distance Education*. London and New York: Routledge.
- Kucuk, S., & Richardson, J. C. (2019). A structural equation model of predictors of online learners' engagement and satisfaction. *Online Learning*, 23(2), 196-216.
- Lewis, W. A. (2019). *First-time Online Student's Perspectives towards Social Presence and Satisfaction*. (Tesis doctoral). Northcentral University. ProQuest Dissertations and Theses. (ProQuest No. 13805724)
- Olson-Wenneker, T. R. (2012). *The Relationship of Social Presence to Online Students' Perceived Learning and Satisfaction with their Instructor*. (Tesis doctoral). Capella University. ProQuest Dissertations and Theses. (UMI No. 3512968)
- Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=GxPofZ8>
- Richardson, J. C., y Swan, K. (febrero, 2003). Examining social presence in online courses in relation to students' perceived learning and satisfaction. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 7(1), 68-88.

Santiago, Peggy

La presencia social de los profesores de los cursos en línea y su relación con el aprovechamiento académico y la satisfacción de los estudiantes con el curso

Santiago López, P. Y. (2013). *Nivel de Conocimiento de los Profesores del Nivel de Maestría Sobre la Inmediatez Escrita y la Frecuencia de uso en los Cursos en Línea*. Tesis doctoral. Disponible en Colecciones Puertorriqueñas, Biblioteca de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto Metropolitano.

Short, J., Williams, E. & Christie, B. (1976). *The Social Psychology of Telecommunications*. London: John Wiley & Sons, Ltd.

Streit, J. A. (2019). *Online Higher Education: A Correlational Study of Student Engagement, Satisfaction, and Perceptions of Learning*. (Tesis doctoral). Grand Canyon University. ProQuest Dissertations and Theses. (ProQuest No. 13811795)

Sung, E. y Mayer, R. E. (2012). Five facets of social presence in online distance education. *Computers in Human Behavior*, 28 (2012), 1738–1747. doi: 10.1016/j.chb.2012.04.014

Weiner, M, y Mehrabian, A. (1968). *Language within language: Immediacy, a channel in verbal communication*. Nueva York, NY EE. UU.: Appleton-Century-Crofts.

### **Notas del autor**

La investigadora de este estudio recibió una remuneración equivalente a un curso de tres créditos en la universidad del estado.

## Apéndices

### Apéndice A

Escala de las estrategias de la inmediatez escrita que proyectan la presencia social

Tabla 1

*Resumen escala de las estrategias de la inmediatez escrita que proyectan la presencia social*

| Aseveración                                                                                           | %    | Categoría                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------|
| Un vocabulario descriptivo, tales como: muy bien, excelente, interesante, entre otros.                | 0.83 | Uso vocabulario y signos puntuación |
| Un vocabulario inclusivo, tales como: nosotros, vamos, hagamos, entre otras.                          | 0.81 |                                     |
| Signos de puntuación como exclamación (!) e interrogación (?).                                        | 0.82 |                                     |
| Expresiones onomatopéyicas, tales como: jajaja para expresar risa.                                    | 0.38 | Expresiones escritas                |
| Interjecciones, tales como: ¡ah!, ¡oh!                                                                | 0.40 |                                     |
| Colores para enfatizar algunas palabras.                                                              | 0.69 | Recursos visuales                   |
| Emoticonos o emoji para expresar sus ideas y sentimientos.                                            | 0.33 |                                     |
| Una escritura en un tono que invita a participar en los diferentes recursos de interacción del curso. | 0.83 | Contexto psico-emocional            |
| El humor al comunicarse con los estudiantes.                                                          | 0.69 |                                     |
| La forma de redactar le brinda confianza para comunicarse a menudo con el instructor.                 | 0.79 |                                     |
| Siente que sus respuestas le satisfacen y le proveen dirección.                                       | 0.77 |                                     |
| Se refiere a los estudiantes por sus nombres al dirigirse a ellos.                                    | 0.77 | Comunicación directa                |
| Responde de manera concisa y clara las preguntas o dudas.                                             | 0.79 |                                     |
| Sus preguntas o dudas fueron contestadas en un máximo de 24 horas.                                    | 0.72 |                                     |
| Saluda y se despide de los estudiantes al comunicarse con ellos.                                      | 0.80 |                                     |

**Apéndice B**

## Escala de aprovechamiento académico

Tabla 2

*Resumen escala de aprovechamiento académico*

| <b>Aseveración</b>                                                                                                           | <b>%</b> | <b>Categoría</b>           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------|
| Al comparar sus conocimientos antes de comenzar el curso y al finalizar el mismo, siente que ganó conocimientos.             | .85      | Valoración del aprendizaje |
| Como resultado de su aprendizaje, siente que puede aplicar el conocimiento aprendido durante la clase en situaciones nuevas. | .83      |                            |
| Como resultado de su aprendizaje siente que puede aclarar o explicar a otras personas los temas principales del curso.       | .81      |                            |
| En el curso en línea aprendió igual o más que un curso presencial.                                                           | .79      |                            |
| Los cursos en línea proveen una experiencia de aprendizaje más profunda o significativa.                                     | .74      | Interacción                |
| Se siente satisfecho de manera general con su aprovechamiento académico en el curso en línea.                                | .83      |                            |
| La interacción con sus compañeros le permitió ampliar sus conocimientos sobre los temas discutidos.                          | .70      |                            |
| La interacción con el instructor le permitió aclarar sus dudas sobre los temas discutidos.                                   | .77      |                            |
| Los correos electrónicos le facilitaron la comprensión de los temas discutidos.                                              | .73      | Medios de comunicación     |
| Las salas virtuales o chats (comunicación escrita en vivo) le facilitaron la comprensión de los temas discutidos.            | .62      |                            |
| Los foros (comunicación escrita tipo mensajes de texto) le facilitaron la comprensión de los temas discutidos.               | .74      |                            |
| Las presentaciones de los temas eran claras y precisas.                                                                      | .83      | Recursos de aprendizaje    |
| La utilización de recursos audiovisuales en las presentaciones era adecuada para la discusión del tema.                      | .85      |                            |
| Los vídeos facilitaron la comprensión de los temas discutidos.                                                               | .84      |                            |

---

|                                                                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Las actividades de aprendizaje como los avalúos o ejercicios de refuerzo facilitaron la comprensión de los temas discutidos. | .79 |
| El tiempo asignado para completar las tareas fue adecuado                                                                    | .82 |
| El uso de rúbricas le permitió identificar las metas de las tareas asignadas.                                                | .76 |

---

**Apéndice C**

## Escala de satisfacción con el curso en línea

Tabla 3

*Resumen escala de satisfacción con el curso*

| <b>Aseveración</b>                                                                                                       | <b>%</b> | <b>Categoría</b>        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|
| Hubo diferentes actividades académicas en la cual pudo interactuar con el profesor.                                      | .77      | Interacción profesor    |
| La interacción con el instructor le permitió sentirse que estaba conectado académicamente con el de manera virtual.      | .78      |                         |
| La interacción con el instructor le permitió sentirse que no estaban solos.                                              | .77      |                         |
| Considera que la interacción con el instructor le permitió lograr sus metas académicas en el curso.                      | .78      |                         |
| Hubo diferentes actividades académicas en la cual pudo interactuar con los estudiantes.                                  | .80      | Interacción estudiantes |
| La interacción con los estudiantes le permitió sentirse que estaba conectado académicamente con ellos de manera virtual. | .77      |                         |
| Las actividades de interacción del curso le ayudaron para lograr las metas del mismo.                                    | .80      |                         |
| La organización de los recursos en la página le permitió navegar con facilidad por la misma.                             | .85      | Navegación página       |
| Pudo acceder a los materiales de estudio con facilidad.                                                                  | .88      |                         |
| Los materiales educativos presentados durante el curso le ayudaron a comprender los temas discutidos.                    | .88      | Recursos aprendizaje    |
| Se estableció de antemano en el prontuario cómo sería evaluado en el curso.                                              | .91      |                         |
| Las actividades de evaluación fueron adecuadas para un curso en línea.                                                   | .88      | Evaluación              |
| La rigurosidad de la evaluación de un curso en línea es similar a un curso presencial.                                   | .85      |                         |
| La experiencia de aprender en un curso en línea fue agradable.                                                           | .86      | Contexto psico-social   |
| Volvería a matricularse en otro curso en línea.                                                                          | .89      |                         |
| Se siente satisfecho en general con el curso en línea.                                                                   | .84      |                         |
| Se siente satisfecho de manera general con su aprovechamiento académico en el curso en línea.                            | .84      |                         |