



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
Especialización en Educación: Procesos de Aprendizaje

Trabajo Especial de Grado

PERCEPCION DEL ESTUDIANTE Y DEL DOCENTE DE LA PRESENCIA SOCIAL
SOBRE LA SATISFACCIÓN, LA PARTICIPACIÓN, LA IMPLICACIÓN Y EL
APRENDIZAJE EN ESPACIOS VIRTUALES ACADÉMICOS UNIVERSITARIOS

presentado por
Jorge Orozco Zambrano
para optar al título de
Especialista en Educación, mención Procesos de Aprendizaje

Asesor
Ludmila Ortega

Caracas, Septiembre 2009

RECONOCIMIENTOS

Agradezco a Dios todopoderoso por Su amor y constante apoyo a lo largo de todo el camino, al igual que a las personas que usó para bendecirme en cada paso, el apoyo de todos y cada uno de ellos es invaluable: a Noemy, mi amada compañera, por su amor incondicional y ayuda en cada etapa del trabajo, sin su ayuda jamás habría podido culminar; a mis padres, por siempre estar a mi lado y sostenerme cuando no podía solo; a la profesora Ludmila Ortegano, por creer en mí, sembrar la semilla de esta investigación, regarla, cuidarla y ayudarla a crecer, por su paciencia, su guía y su cariño; a la profesora Lisette Poggioli, por estar pendiente de nosotros en cada paso del programa, por su cariño y constante disposición de ayudar; al profesor Luís Rodríguez, por invertir un poco de su tiempo y sabiduría en enseñarme procesos necesarios para esta investigación y por los fabulosos libros que generosamente me prestó; a mi amiga Ana Albania Fernández por regalarme también un poco de su tiempo y de su sabiduría y por su constante apoyo; al profesor Argenis Rodríguez, por su apoyo de amigo, quien estando lejos estuvo tan cerca y me animó en todo momento; al profesor Reinaldo Martínez, por su empeño en hacer de cada estudiante un mejor profesional y por resaltar nuestros talentos; a mis compañeros de cohorte, especialmente a Lucy, Marcella, Felipe, Leida y María Natividad, siempre seremos “Todos para uno... ..y uno para todos!”; a mi gran amigo Julio Medina, por siempre estar ahí y por prestarme su computadora en momentos de crisis; a mis primos Raumel y Virginia, porque en diversas oportunidades me apoyaron económicamente y con su computadora; a mi cuñada María Antonieta, por su apoyo y cariño; a mi tía Virginia y a mi prima Celeste, por su dulce amor y por siempre tener un plato de comida para un viajero apurado; a Benjamin Kehrwald, por su generosidad y apoyo; a todos los participantes que generosamente colaboraron con este estudio, ustedes saben quiénes son; y a todos aquellos a quienes no he recordado en este momento pero que igual me ayudaron, muchas gracias!

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
Capítulo 1. El problema.....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Contexto de Estudio.....	1
Propósito y Justificación.....	7
Enunciado del Problema.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Capitulo 2. Marco Teórico.....	15
Fundamentación Teórica.....	15
Relación del Problema con la Literatura.....	21
Capitulo 3. Método.....	30
Tipo y Diseño de la Investigación.....	30
Sujetos de Investigación.....	31
Sistema de Variables.....	31
Instrumentos para la Recolección de Datos.....	32
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	32
Procedimiento.....	33
Procesamiento de los Datos.....	35
Capitulo 4. Análisis de los Resultados.....	36
Integración de Categorías.....	36
Triangulación de la Información.....	60
Capitulo 5. Conclusiones y Recomendaciones.....	64
Conclusiones.....	64
Recomendaciones.....	66
Referencias.....	69
Anexos	
A Cuestionario Original de B. Kehrwald.....	73
B Traducción del Cuestionario Original de B. Kehrwald	79
C Cuestionario (Estudiantes).....	87
D Cuestionario (Profesores).....	97
E Determinación de Categorías de la Data (Estudiantes).....	106
F Determinación de Categorías de la Data (Profesores).....	165
G Integración de Categorías de la Data (Estudiantes).....	198
H Integración de Categorías de la Data (Profesores).....	227
Tablas	
A1 Determinación de Categorías de la Data (Estudiantes).....	107
A2 Determinación de Categorías de la Data (Profesores).....	166
A3 Integración de Categorías de la Data (Estudiantes).....	199

A4 Integración de Categorías de la Data (Profesores)..... 228

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: PROCESOS DE APRENDIZAJE

PERCEPCION DEL ESTUDIANTE Y DEL DOCENTE DE LA PRESENCIA SOCIAL
SOBRE LA SATISFACCIÓN, LA PARTICIPACIÓN, LA IMPLICACIÓN Y EL
APRENDIZAJE EN ESPACIOS VIRTUALES ACADÉMICOS UNIVERSITARIOS

Autor: Jorge Orozco Zambrano
Tutora: Ludmila Ortega
Fecha: Septiembre de 2009

Resumen

El problema objeto de este estudio fue analizar la percepción que poseen el estudiante y el docente de la presencia social sobre la satisfacción, la participación, la implicación y el aprendizaje en espacios virtuales del área de postgrado en una institución de educación superior.

Se llevó a cabo una investigación descriptiva, con un diseño de estudio de casos interpretativo y evaluativo. Se aplicó un cuestionario transversal, una adaptación del usado por Kehrwald (2008) en su estudio *Entendiendo la presencia social en ambientes de aprendizaje en línea basados en textos*. Veintitrés sujetos, 9 profesores y 14 estudiantes, respondieron al cuestionario enviado por correo electrónico. Se buscó observar cómo interactuaron las personas, sus niveles de experiencia en estudios en línea y el uso de las comunicaciones mediadas por computadoras (CMC), cómo se sienten respecto a los otros, cómo los perciben, su sentido de “llegar a conocer al otro”, y su percepción de si sienten “apoyo” en el curso y por qué. En el fondo de cada uno de estos aspectos subyacen las categorías a analizar en este estudio.

Los resultados mostraron la gran importancia que reviste para los sujetos la presencia social en los ambientes de aprendizaje en línea en términos de rendimiento académico, aprendizaje colaborativo, participativo y plural, andamiaje de conocimientos, apoyo social, mediación, atención, inclusión, integración grupal y funcionamiento del curso. Cabe destacar que los factores socio-afectivos asociados a la implicación parecen tener un efecto mayor sobre el aprendizaje. Adicionalmente, la data de los profesores generó una definición de retroalimentación.

Descriptores: Presencia social, satisfacción, participación, implicación, aprendizaje en línea, comunicaciones mediadas por computadoras (CMC), investigación descriptiva

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

El presente capítulo contiene cinco secciones en las que se describen: a) el contexto de trabajo en el que se desarrolló la investigación en cuanto a sus características socioeconómicas y geográficas; b) el escenario de trabajo de la situación objeto de estudio con sus rasgos definitorios, misión, visión, valores y antecedentes relativos; c) el propósito y justificación de la investigación para evidenciar la existencia del problema objeto de estudio; d) el enunciado del problema a ser investigado y e) los objetivos generales y específicos del estudio.

La información recolectada y presentada en este aparte fue suministrada por personal de la institución educativa y obtenida directamente de sus fuentes electrónicas.

Planteamiento del problema

Contexto de Estudio

El escenario de trabajo que se describe a continuación corresponde a una especialización completamente a distancia cuyo recurso comunicativo principal son las tecnologías de la información en un espacio virtual enmarcado en una unidad de postgrado perteneciente a una institución de educación superior. Dicha especialización es parte de una amplia oferta de estudios que posee la universidad.

En la modalidad presencial la institución ofrece 11 carreras en pregrado, con 6 menciones para Educación y 4 para Ingeniería. En el postgrado ofrece 72 programas, 15 en el área de Derecho, 11 en el área de Ingeniería, 19 en el área de Ciencias Administrativas y de

Gestión, 4 en el área de Ciencias Económicas, 18 en el área de Humanidades y Educación, y 5 en el área de Teología.

La planta física de la universidad cuenta con 6 sedes. Su sede principal se encuentra enclavada en un valle con un clima bastante agradable, que propicia la permanencia de los estudiantes en el campus universitario; allí existen amplias áreas verdes, distintos lugares habilitados con bancos y mesas para estudiar y compartir, además de variadas opciones, tanto en espacios abiertos como cerrados, para alimentación y refrigerios. Dicha universidad consta de varios edificios de aulas. Todas las aulas están provistas de acondicionadores de aire, ventanas amplias, buenos sistemas de iluminación, equipos audiovisuales y pizarrones acrílicos grandes. Además de las aulas, hay laboratorios con computadoras con conexión a Internet, equipados de manera muy similar a las aulas. Por otra parte, la institución dispone de una amplia biblioteca, con grandes mesas para estudiar, cómodas sillas, computadoras con las bases de datos de los libros existentes en la misma, buena iluminación, amplias ventanas y aire acondicionado.

La universidad, en este sentido, está a la vanguardia educativa al ofrecer tal cantidad y variedad de pregrados y postgrados para satisfacer la demanda de los estudiantes. De igual manera, el escenario a abordar, el espacio virtual, administrado por el Centro de Estudios en Línea (CEL), goza de gran prestigio en la modalidad de educación en línea, rompiendo con las barreras físicas y de distancia al unir en una interacción humana a profesores y estudiantes de diferentes universidades y países a través de programas totalmente en línea, programas mixtos (semi-presenciales) y programas de formación presencial.

Entre las funciones de este centro está administrar el servicio de estudios a distancia apoyado en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), brindar ayuda técnica a los estudiantes y profesores usuarios y coordinar todo lo relativo al desarrollo y mejoramiento de los cursos en línea.

En la modalidad virtual, a través del CEL, la universidad ofrece 2 postgrados, uno en Educación y uno en Ingeniería. Además, ofrece 2 programas de Estudios Avanzados y un Programa de Formación de Profesores.

El Centro de Estudios en Línea (CEL) en conjunción con el Centro Internacional de Actualización Profesional (CIAP) ofrece 21 cursos de Educación Continua. También ofrece en conjunto con otras direcciones un Programa Especial de Licenciatura en Educación y una Cátedra Continental de Pobreza.

De acuerdo con sus cifras estadísticas, hasta 2008 el CEL ha contado con 165 aulas virtuales, 3302 participantes en sus cursos en línea, 894 cursos presenciales apoyados con tecnologías, 9064 estudiantes de estos cursos y un total de inscripciones en sus diferentes asignaturas presenciales de 25.298.

El programa objeto de este estudio tiene una duración de 2 años y medio, consta de 13 asignaturas, se cursan 3 asignaturas por semestre y el último semestre sólo se cursa el Prácticum. Cada cohorte se inicia con un número de 25 estudiantes.

Entre las herramientas de comunicación que utiliza el CEL en este y todos sus programas está Blackboard Academic Suite, plataforma de aprendizaje en línea que se puede ajustar de acuerdo a las necesidades de la institución educativa y de los estudiantes, puede ser usada para cursos semi-presenciales y cursos completamente virtuales. Es ésta, entonces, el escenario virtual que permite la interfase entre los estudiantes a través del computador y mediar la interacción con los materiales de estudio, los profesores y administradores de la plataforma.

Una vez que se accede al aula, la primera página de la plataforma consta de una sección de *Herramientas* que se subdivide a su vez en *Calendario*, *Anuncios*, *Tareas*, *Ver notas*, *Enviar correo electrónico*, *Directorio del usuario*, *Libreta de direcciones*, e *Información personal*. Es una sección de acceso rápido a las prestaciones que podrían considerarse de uso más frecuente por parte de los estudiantes. Continuando en la misma página, se observa una serie de otras secciones, un poco más específicas e independientes, destacadas en rectángulos de mayor tamaño, como lo son *Mis anuncios*, *Mi calendario*, *Cursos: vista rápida*, y *Mis cursos*. El primero, *Mis anuncios*, muestra la información correspondiente a comunicaciones importantes relativas a las actividades por venir, eventos de especial significación, ajustes y cambios en los cronogramas de estudio, publicación de calificaciones, inicio de nuevas sesiones, sesiones de chat, entre otros. El segundo, *Mi calendario*, como su nombre lo indica, brinda un itinerario de fechas. Por su parte, el tercero, *Cursos: vista rápida*, ofrece una breve

vista de vínculos a los cursos que el participante ha tomado hasta el momento, incluyendo el que esté realizando en la actualidad. Por último, *Mis cursos*, ofrece una vista más desplegada y con mayor información acerca de los vínculos a las asignaturas que el estudiante ya ha cursado hasta el momento, junto a la que está en curso inclusive.

En lo relativo a cada página de curso, cada una de ellas consta de las siguientes secciones:

Anuncios, que se explicó en el párrafo anterior;

Equipo académico, que incluye información del profesor del curso como correo electrónico, teléfonos, Curriculum Vitae e, inclusive, su fotografía, y del Equipo CEL, información de contacto como correo electrónico, teléfono, dirección y horario de oficina;

Información del curso, que se subdivide en *Datos del curso* (*Programa, Cronograma, Plan de evaluación, Normas de participación en el chat*), *Preguntas frecuentes, Mi aula virtual*, y *Pasos para reinstalar Java*;

Asignaciones, que consta de una serie de carpetas contentivas de documentos con las actividades a realizar en cada sesión; *Documentos del curso*, que es una serie de carpetas que contienen en forma ordenada y estructurada las lecturas para cada sesión.

Se menciona aquí, con especial importancia y de manera independiente, a la sección *Comunicaciones* dado su muy frecuente uso y la relevancia que tiene en el aula virtual. Ésta, al igual que las anteriores, incluye la sección *Anuncios*; también incluye *Colaboración*, que da acceso a las sesiones de chat y a los registros de las sesiones anteriores; *Tablero de discusión*, columna vertebral de la sección *Comunicaciones* así como del Aula Virtual, ya que en ella se destaca la presencia social de todos los involucrados en los procesos de enseñanza y aprendizaje pues se dan cita los estudiantes y profesores presentando sus ideas, opiniones, propuestas, análisis y dudas en los *Foros de discusión* y *Foros de dudas*. Luego nos encontramos con las *Páginas de grupo*, lugar muy importante también de *Comunicaciones* pues en él los estudiantes y profesores pueden montar y descargar las asignaciones y las correcciones de las mismas en *Intercambio de archivos*. Allí también se encuentran las secciones *Envío de correos* y *Miembros del grupo*. En esta última, al haber equipos de trabajo conformados, los participantes tienen un espacio para montar y compartir las ideas que están generando en el proceso de elaboración de un trabajo asignado. Finalmente, se pueden observar los iconos correspondientes a las secciones *Lista*, en la que aparecen todos los contactos que tienen acceso al aula, y, una vez más, *Enviar mensaje de correo electrónico*.

Tras el icono de Comunicaciones, se encuentra el de *Herramientas* que consta de *Libreta de direcciones*, *Glosario*, *Página principal*, *Mis calificaciones*, *Información personal*, que es un espacio en el que el estudiante puede montar toda la información personal y profesional que considere pertinente para tener mayor presencia social y generar la posibilidad de compartir puntos de vista a partir de su perfil; y *Tareas*, que es un espacio para un itinerario creado por el mismo estudiante de acuerdo a sus necesidades y posibilidades. El último icono de este segmento es el de *Enlaces externos*, que provee vínculos con información adicional a la ya provista en las diferentes carpetas y lecturas del curso.

En un rectángulo de menores dimensiones, se encuentra una serie de iconos de acceso rápido a las siguientes secciones: *Herramientas*, *Comunicaciones*, *Herramientas del curso*, *Mapa del curso* (ofrece una vista en una ventana aparte de todas las secciones anteriormente mencionadas en carpetas que mantienen el mismo orden de dichas secciones), *Actualizar*, *Vista en detalle / Vista rápida*. Cabe destacar que en todas las páginas del aula están siempre a la vista los iconos de *Inicio*, *Ayuda* y *Cerrar Sesión*.

Otra herramienta a disposición de los estudiantes es la base de datos EBSCOhost, servicio prestado por suscripción a diferentes bibliotecas, universidades e instituciones educativas y de investigación a lo largo y ancho del mundo. EBSCOhost, a su vez, alberga diferentes bases de datos de tipo científico-académico de distintas disciplinas tanto en forma de textos completos como de resúmenes de revistas, periódicos y libros de texto. Esta base de datos es actualizada a diario y brinda la posibilidad de hacer búsquedas en todas las bases de datos albergadas o en las de la elección del usuario. Cabe destacar que esta base de datos es considerada como la de mayor renombre y calidad en el mundo, lo que es un valor agregado de especial importancia para los estudiantes de la institución en sus procesos de aprendizaje y de investigación.

En cuanto a la situación socioeconómica de la universidad, la casa de estudios cuenta en cada departamento con las provisiones y los controles necesarios respecto a los recursos materiales de oficina, imprenta, papelería y repuestos varios para los distintos equipos, lo cual incide de manera positiva en la provisión de materiales de estudio, apoyo, práctica y evaluación para los estudiantes, así como los relativos al mantenimiento de la infraestructura y de áreas verdes. La institución, además, cuenta con convenios de servicios de envío de

encomiendas, lo que favorece en gran manera que los estudiantes inscritos en programas semi-presenciales o virtuales a obtener materiales de estudio no digitalizados, especialmente aquellos de gran volumen o que no han sido traducidos al español.

Esta institución se encuentra en una zona de fácil acceso a través de autopistas y distintos medios de transporte público. En cuanto a su espacio virtual se refiere, el acceso al mismo es muy fácil y rápido, aunque en ocasiones la plataforma en la que se encuentra el aula genera un error con un subsistema de Java al intentar iniciar la escritura en los foros que retarda todos los procesos tanto del aula como de las ventanas de Internet que estén abiertas en el momento.

En cuanto a su naturaleza, el escenario de investigación es una institución de educación superior, sin fines de lucro, al servicio de la comunidad y de la nación, con una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia, con un definido espíritu de democracia, de justicia social y de solidaridad humana, abierta a todas las corrientes del pensamiento universal y al análisis científico de las mismas.

Su misión es la formación integral comunitaria y personal de jóvenes universitarios con valores cristianos, la promoción del hombre en pro del desarrollo nacional, la integración de los pueblos latinoamericanos a través de la justicia social, la igualdad y la paz, promover la extensión de sus actividades a los sectores marginados, y la consecución de un saber superior, universal y comprensivo.

En su área de estudios de postgrado se propone la formación profesional especializada e interdisciplinaria de docentes e investigadores de alto nivel, y la ampliación de conocimientos científicos, literarios, artísticos y tecnológicos.

La visión de la facultad en la que se enmarca el programa es la formación de educadores excelentes para encarar las realidades y exigencias del país y la generación de intercambios de conocimientos entre la universidad y la comunidad, enmarcada en producir conocimientos que a través de la investigación lleven a la innovación en la educación.

Su misión es la formación integral de educadores de alto nivel que respondan a las necesidades educativas del país sobre la base de la generación de nuevos saberes, de la interdisciplinariedad y el humanismo.

La institución escenario sirve a las instituciones y organizaciones de su entorno, empresas, comunidades, así como a instituciones vinculadas con la enseñanza en todos sus niveles, con un impacto significativo en la zona centro-norte del país promoviendo los valores de excelencia, pertinencia social, solidaridad, honestidad y sentido de pertenencia. Prueba de ello es el gran nivel de preparación y excelencia de sus egresados. En la actualidad, en el núcleo principal, ubicado en la Gran Caracas, escenario de este estudio, hay un total de 23.163 estudiantes.

El personal docente de la misma son 1000 profesores de pregrado y 450 de postgrado, profesionales actualizados y de excelente formación para encarar la realidad de los distintos escenarios que puedan presentarse en su entorno.

Propósito y Justificación

La selección del tema de tesis, según Padrón (2000), debería responder al máximo a las características del contexto social del investigador, a los requerimientos del conocimiento académico universal y a las necesidades planteadas en el mercado de los conocimientos. De esta manera, entonces, el problema de investigación debe ser de alta relevancia, socialmente pertinente y de largo impacto en la sociedad.

Buendía (1998) señala que la investigación educativa parte siempre de una situación problemática a la que el profesor o investigador no sabe dar respuesta con los conocimientos que sobre esa situación posee. Mi experiencia como docente, investigador y estudiante participante en un espacio virtual de aprendizaje me ha llevado a hacerme preguntas relativas a cómo mejorar ciertos procesos y ambientes en dichos espacios para lograr una educación más efectiva, humanizada, integral, armoniosa y cónsona con el espíritu de calidez que siempre requiere un ser humano.

De manera inconsciente, quizás, fueron generándose inquietudes relativas, en primera instancia, al área central de mi formación académica, es decir, la enseñanza de una lengua

extranjera. He trabajado con blogs para la investigación, discusión y debate de conceptos y para el desarrollo de la escritura en inglés en la institución en la que me desempeño como docente, pero he sentido que ha hecho falta desarrollar aún más un elemento primordial, como lo es el factor humano. Hemos intentado, y, con moderado éxito, hemos logrado humanizar nuestro ambiente de trabajo y estudio virtual a través del uso de avatares, fotos, emoticones y videos, pero sabemos que aún falta avanzar mucho más. En nuestro caso, con respecto al desarrollo de la escritura, hemos observado que el aprendizaje colaborativo, la corrección por parte de los pares y el trabajo en equipo en ambientes de empatía, apoyo, etiqueta virtual, reciprocidad y respuestas, retroalimentación y correcciones rápidas han rendido buenos frutos. Este último factor ha ayudado a que las producciones de los estudiantes sean más elaboradas, claras, precisas, elegantes, objetivas y que tengan mejor ortografía. Lomicka y Lord (2007) señalan que cada grupo construye su presencia social de manera diferente y que, por otro lado, los equipos de trabajo en pares o en grupos producen más que los solitarios escritores tradicionales. De la misma manera, Kreijns, Kirschner, Jochems y Van Buuren (2004) señalan que la interacción social afecta tanto a los procesos cognitivos como a los socioemocionales que tienen lugar durante el aprendizaje, la formación de grupos, el establecimiento de estructuras grupales, así como en las dinámicas de grupos.

En este orden de ideas, expreso mi experiencia como participante de un programa virtual de aprendizaje en el cual estoy involucrado como estudiante de postgrado. He observado relaciones interpersonales, en los foros, los chats y la mensajería interna de grupos, que en momentos han sido conflictivas por parte de algunos de los participantes y que han incidido en las relaciones socio-afectivas del grupo tales como la selección de equipos de trabajo o la inclusión y exclusión de personas en los mismos. Al parecer, se ignoran las etiquetas o formalidades para mantener una buena comunicación entre los diferentes actores, estudiantes y docentes, lo que sugiere la necesidad del rescate de las normas de etiqueta virtual al inicio y a lo largo de cada proceso académico. No obstante, en tales relaciones también he observado la actuación de algunos participantes como moderadores no acreditados, mediando y buscando soluciones. En este sentido, una investigación llevada a cabo por Vinagre (2008) señala que los intercambios exitosos de aprendizaje colaborativo en medios computarizados dependen de la interacción social de los participantes.

Por otra parte, la institución educativa en la cual curso estudios de postgrado ofrece herramientas de trabajo bastante efectivas como los foros de discusión asincrónica y los chats

de dudas que son de carácter sincrónico. No obstante, desde el inicio del programa hasta el momento, no se ha hecho uso de las videoconferencias y la mayoría de los chats de dudas se realizan en horarios en los que los estudiantes están comprometidos con sus trabajos. En este sentido, se considera que hay posibilidades de crear ambientes de presencia social, adicionales a los que se pueden crear en los foros, a través de las videoconferencias. Dichos factores podrían incidir en el desempeño, en el interés, en la motivación y el rendimiento de los estudiantes. Al respecto, cabe destacar que Homer, B., Plass, J. y Blake, L. (2008) hallaron una relación significativa entre la carga cognitiva de los estudiantes y sus preferencias visuales-verbales en condiciones de interacción por video.

El programa en el que se llevó a cabo el presente estudio es parte de un proyecto de educación a distancia que se inició en 1999. No existe una documentación con datos numéricos (duros) puesto que en el escenario en cuestión no hay estudios previos que evidencien el problema. No obstante, los profesores de la cátedra y el autor saben de la existencia del mismo a través de conversaciones informales, que se consideran como una primera etapa de observación.

El programa ha sido ofrecido desde entonces con poblaciones de veinticinco 25 estudiantes a 6 cohortes. En un intercambio de información por correo electrónico, la coordinadora del mismo manifestó que “el porcentaje de deserción es muy alto”, sin brindar cifras al respecto. Sólo comentó adicionalmente: “En la última cohorte aceptamos 26 de los cuales 3 nunca se inscribieron y ya quedan 14”. En el caso particular de nuestra cohorte, el número inicial de estudiantes fue de veinticinco 25, con una deserción de diez 10 para el final de la primera asignatura, siete 7 para el final de la segunda asignatura, uno para el final de la sexta asignatura y uno para el final de la octava asignatura. Cabe recordar aquí que el programa cuenta con un total de trece 13 asignaturas que se cursan de manera progresiva y sin simultaneidad.

En otro orden de ideas, cada curso cuenta con las siguientes herramientas de comunicación: correo electrónico, listas de correo, foros, chat, ejercicios interactivos, multimedia y aulas virtuales. El promedio de mensajes varía de acuerdo a la cantidad de estudiantes que van quedando por cohorte al paso del tiempo, así como de las retroalimentaciones y motivación brindadas por los pares a cada participante. A lo largo del

programa pude observar una relación entre la inmediatez de respuesta y el fomento de interacción por parte de los profesores y los pares, y la cantidad de mensajes por foro.

Por otro lado, las actividades en cada asignatura, en su mayoría, son individuales, sin embargo las discusiones son grupales, en los foros del aula virtual. En las primeras asignaturas del programa se daba una mayor ponderación en la evaluación sumativa a los foros; a medida que avanzaba el programa, tal ponderación disminuía a favor de los trabajos individuales. Esto, posiblemente, ha incidido en la cantidad de participaciones – así como en la calidad – en los foros.

Con el propósito de analizar la percepción de los actores sobre como la presencia social puede asociarse con la satisfacción, la participación, la implicación y el aprendizaje en espacios virtuales del área de postgrado en una institución de educación superior y documentar el presente estudio, el autor aplicó un cuestionario suministrado por correo electrónico a diferentes profesores y participantes de distintas cohortes del programa. El mismo es una adaptación del aplicado en el estudio de Kehrwald (2008) *Entendiendo la presencia social en ambientes de aprendizaje en línea basados en textos* (Anexo A). Adicionalmente, el investigador cita conversaciones de correo electrónico con la coordinadora del programa, aporta sus observaciones en los cursos del programa como participante y hace una revisión de investigaciones que presentan estudios de problemas similares.

Sobre la base de la complejidad que implica una problemática de causas varias, se estableció, como punto de partida de este análisis, la relación de información de investigaciones hechas en el área de la presencia social con las opiniones manifestadas por los sujetos que respondieron el cuestionario relativo al tema.

Whipp y Lorentz (2009) hallaron que la variación del uso de y la atención a las dinámicas de grupos, así como de su presencia social por parte de los docentes se vio relacionada con las percepciones de apoyo, búsqueda de ayuda por parte de los estudiantes en las discusiones del curso y en las calificaciones finales del curso. Al respecto, estudiantes entrevistados expresaron respecto a la interacción docente-estudiante y estudiante-estudiante y la presencia social en pro de su satisfacción académica y rendimiento estudiantil que la constante presencia, monitoreo, ánimo y participación de los profesores, así como su

retroalimentación rápida, independientemente de la dificultad de la asignatura, los motivaba al logro y los llevaba a feliz término de sus cursos. No sucedía así con aquellos profesores que no respondían a las preguntas, no fomentaban la interacción entre los estudiantes y tardaban en dar retroalimentación o, inclusive, no daban calificaciones sino hasta terminado el curso. Los profesores, por su parte, sugirieron fomentar que los participantes, a lo largo del programa, ofrezcan no sólo sus opiniones sobre los temas tratados, sino de los componentes afectivos-motivacionales que el tratamiento de los mismos les activan. También sugirieron la sensibilización de los docentes sobre estrategias para crear presencia social, además del uso de estrategias para el trabajo en comunidades y grupos. Gunawardena (1995), Gunawardena y Zittle (1997) y Richardson y Swan (2003) destacan la importancia de la creación, por parte de los docentes, de herramientas de interacción que generen inmediatez de respuesta por su parte y un sentido de presencia social, así como la de apoyar y animar a los participantes.

Otro elemento a destacar es que algunos estudiantes, así como algunos profesores, reportaron la necesidad del uso de más recursos tecnológicos que permitieran una comunicación lo más parecida posible a la interacción cara a cara que hiciese más inmediata y humana la enseñanza. Yamada y Akahori (2007) señalan al respecto que la imagen del interlocutor tiene un efecto significativo sobre la presencia social así como en el desempeño en la producción en el aprendizaje. Jáuregi y Banados (2008) concluyeron en un estudio llevado a cabo en Holanda y Chile que las interacciones sincrónicas a través de video tienen un impacto positivo en la motivación y en el aprendizaje. En la investigación presente, tanto profesores como estudiantes sugirieron el uso de Skype. Los profesores sugirieron el uso de ambientes de aprendizaje que faciliten la comunicación sincrónica, sea de voz o audioconferencias y plantearon la necesidad de actualizar la plataforma Blackboard (en la lentitud de ésta y sus constantes contratiempos de acceso coincidieron con los estudiantes) o un cambio a una plataforma más confiable como Moodle o el uso de Wimba Classroom. Al respecto, Dow (2008) acota que los diálogos efectivos y la facilidad de uso de las herramientas en las interacciones mediadas por computadora tienen un impacto en la interactividad y las comunicaciones en línea, así como en los contextos sociales en línea.

Entre otras de las posibles causas manifestadas por los estudiantes y profesores que respondieron al cuestionario se encuentran necesidades relativas a:

- Establecer, desde el principio del programa y a lo largo del mismo, reglas de participación y etiqueta virtual que fomenten la participación activa y la apertura a la expresión libre pero respetuosa de las ideas de los estudiantes y profesores en los debates.
- Brindar entrenamiento a los profesores para enseñar en línea. Llama poderosamente la atención que pese a que todos los profesores que respondieron a la encuesta señalaron que tienen entrenamiento en el área y que todos tienen más de dos años de experiencia en la misma, los estudiantes hagan esta observación.
- Brindar entrenamiento para los participantes en tecnología y uso de las herramientas comunicacionales y el aula virtual a través de un curso de inducción para el uso de las herramientas tecnológicas. Gran cantidad de profesores y estudiantes reportaron haber brindado ayuda en resolución de problemas técnicos a otros estudiantes.
- Actualizar los materiales de estudio y revisar los contenidos de los cursos ya que algunos se repiten en distintas asignaturas y se observa la necesidad de incorporación de otros contenidos.
- Ajustar los chats a horarios que permitan una mayor participación de los estudiantes.
- Establecer claridad en las reglas y fechas de evaluación. Los estudiantes reportan que las fechas que aparecen en los programas de los cursos son fechas correspondientes a cursos anteriores y señalan, basados en ello, la posibilidad de que los cursos no estén siendo rediseñados ni actualizados. Además señalan insatisfacción ante reglas poco claras para las evaluaciones.
- Establecer como requisito de inicio de curso la elaboración de la página personal de manera que esto permita un mayor intercambio de información personal que lleve a conseguir puntos en común que fomenten una mayor presencia social.
- Monitorear la gestión de los profesores (cantidad y calidad de las participaciones) y hacer menos genérica la encuesta electrónica de final de curso.
- Complementar el programa con más encuentros presenciales. Dow (2008) menciona entre los resultados de su investigación la necesidad de los estudiantes de combinar la

instrucción a distancia con encuentros presenciales para lograr que sus cursos sean más efectivos en cuanto a la satisfacción del estudiante y el apoyo de su aprendizaje.

En resumen, hay una multiplicidad de factores que podrían incidir sobre la satisfacción, la participación, la implicación y el aprendizaje en los espacios virtuales del programa en cuestión. No obstante, dada la naturaleza de este estudio y las limitaciones de tiempo, se investigará acerca de la influencia de la presencia social sobre la satisfacción, la participación, la implicación y el aprendizaje en espacios virtuales del área de postgrado en una institución de educación superior, tal como se plantea en el enunciado del problema.

Enunciado del Problema

El problema a resolver en esta investigación está relacionado con analizar la percepción que poseen el estudiante y el docente de la presencia social sobre la satisfacción, la participación, la implicación y el aprendizaje en espacios virtuales del área de postgrado en una institución de educación superior.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la percepción que poseen el estudiante y el docente de la presencia social sobre la satisfacción, la participación, la implicación y el aprendizaje en espacios virtuales del área de postgrado en una institución de educación superior.

Objetivos Específicos

1. Observar la percepción que poseen los actores de la presencia social en los espacios virtuales académicos de un programa de estudios del área de postgrado en una institución de educación superior.
2. Observar la percepción que poseen los actores de los niveles de satisfacción, participación, implicación y aprendizaje en los espacios virtuales académicos de un programa de estudios del área de postgrado en una institución de educación superior.

3. Describir la percepción que poseen los actores de la presencia social en los espacios virtuales académicos de un programa de estudios del área de postgrado en una institución de educación superior.
4. Describir la percepción que poseen los actores de los niveles de satisfacción, participación, implicación y aprendizaje en los espacios virtuales académicos de un programa de estudios del área de postgrado en una institución de educación superior.
5. Relacionar la percepción que poseen los actores de la presencia social con sus percepciones de satisfacción, participación, implicación y aprendizaje en los espacios virtuales académicos de un programa de estudios del área de postgrado en una institución de educación superior.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El siguiente capítulo expone las teorías y fuentes bibliográficas que sustentan y dan credibilidad al objetivo general de esta investigación. Los documentos académicos revisados, analizados y resumidos se relacionan con el objeto de estudio de este trabajo.

Fundamentación Teórica

Constructivismo

El paradigma educativo que más se ajusta a la presente investigación, y que ha sido el que ha prevalecido durante las últimas tres décadas es el constructivismo. A diferencia del paradigma conductista que se centraba sobre comportamientos observables, el constructivismo se basa en procesos mentales que ocurren dentro del individuo (Jones y Mercer, 1993). Se le denomina de esta manera debido a su énfasis en la construcción del conocimiento de los individuos sobre la base de sus experiencias previas. Tal construcción de nuevos conocimientos se da de manera activa y progresiva y su comprensión se da a través de procesos interactivos denominados por Jean Piaget (1963), a quien se atribuye la creación de este paradigma, como asimilación acomodación y conflicto cognitivo, los cuales son los basamentos de su desarrollo cognitivo.

En el momento en que la mente se ve confrontada con nueva información, ésta intenta darle sentido e incorporarla a los esquemas mentales existentes (asimilación) o puede modificarse un esquema previo con el propósito de que dicha información ocupe su lugar apropiado (acomodación). En el constructivismo de Piaget, el conocimiento se adquiere cuando los esquemas existentes se ven confrontados, provocando un estado de conflicto cognitivo que lleva a un “desequilibrio” intelectual y a buscar una solución a través de alguno

de los dos procesos anteriormente mencionados) que restablece el estado de estabilidad cognitiva, o equilibrio, y da inicio al crecimiento cognitivo (1963).

Aunque Piaget mostraba una mayor inclinación al estudio del desarrollo individual, él creía que la interacción con los pares genera soluciones para los problemas sobre la base de perspectivas diferentes y que era importante para el desarrollo de las estructuras mentales de cada individuo. Estas interacciones fueron objeto de estudio de otra teoría, el constructivismo social, basada principalmente en el trabajo de Lev Vygotsky.

Constructivismo social

El constructivismo social, conocido también como teoría socio-cultural, psicología cultural, teoría neo-Vygotskyana y teoría del aprendizaje comunicativo (Jones y Mercer, 1993), sostiene que la interacción social le permite a un individuo lograr mayores niveles de competencia debido a que le provee de las herramientas necesarias (el lenguaje, por ejemplo) para pensar y aprender (Vygotsky, 1962).

Lev Vygotsky, su principal representante, reconocía al igual que Piaget los aspectos individuales del desarrollo cognitivo; no obstante, hacía más énfasis en el rol de los contextos culturales y sociales respecto a dicho desarrollo. Vygotsky (1978) sostenía que cada individuo, en cualquier área, tiene un “nivel de desarrollo real” así como un potencial inmediato para el desarrollo en esa área en particular, denominado “nivel de desarrollo potencial”. Vygotsky (1978) denominó a la diferencia entre estos dos niveles “zona de desarrollo próximo” (ZDP), definida como “la distancia entre el nivel de desarrollo real determinado por la resolución individual de problemas y el nivel de desarrollo potencial determinado por resolución de problemas bajo la guía de un adulto, o en colaboración con compañeros más capacitados” (p.86).

Vygotsky (1962) postuló que aquellos que estaban más capacitados podían brindar ayuda adecuada en un tema determinado a personas menos capacitadas para que completasen una tarea que no podrían terminar por sí solos. A esta ayuda y apoyo a las personas de menores conocimientos para avanzar hacia un nivel más alto se le llama “andamiaje” (Wood, Bruner y Ross, 1976). El andamiaje también se refiere a la supresión gradual de la provisión de información y ayuda social una vez que las personas aumenten su destreza en una tarea

dada, permitiéndoles tomar el control total y la responsabilidad de la tarea (Díaz, Neal y Amaya-Williams, 1990).

Del constructivismo social se deriva la teoría del aprendizaje colaborativo, pues ésta se basa en interacciones sociales en los procesos de aprendizaje.

Aprendizaje colaborativo

El aprendizaje colaborativo está vinculado al constructivismo social dado que promueve que los estudiantes trabajen juntos en tareas académicas de manera que se dé el aprendizaje individual a través de procesos de colaboración en una construcción social apoyada en una interacción social activa entre los compañeros (Hiltz, 1998).

Dillenbourg (1999) señala que el aprendizaje colaborativo no es un mecanismo sencillo debido a que se dan procesos producto de la interacción que generan más mecanismos cognitivos que en el aprendizaje individual. En este último, los individuos suelen llevar a cabo actividades, por ejemplo, la lectura y la predicción, que activan algunos mecanismos de aprendizaje, como la inducción, la deducción y la síntesis; mientras que en el aprendizaje colaborativo la interacción activa más actividades, como las explicaciones y los desacuerdos, que generan más mecanismos cognitivos como la elicitación del conocimiento y la internalización.

En la formación de comunidades de aprendizaje en línea (CAL), el aprendizaje colaborativo tiene sus implicaciones en cuanto que por medio de la interacción social los miembros de la misma obtienen experiencias positivas de aprendizaje a través del compartir sus fortalezas y mejorar sus habilidades menos desarrolladas. En estas experiencias los estudiantes desarrollan conocimientos nuevos que surgen de la discusión activa y los intercambios de información con sus profesores y compañeros (Hiltz, 1995; Palloff y Pratt, 2001).

Comunidades de aprendizaje en línea

Muchos educadores describen a las comunidades de aprendizaje como lugares de reunión para compartir y construir conocimientos de manera activa y dinámica (Barab,

MaKinster y Scheckler, 2004). Según Harasim, Hiltz, Teles y Turoff (2001), las interacciones en dichas comunidades generan amistad, estimulación intelectual y satisfacción personal entre los participantes. Rowntree (1995) por su parte sostiene que en las comunidades de aprendizaje “los estudiantes son responsables de aprender en la misma medida de sus compañeros, de los materiales de estudio de su curso y de sus profesores.” (p. 207). Según este autor, lo que ellos aprendan no es meramente producto, sino “un proceso cognitivo creativo de ofrecer ideas, recibir críticas acerca de ellas o aportes que las amplíen y tener la oportunidad de darles una nueva forma (o abandonarlas) a la luz de las discusiones con sus pares” (p.207). Estas concepciones se han aplicado también a ambientes en línea, así, surge la concepción de comunidades de aprendizaje en línea (CAL).

Las CAL son lugares virtuales que constan de actividades de aprendizaje y enseñanza de cualquier área en particular (Brown, 2001). Todos los actores en estos procesos están separados geográficamente y usan las tecnologías de la comunicación para mediar sus interacciones sociales y sus comunicaciones. Tales interacciones unen a los miembros de una determinada CAL, llevándoles a desarrollar conexiones emocionales, cohesión social y sentido de comunidad.

Tecnologías de la comunicación

Gunawardena y McIsaac, (2003) señalan que el desarrollo de las tecnologías basadas en las redes y las computadoras en la actualidad, así como el crecimiento en cantidad de aplicaciones para las computadoras, ha aumentado la atención hacia la exploración de las formas de usarlas en pro de los procesos de aprendizaje y de enseñanza. Jain (1997) observó que, además de lo señalado anteriormente, el uso de dichas tecnologías está transformando la forma en la que los estudiantes captan el conocimiento.

Como parte de estas tecnologías, por un lado está la comunicación asíncrona basada en textos mediada por computadoras (CAMC) le brinda a los aprendices a distancia la ventaja de ajustarse a sus apretadas agendas ya que les permite responder y participar cuando les resulte conveniente. Este tipo de comunicación le ofrece al usuario facilidades para trabajar en grupo, tales como discusiones de temas varios en “hilos” almacenadas en un servidor en una plataforma que cada participante puede leer y responder cuando tenga el tiempo para entrar a la plataforma, así como bases de datos en línea a las que tiene acceso desde cualquier lugar y

en cualquier momento (Kaye, 1989). Por otro lado están las tecnologías más avanzadas como las videoconferencias que usan audio, video y tecnologías de computación que permiten a los usuarios en diferentes ubicaciones verse y escucharse al mismo tiempo. Dadas sus características de ser sincrónicas y de transmisión audiovisual, dichas tecnologías pueden crear un sentido de presencia social bastante cercano al de las interacciones cara a cara (McIsaac y Gunawardena, 1996). No obstante, la CAMC es la que más se usa aún hoy en día en las comunidades de aprendizaje en línea.

Respecto a la CAMC, Gunawardena (1991) señala que es necesario que los participantes tengan un grado de formación suficiente en el uso de las computadoras debido a que los usuarios carentes de la misma desarrollan ansiedad comunicacional. Así, para lograr un aprendizaje colaborativo efectivo, los estudiantes deberían tener un mínimo de entrenamiento respecto al cómodo uso del medio. En este sentido, y con relación a la presencia social, Perse, Burton, Kovner, Lears y Sen (1992) encontraron que hay una relación positiva entre la presencia social y la percepción de un estudiante de sus propias habilidades computacionales.

Presencia social

Desde el punto de vista de la psicología de las telecomunicaciones, Short, Williams y Christie (1976), elaboraron la primera definición de presencia social que aún se usa hoy en día entre las tantas nuevas definiciones que han surgido. Estos autores definen presencia social como el “grado de notabilidad de la otra persona en la interacción y la consecuente notabilidad de la relación interpersonal” (p. 65). La presencia social, según estos autores, se basa en la capacidad de los medios para transmitir proximidad psicológica en la comunicación mediada.

Ahora bien, desde el punto de vista de la comunicación instruccional, una de las primeras definiciones fue producida por Kearney, Plax y Wendt-Wasco (1985) quienes sostienen que se trata de inmediatez por parte del profesor en el salón de clase. La inmediatez viene dada por acciones verbales y no verbales, gestos, sonrisas, uso del humor y variedad de tonos vocales, personalización de los ejemplos, dirigirse a los estudiantes por su nombre, hacer preguntas, elogiar, iniciar discusiones, fomentar la retroalimentación y evitar las posiciones corporales tensas (Hackman y Walker, 1990).

A diferencia de los autores anteriores, Rourke, Anderson, Garrison y Archer (1999) colocan más responsabilidad sobre los estudiantes al describir la presencia social como la habilidad de éstos para proyectarse a sí mismos social y afectivamente en las comunidades de aprendizaje.

Gunawardena (1995) tiene una posición media en este respecto al señalar que los estudiantes también pueden generar presencia social en CAMC a través del sentido de comunidad que construyan durante sus comunicaciones o con la ayuda del profesor. En un trabajo posterior, Gunawardena y Zittle (1997) sugieren que la intimidad y la inmediatez son dos conceptos asociados a la presencia social; la intimidad depende de factores no verbales, entre los que se incluyen la distancia física, el contacto visual y las sonrisas, y la inmediatez es una “medida de la distancia psicológica que un comunicador pone entre sí mismo y el objeto de su comunicación” (p. 9). Estos autores generaron una definición que es de las más sencillas que existen, pero que a su vez es lo suficientemente amplia para abarcar las restantes; para ellos la presencia social es “el grado en el que una persona es percibida como una “persona real” en la comunicación mediada” (p. 9).

En un intento por reunir todas las definiciones en categorías, Biocca, Harms y Burgoon, (2003) detallaron a la presencia social en tres dimensiones: copresencia, implicación psicológica e involucramiento conductual.

La copresencia, conceptualización de Goffman (1959), es la primera dimensión, fue hecha para los ambientes físicos, pero puede aplicarse al de la comunicación mediada. Tiene que ver con la conciencia sensorial del otro. Biocca et al. (2003) consideran que este aspecto es el nivel más bajo del reconocimiento de la identidad, las intenciones y la atención del otro.

La segunda dimensión, la implicación psicológica, se basa en el concepto de inmediatez aplicado a la investigación en telecomunicaciones. Esta dimensión tiene que ver con la conexión emocional que los participantes desarrollan a través de la interacción social y la comunicación afectiva. Biocca et al. (2003) sostienen que es un nivel mayor de presencia social porque encierra un sentido más profundo de implicación, acceso y conexión con los estados afectivos y cognitivos del otro.

Finalmente, el involucramiento conductual, es la tercera y más alta dimensión de la presencia social, transmitida, según Biocca et al. (2003), a través de intercambios de conductas por múltiples canales, en la que los participantes son interdependientes, están conectados con el otro y son interesados y receptivos.

En síntesis, la presencia social en los ambientes de aprendizaje en línea se muestra como factor de importancia para la satisfacción, la participación, la implicación y el aprendizaje de los estudiantes en los espacios virtuales académicos. Ahora bien, para efectos de observar su relevancia y los aportes que puedan surgir de esta concepción para la solución del problema planteado, se hizo una revisión de trabajos previos relacionados con dicha temática.

Relación del Problema con la Literatura

Kehrwald (2008) llevó a cabo una investigación titulada *Understanding social presence in text-based online learning environments* (Entendiendo la presencia social en ambientes de aprendizaje en línea basados en textos) a través de un diseño de estudio de casos colectivo que arrojó como resultados importantes más “basamentos para una visión relacional de la presencia social que hace énfasis en la influencia humana en los procesos sociales mediados y predice un rol de la presencia social como elemento clave en los ambientes de aprendizaje en línea” (p. 89). Otros resultados relevantes fueron una definición de presencia social generada a partir de las experiencias de los estudiantes, la explicación de la naturaleza de la presencia social en ambientes de aprendizaje en línea y sugerencias para la creación y sostenimiento de la presencia social en dichos ambientes. En el presente trabajo se aplicó a los sujetos una adaptación del instrumento utilizado por el autor para observar si se obtienen basamentos similares u otros hallazgos que arrojen mayores luces sobre la influencia de la presencia social en los procesos de aprendizaje, especialmente porque ambos estudios tienen en común el hecho de que los ambientes de aprendizaje en línea han sido basados en textos.

Por su parte, Johnson R., Hornik, S. y Salas, E. (2008) en su trabajo *An empirical examination of factors contributing to the creation of successful e-learning environments* (Una evaluación empírica de los factores que contribuyen a la creación de exitosos ambientes de aprendizaje electrónico) desarrollaron un modelo de efectividad en ambientes de aprendizaje electrónico que agrega el valor de la presencia social a otras variables poco estudiadas tales como la eficacia de aplicaciones computacionales específicas, la utilidad

percibida, la interacción del curso y la efectividad del aprendizaje electrónico. A través del uso de información recolectada de 345 participantes, validaron el modelo a través de un estudio de campo en un curso de sistemas de información. Su investigación mostró que la utilidad de los medios computacionales se relacionó con el desempeño en el curso, satisfacción respecto al curso y a su instrumentabilidad. Además, se relacionó la interacción del curso con el desempeño y la satisfacción. Por último, se vinculó la presencia social con la satisfacción respecto al curso y a la instrumentalidad del mismo. Como se ha mencionado anteriormente, se presume que la insuficiente interacción social, la forma en que las actividades a realizar por los participantes están propuestas, así como la manera en que las formalidades de comunicación están dadas, podrían estar creando un clima más individualizado que colaborativo en lo que a aprendizaje se refiere, lo que traería como consecuencia una disminución del desarrollo socio-emocional ante la falta de presencia social. En este sentido, se considera que el estudio mencionado anteriormente proporciona información importante para sustentar que en una intervención para procurar mejoras en el aprendizaje en ambientes electrónicos la presencia social es un factor significativo.

Tomando en consideración factores concernientes a etiqueta virtual y a la ausencia de contacto social presencial previo al inicio de un curso de educación a distancia, Vinagre (2008) presentó una investigación titulada *Politeness strategies in collaborative e-mail exchanges* (Las estrategias de cordialidad y educación en intercambios de correos electrónicos) en la cual señala que entre los hechos menos conocidos se destaca que los intercambios exitosos de aprendizaje colaborativo en medios computarizados dependen de la interacción social de los participantes, la cual, según su cita de Kreijns, Kirschner, Jochems, & Van Buuren, (2004), “es crucial, porque afecta los procesos tanto cognitivos como socio-emocionales que se dan durante el aprendizaje” (p. 1022). Con el propósito de observar cómo los estudiantes superan las barreras relativas a los dos factores mencionados al principio, la investigadora analizó las características lingüísticas de los correos electrónicos de presentación de dos grupos de estudiantes de inglés y español. Se encontró que los estudiantes, a pesar de la gran distancia social, no usan estrategias negativas de etiqueta, sino que por el contrario, utilizan mucho las positivas, especialmente las relativas a “búsqueda de puntos en común”, “la asunción y la reafirmación de reciprocidad” y “el expresar cooperación”. La investigadora sugiere que la existencia de estas estrategias sería un indicador de que la promoción de cercanía, solidaridad y cohesión se hace prioritaria entre los

estudiantes, en vez de usar mecanismos de etiqueta negativos que refuerzan la distancia social y llevan a la formalidad y a la impersonalidad.

Bajo una similar perspectiva, Conrad (2002) realizó una investigación titulada *Inhibition, Integrity and Etiquette Among Online Learners: The Art of Niceness* (Inhibición, integridad y etiqueta entre aprendices en línea: el arte de ser cortés) de tipo interpretativo en aprendices universitarios maduros. Ésta reveló que los estudiantes tenían una fuerte afinidad con un código de etiqueta en línea y valoraban y construían formas de ser corteses con sus compañeros, creando niveles de armonía y un ambiente de comunidad tolerables dentro del que pudiesen completar sus estudios exitosamente.

Sobre la misma base de aspectos socio-emocionales vinculados con la comunicación, se considera relevante la investigación de Delfino y Manca (2007) *The expression of social presence through the use of figurative language in a web-based learning environment* (La expresión de la presencia social a través del uso del lenguaje figurado en un ambiente de aprendizaje basado en la red). La misma se propuso a través del análisis de contenido el investigar cómo usan los estudiantes el lenguaje escrito figurado de manera espontánea y creativa en la red en un grupo de 57 estudiantes de educación. Dada la naturaleza social de la expresión, el análisis se llevó a cabo en las áreas social y de reflexión metacognitiva con el objeto de investigar la distribución del lenguaje figurado a lo largo del curso, explorar la relación entre el acervo educativo del participante y el uso del lenguaje figurado y la relación entre el lenguaje figurado y la estructura de los hilos (threads) comunicativos. Los resultados arrojaron que los participantes tenían una tendencia a un mayor uso de dicho lenguaje cuando sucedían eventos significativos o muy serios. A mayor implicación emocional, mayor era el uso del lenguaje metafórico; y también sugieren que el uso del lenguaje figurado parece relacionarse más con la actitud individual que con otros factores tales como sus estudios previos.

Aunque en el presente estudio no se persigue hacer un análisis lingüístico, se tomarán en cuenta las consideraciones hechas por profesores y estudiantes respecto a los temas de la etiqueta virtual y uso del lenguaje en sus respuestas a la encuesta y se observará su vinculación al desarrollo cognitivo y socio-emocional de los participantes, así como con su satisfacción respecto al curso.

Otra forma de expresión lingüística, de comunicación social, a considerar es el silencio, ya que el contexto en el que se desarrolla la presente investigación tiene como sustento principal la comunicación, especialmente en el contexto de la escritura sincrónica y asíncrona, debido a ser la de mayor uso a lo largo del programa, en la que este factor tiene matices interpretativos diversos. En este sentido, se toma en cuenta la investigación *Listening for Silence in Text-Based, Online Encounters* (Escuchando el silencio en encuentros en línea basados en textos) por Zembylas y Vrasidas (2007) que se dio en el mismo contexto, desde una perspectiva etnográfica examinando como interpretan el silencio los instructores y los aprendices de dos cursos en línea. La forma en que esos aprendices e instructores integraron el silencio en sus comunicaciones en línea se interpretaron como no participación, confusión, marginalización y reflexión meditada. Dichos hallazgos, según los autores, tienen implicaciones que son relevantes en los esfuerzos de los instructores por crear ambientes de aprendizaje en línea constructivos y destacan al silencio como un factor importante de la presencia social.

En lo relativo a la necesidad expresada en este estudio por los estudiantes de mayor inmediatez en la retroalimentación, respuestas y participación en los foros por parte de los profesores, el estudio *An Investigation of Relationships among Instructor Immediacy and Affective and Cognitive Learning in the Online Classroom* (Una investigación sobre las relaciones entre la inmediatez por parte del instructor y el aprendizaje cognitivo y afectivo en el salón de clases en línea) de Baker (2004) tiene gran relevancia en cuanto a que respalda con sus resultados las opiniones manifestadas por los estudiantes del presente estudio. Ciento cuarenta y cinco aprendices evaluaron la inmediatez por parte del instructor y el aprendizaje cognitivo y afectivo a través de una encuesta en línea. Los resultados mostraron que los profesores de mayor inmediatez verbal fueron objeto de mayor afecto positivo y mayor cognición percibida que los de menor inmediatez, resultados que son consistentes con estudios en cursos presenciales tradicionales y refuerzan el influyente papel del instructor en la creación de un ambiente propicio de aprendizaje en línea.

Respecto a la idoneidad de los medios utilizados para la comunicación en línea y la satisfacción respecto a la estructura de los cursos, aspectos señalados como muy importantes por los estudiantes y profesores del presente estudio, Dow (2008) llevó a cabo el trabajo *Implications of Social Presence for Online Learning: A Case Study of MLS Students* (implicaciones de la presencia social sobre el aprendizaje en línea: un estudio de casos de

estudiantes de MLS) que resalta los mismos aspectos. El estudio se llevó a cabo como un estudio de casos con teoría fundamentada de bibliografía y estudiantes graduados en ciencias de la información, y brinda información relativa a la necesidad de una mejor comprensión del papel de la presencia social en ambientes de aprendizaje en línea. Sus resultados indican que los factores que tienen un impacto sobre el contexto social en línea, la comunicación en línea y la interactividad son los diálogos efectivos, las interacciones bien estructuradas, la facilidad de uso y la transparencia en las interacciones mediadas por las computadoras. Las opiniones de los estudiantes de dicho estudio indican que ellos necesitan combinar la instrucción a distancia con encuentros presenciales para lograr que sus cursos sean más efectivos en cuanto a la satisfacción del estudiante y el apoyo de su aprendizaje.

En el mismo orden de ideas referente a la interacción, Tu y McIsaac (2002) publicaron una investigación titulada *The Relationship of Social Presence and Interaction in Online Classes* (La relación entre la presencia social y la interacción en clases en línea) en la que se examinaron las dimensiones de la presencia social a través de métodos cualitativos y cuantitativos. El contexto social, la comunicación en línea y la interactividad fueron las dimensiones que resaltaron como elementos importantes al establecer un sentido de comunidad entre los aprendices en línea. La privacidad lo fue en el nivel de comodidad de los estudiantes en línea. Al mejorar la presencia social se obtuvo un aumento en los niveles de interacciones en línea. Se pueden esperar tales mejoras al considerar las características de los estudiantes, al seleccionar los medios de comunicaciones mediadas por computadoras adecuados, y al aplicar los elementos instruccionales adecuados al diseño del curso. En la encuesta aplicada a los estudiantes y profesores del presente estudio, ambos grupos resaltaron la importancia de los factores mencionados por Tu y McIsaac al señalar la necesidad de la preparación y entrenamiento de los participantes para llevar a cabo estudios en línea, la de usar medios idóneos para una mejor comunicación y la actualización y mejoras de elementos instruccionales del curso. Tales puntos de convergencia en aspectos cruciales para la presencia social hacen que se considere el estudio de estos autores como una referencia importante para el presente trabajo.

Richardson y Swan (2003), en su trabajo *Examining social presence in online courses in relation to students' perceived learning and satisfaction* (Examinando la presencia social en cursos en línea en relación con la satisfacción y el aprendizaje percibido de los estudiantes), exploraron el papel de la presencia social en ambientes de aprendizaje en línea y su relación

con las percepciones de los estudiantes acerca de su aprendizaje y la satisfacción con su instructor. En este estudio correlacional, Noventa y siete estudiantes respondieron a la encuesta aplicada al final de sus cursos de aprendizaje en línea a mediados de 2000. Los resultados muestran que los estudiantes con mayores percepciones de presencia social también tenían una alta puntuación en términos de aprendizaje percibido y de satisfacción con el instructor. Los investigadores señalan que la edad de los participantes no tuvo ninguna influencia, pero que el género tuvo una leve influencia sobre la variabilidad de la percepción de la presencia social. Esta investigación se toma en consideración debido a la relevancia que arroja respecto al papel del docente en la satisfacción del estudiante, los niveles de presencia social y sus repercusiones en el aprendizaje de los estudiantes, elementos valorados tanto por los profesores como por los estudiantes del presente estudio y expuestos entre aquellos que necesitaban mayor atención.

En otro orden de ideas, Yamada y Akahori (2007), en su trabajo *Social presence in synchronous CMC-based language learning: How does it affect the productive performance and consciousness of learning objectives?* (La presencia social en el aprendizaje de idiomas basado en las comunicaciones mediadas por las computadoras de manera sincrónica) compararon cuatro tipos de comunicación sincrónica mediada por computadoras (CSMC): chats de texto con y sin la imagen del interlocutor, video conferencias y audio conferencias, todas usadas para el estudio de fórmulas de expresiones relativas a estrategias comunicativas. Los autores investigaron el efecto de cada una de las CSMC sobre cuatro rasgos del aprendizaje de idiomas: la conciencia percibida de la presencia social, la conciencia percibida del aprendizaje de idiomas en la comunicación, el desempeño productivo y la conciencia de los objetivos de aprendizaje. Los resultados mostraron que la imagen del interlocutor tiene un efecto significativo sobre la presencia social así como en el desempeño en la conciencia percibida del aprendizaje de idiomas en la comunicación, el desempeño productivo y la conciencia de los objetivos de aprendizaje. Además, confirmaron el efecto de la interacción sobre la conciencia percibida de la presencia social y el desempeño productivo. Concluyeron que la presencia social beneficia la comunicación en una segunda lengua en las comunicaciones centradas en el aprendiz; no obstante, agregaron que ésta puede inhibir la conciencia del contexto de aprendizaje y los objetivos de aprendizaje. Dada la necesidad expresada por los participantes de este estudio, así como por los profesores, del uso de CSMC de carácter muy similar a los anteriormente mencionados y, pese a que el contexto de cada estudio es distinto, el trabajo citado destaca resultados interesantes y encierra importancia en

cuanto a la productividad en el desempeño producto de la presencia social, se considera que hay posibles coincidencias en cuanto al uso de CSMC como medios que generan presencia social en pro del aprendizaje, desempeño y satisfacción en cursos a distancia.

De igual manera, en un contexto de aprendizaje de lenguas, distinto al del presente estudio, pero orientado a observar la presencia social en comunidades virtuales, objeto concerniente a este trabajo, Lomicka y Lord (2007) en su investigación *Social presence in virtual communities of foreign language teachers* (La presencia social en las comunidades virtuales de profesores de lenguas extranjeras) se enfocaron en observar cómo se caracteriza la presencia social de acuerdo con las herramientas tecnológicas utilizadas para conectar a diferentes comunidades de profesores en dos universidades. Se dividió a los participantes en 4 grupos: escritores tradicionales (4 individuos), escritores de diálogos (2 parejas) y escritores grupales (6 estudiantes). Se codificó y analizó la información conforme al marco teórico de las comunidades de información de Rourke, L., Anderson, T., Archer, W. y Garrison, D. (2001). Los resultados sugieren que hay una mayor producción escrita por parte de los escritores que trabajan en pares o en grupos que aquellos que trabajan de manera individual. No obstante, el desarrollo de la presencia social de cada grupo se co-construye de manera diferente. Al considerar la muy baja inclinación, tanto por parte de los estudiantes, como de los profesores del presente estudio, por los trabajos individuales, y los resultados obtenidos por los investigadores arriba mencionados tanto en productividad como en presencia social, se considera que su trabajo es una referencia importante para respaldar el presente.

En la misma área, Havard, Du y Xu (2008) realizaron un estudio llamado *Online collaborative learning and communication media* (Aprendizaje colaborativo y medios de comunicación en línea) en el que estudiaron las dinámicas del aprendizaje colaborativo y los medios de comunicación en línea con respecto a los equipos de trabajo. Recolectaron información cualitativa y cuantitativa de 26 graduandos de una universidad del sudeste de Estados Unidos. El análisis de la información reveló que hay una relación entre la colaboración y los medios de comunicación, factores necesarios para una colaboración en línea exitosa y a la hora de tomar decisiones acerca de la selección de los medios de comunicación a usar. En este sentido, los resultados de este estudio sugieren la posibilidad del diseño de actividades en línea cónsonas con los medios de comunicación más idóneos para los propósitos de trabajos colaborativos en línea, una necesidad expresada por estudiantes y profesores del estudio actual.

Por su parte, Whipp y Lorentz (2009) realizaron una investigación titulada *Cognitive and social help giving in online teaching: an exploratory study* (Brindar ayuda social y cognitiva en la enseñanza en línea: un estudio exploratorio) en la que en un estudio de casos mixto exploraron las diferencias del apoyo social y cognitivo brindado por tres instructores en línea y la relación de dichas diferencias con las percepciones de los estudiantes acerca del apoyo, la búsqueda de ayuda y el desempeño. Los resultados muestran que mientras que todos los profesores brindaron apoyo cognitivo y social, sus niveles de hacer preguntas, del uso de instrucción directa, de apoyo para la estructuración de tareas y la atención a las dinámicas de grupos variaban. Esta variación en la presencia profesoral se vio relacionada con las diferencias en los distintos grupos en las percepciones de apoyo, búsqueda de ayuda por parte de los estudiantes en las discusiones del curso y en las calificaciones finales del curso. En el presente estudio, los profesores han manifestado haber brindado ayuda de tipo cognitivo, social, afectiva y tecnológica a los estudiantes. Los estudiantes, por su parte, han expresado gran afecto y valoración por los profesores que les han brindado ayuda, en grado medio a los que les han brindado ayuda cognitiva y en mayor grado a los que les han brindado ayuda socio-afectiva. En este sentido, se vinculan las dos investigaciones en lo relativo a la influencia del profesor en la satisfacción del estudiante y a su desempeño.

Finalmente y continuando sobre la base de la presencia social y la satisfacción de los estudiantes respecto a los cursos y el apoyo recibido por los profesores, se hace referencia al trabajo *Student perceptions of collaborative learning, social presence and satisfaction in a blended learning environment: Relationships and critical factors* (Percepciones de los estudiantes relativas al aprendizaje colaborativo, la presencia social y la satisfacción en un ambiente de aprendizaje mixto: relaciones y factores cruciales) de So y Brush (2008). El estudio se llevó a cabo en 48 estudiantes de ciencias de la salud y la información se recolectó a través de un cuestionario y de entrevistas personales. El análisis de la información cuantitativa reveló que las percepciones de los estudiantes acerca del aprendizaje colaborativo tienen relaciones estadísticamente positivas con las percepciones de presencia social y satisfacción. Sorprendentemente, de acuerdo con los autores, la relación entre la presencia social y la satisfacción total fue positiva mas no fue significativa estadísticamente hablando. La información de la entrevista mostró que la estructura del curso, el apoyo emocional y los medios de comunicación fueron factores cruciales asociados con las percepciones de los estudiantes acerca del aprendizaje colaborativo, la presencia social y la

satisfacción. Los resultados de la investigación son de relevancia para el presente estudio dado que en la información recolectada se reflejan factores similares que pueden llevar a recomendaciones para futuras investigaciones relativas a cursos en línea.

CAPÍTULO III

MÉTODO

En el desarrollo de este capítulo se presenta la metodología utilizada en este estudio. El capítulo está conformado por secciones referentes al tipo y diseño de la investigación, las características de los informantes, seguidamente las técnicas y los instrumentos de recolección de información, y, por último, los procedimientos para el análisis de los datos.

Tipo y Diseño de la Investigación

Este estudio se enmarca dentro del paradigma cualitativo. Bajo esta perspectiva, se considera al objeto de estudio en su contexto real, tomando en consideración sus relaciones con los elementos externos e internos del contexto, presentándolos como un todo, a fin de obtener una mejor comprensión del fenómeno en estudio. En el caso particular de esta investigación, el trabajo se llevó a cabo en los espacios virtuales del área de postgrado de una institución de educación superior.

Esta es una investigación descriptiva que postula la descripción del fenómeno estudiado tal y como se presenta, y en el área de la educación, en particular, se relaciona con la evaluación de actitudes, opiniones, preferencias, prácticas y procedimientos (Gay y Airasian, 2000). Es sobre la base de estas características y su naturaleza que se considera la metodología adecuada para el logro de los objetivos de este trabajo de investigación.

El diseño empleado para la investigación es el estudio de casos interpretativo y evaluativo, pues se persigue explorar las características y el funcionamiento de un fenómeno (Yin, 1994).

Sujetos de Investigación

El grupo de sujetos de esta investigación está conformado por 23 sujetos, 9 profesores y 14 estudiantes que respondieron a un cuestionario enviado por correo electrónico. Este total de sujetos se alcanzó tras contactar a través del correo electrónico en dos oportunidades a 13 profesores y 82 estudiantes de diferentes cohortes de un programa de estudios en espacios virtuales del área de postgrado en una institución de educación superior. Los sujetos estudiantes son adultos profesionales del área educativa, participantes de un programa de estudios del área de postgrado en una institución de educación superior dictado completamente a distancia a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Muchos de ellos desempeñan sus labores en instituciones de educación superior y de educación básica, y algunos se desempeñan en áreas administrativas del ámbito educativo; además, 64,29% ha tenido algún entrenamiento tecnológico para la educación en ambientes virtuales y se siente muy capacitado en el uso de las comunicaciones mediadas por computadora (CMC). Todos los sujetos profesores del programa han tenido entrenamiento para la enseñanza en este tipo de ambientes y tienen más de 2 años de experiencia en cursos a distancia mediados por computadoras.

Los criterios para seleccionar los sujetos fueron, por una parte, su experiencia como estudiantes del programa, lo que les da crédito para proveer la información requerida para el estudio, y por otra, su disposición y deseo de colaborar con el estudio, de manera que se trabajó sólo con aquellos miembros del programa que respondieron al cuestionario suministrado por correo electrónico.

Sistema de Variables

Aunque en las investigaciones cualitativas no se manejen las variables como parte de su sistematicidad y léxico, para propósitos de ajustarse al marco de los lineamientos del programa al que se adscribe este trabajo, se determinaron variables en función de lo que se desea observar, de manera que sobre la base del objetivo de la investigación de este trabajo, las variables a analizar son:

1. Nivel de percepción de presencia social en ambientes virtuales. Esta variable se refiere al “grado en el que una persona es percibida como una “persona real” en la comunicación mediada” (Gunawardena y Zittle, 1997, p. 9).
2. Niveles de satisfacción de los actores. Se considera satisfacción la sensación de bienestar percibida por el informante respecto a todos los componentes de un curso y del ambiente de aprendizaje.
3. Niveles de participación de los actores. Esta variable se relaciona con el deseo de cada informante de hacer patente su expresión en los espacios virtuales del curso.
4. Niveles de implicación de los actores. La implicación se vincula con los aspectos socio-afectivos de conexión del informante por medio de la interacción con sus pares y docentes.
5. Niveles de aprendizaje de los participantes. Esta variable se refiere a la construcción, adquisición e internalizado nuevos conocimientos.

Instrumentos para la Recolección de Datos

Se suministró un cuestionario transversal que tuvo como finalidad recolectar la información que permitiese cumplir con los objetivos específicos del estudio. El instrumento es una adaptación del usado en el estudio de Kehrwald (2008) *Entendiendo la presencia social en ambientes de aprendizaje en línea basados en textos* (Anexo A). El mismo tiene un tiempo de completación estimado de veinte (20) minutos y consta de una serie de preguntas abiertas y cerradas, de selección, y otras utilizando una escala de Likert, que persiguieron observar cómo interactuaron las personas, sus niveles de experiencia, cómo se sienten respecto a los otros, cómo los perciben, su sentido de “llegar a conocer al otro”, y su percepción de si sienten “apoyo” en el curso y por qué. En el fondo de cada uno de estos aspectos subyacen las categorías a observar, describir, relacionar y analizar en este estudio, a saber, presencia social, satisfacción, participación, implicación y aprendizaje.

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Para propósitos de la investigación cualitativa, Corbin (2008) acota, desde su perspectiva personal, que los términos confiabilidad y validez encierran una fuerte connotación cuantitativa, en su lugar, prefiere usar el término credibilidad debido a que éste indica que los hallazgos son dignos de confianza y creíbles en cuanto que reflejan las experiencias de los

participantes, investigadores y lectores con un fenómeno, y que a su vez la explicación es sólo una de las muchas posibles interpretaciones plausibles de los datos. Para Corbin y Strauss (2008) ambos términos carecen de importancia en el ámbito de la investigación cualitativa. Creswell (2003) coincide con ellos sólo con respecto al término confiabilidad, al señalar que tiene un rol muy limitado y de poca relevancia en la investigación cualitativa. Sin embargo, destaca a la validez como una fortaleza de la investigación cualitativa y otorga al término los mismos atributos que Corbin le da a la naturaleza del término credibilidad.

El autor de este trabajo se suscribe al punto de vista de Corbin (2008). No obstante, para efectos de cumplir con los lineamientos del programa al que se adscribe este estudio, siguió la sugerencia de Creswell (2003) relativa al uso de una o más estrategias para procurar la precisión en los hallazgos y seleccionó las siguientes:

1. El uso de descripciones depuradas para la mejor transmisión posible de los hallazgos con la finalidad de ubicar al lector en el contexto de estudio y brindarle a la discusión un tono de experiencias compartidas.
2. La clarificación del sesgo que el investigador le imparte a su estudio con el propósito de generar un discurso narrativo honesto, abierto y auto-reflexivo que tenga una buena repercusión en los lectores.
3. La presentación de información negativa o discrepante que pueda contradecir el estudio con el fin de que el lector perciba elementos de diferentes perspectivas que no coincidan, de los que está compuesta la vida real y sienta que la discusión de información opuesta brinda autenticidad al trabajo.

Así, el instrumento de recolección de datos va en función de la obtención de datos que pudiesen procesarse de la manera anteriormente descrita.

Procedimiento

Producto de su participación en el programa de estudios escenario de este trabajo, el investigador observó las interacciones de los participantes del curso entre sí, así como con los profesores y desarrolló la inquietud al respecto. Posteriormente, coincidencias de puntos de vista entre el estudiante investigador y el docente asesor de este estudio en el momento de la elaboración del proyecto de investigación llevaron al autor a enfocarse en el desarrollo del

trabajo en el área de la presencia social en ambientes de aprendizaje virtual y su efecto en el aprendizaje. A través del compartir literatura relativa al tema, y de una extensiva revisión, se seleccionó el cuestionario del estudio de Kehrwald (2008) *Entendiendo la presencia social en ambientes de aprendizaje en línea basados en textos* (Anexo A) debido a que el contenido del mismo constaba de preguntas vinculadas con las inquietudes del investigador. Luego, se hicieron adaptaciones al mismo para los dos grupos de sujetos del estudio, los estudiantes de las distintas cohortes del programa de estudios escenario de la investigación y los profesores que han trabajado en el programa en cuestión.

En primera instancia, el investigador tradujo el instrumento al español. Luego, se hizo la adaptación al instrumento en función de aplicarlo a los estudiantes, cambiando la tercera pregunta y enfocándola hacia la posibilidad de que hubiesen tenido experiencia docente en cursos en línea, y agregando una pregunta cerrada relacionada con su posible entrenamiento previo para el aprendizaje en línea y una pregunta abierta acerca de sugerencias para mejorar los aspectos delimitados en el objetivo general del estudio. Posteriormente, se adaptó el instrumento en función de su aplicación a los profesores, se cambiaron todos los sustantivos que orientaban las preguntas hacia los estudiantes por aquéllos orientados a los profesores, se obviaron las preguntas acerca de los facilitadores y se agregaron las dos preguntas adicionales en el instrumento para los estudiantes, pero orientadas a los profesores.

Después, los instrumentos fueron revisados y validados por el docente asesor de este estudio quien cuenta con amplia experiencia en las áreas de la investigación, tanto en su praxis como en la docencia, y del estudio de la presencia social en ambientes virtuales.

El siguiente paso fue el suministrar a través del correo electrónico el cuestionario correspondiente a ochenta y dos (82) estudiantes y a trece (13) profesores. Después de un reducido número de respuestas, se procedió a enviar una segunda solicitud, tras la cual se llegó a un total de catorce (14) respuestas por parte de los estudiantes y nueve (9) por parte de los profesores.

Luego, se procedió al procesamiento de los datos obtenidos en la encuesta, a su categorización, codificación, descripción, interpretación e integración de manera inductiva para la posterior presentación y análisis de los resultados, generación de conclusiones y recomendaciones.

Procesamiento de los Datos

La descripción que se persiguió no es cuantificada, en cambio, intentó ser abierta y matizada, de situaciones específicas y secuencias de acción, evitando las opiniones generales. El procesamiento de la información se hizo de manera inductiva, en él se llevaron a cabo los siguientes pasos de acuerdo con Corbin y Strauss (2008):

1. Descripción sistemática de los atributos de las variables del fenómeno de estudio.
2. Codificación y formación de categorías conceptuales.
3. Establecimiento de asociaciones entre las categorías.
4. Presentación de los datos a través de registros descriptivos que especifican las características del fenómeno investigado, organizados en categorías.
5. Interpretación de los datos a través de la especificación de sus significados con respecto a los objetivos del estudio.
6. Integración de los datos para construir un marco explicativo plausible acerca del fenómeno de estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta el análisis de los datos recolectados a través del cuestionario respondido por los profesores y estudiantes que decidieron hacerlo tras la solicitud hecha por el investigador. Una vez codificadas, clasificadas y asociadas las categorías conceptuales resultantes, se procedió a presentar los datos a través de registros descriptivos, especificando las características del fenómeno investigado, éstos se organizaron en categorías.

Posteriormente, se interpretaron los datos a través de la especificación de sus significados con respecto a los objetivos del estudio. Finalmente, se integraron los datos para construir un marco explicativo plausible acerca del fenómeno de estudio. Es importante destacar que no hay dimensiones predeterminadas para ajustarlas a las categorías, éstas fueron surgiendo a partir de la información provista por los estudiantes y mostrando los rasgos que las hacían pertinentes a cada categoría respectiva. Asimismo, las dimensiones y categorías no son absolutas; se hallarán muchos elementos comunes en unas y otras dada la naturaleza heterogénea de las ciencias sociales.

Integración de Categorías (Estudiantes)

En el proceso de depuración de categorías, se pudo observar las que por acumulación fueron conformadas, es decir, aquellas que se repitieron innumerable cantidad de veces en las respuestas que los estudiantes dieran a las preguntas del cuestionario. A través de las combinaciones de dimensiones y rasgos, las cuales poco varían de estudiante a estudiante, se pudo hacer el análisis de la percepción que poseen los estudiantes de la presencia social sobre la satisfacción, la participación, la implicación y el aprendizaje en espacios virtuales del área de postgrado en una institución de educación superior.

Por ello, estas 4 variables del proceso constituyeron las categorías principales de análisis, presentadas a continuación en orden alfabético, para efectos de su interpretación, sin que ello indique nivel de importancia. Finalmente, se resumen todas estas dimensiones y rasgos en una sola categoría, presencia social, a través de las respuestas obtenidas en ese aspecto específicamente.

Aprendizaje

En esta categoría se abarcan las dimensiones relativas a: a) la experiencia de los estudiantes en cuanto a la cantidad de cursos realizados en línea, b) su posible experiencia en la enseñanza en línea, c) su experiencia y experticia en el uso de los recursos de las comunicaciones mediadas por las computadoras (CMC), d) su entrenamiento para los cursos en línea, e) la preferencia respecto a las actividades de aprendizaje que ofrecen los cursos del programa y e) sus expresiones de lo que el aprendizaje representa para ellos en términos de contenidos y ambiente virtual de acuerdo con sus experiencias en el programa.

En relación con su aprendizaje previo, se pudo observar que todos los estudiantes encuestados afirman haber tenido experiencia como participantes de cursos en línea anteriores al actual, expresada en la cantidad de cursos que afirman haber tomado previamente, incluyendo cursos de educación a distancia mediada por computadoras que no sean ofrecidos completamente en línea.

De la misma manera, 64,29% afirma haber tomado alguna vez un curso sobre enseñanza en línea y haber recibido algún entrenamiento tecnológico para la misma, pero 92,86% de ellos afirma no haber ejercido como profesores en esta modalidad de enseñanza.

Asimismo, aseguran que en sus experiencias de cursos en línea, el uso que hicieron de los recursos de las CMC fue frecuente, 71,43% de los estudiantes manifestó comunicarse siempre, casi a diario, con otros participantes del programa usando las CMC; 28,57% de ellos indicó que lo hacía con regularidad. El 28,57% de los estudiantes se siente capacitado, pero aún en proceso de aprendizaje en su experticia en el uso de las CMC y 71,43% de ellos se siente muy capacitado. Los resultados muestran que los estudiantes sienten que se manejan muy bien en el área, pero que algunos continúan en un proceso de aprendizaje en la misma.

Cuando fueron interrogados sobre la actividad de aprendizaje de su preferencia, 42,86% de los encuestados se inclinó hacia la lectura de materiales, los proyectos colaborativos y las discusiones asíncronas, de lo cual se deduce que podrían percibir un mayor aprendizaje en las actividades que ameritan mayor interacción grupal, más que en tareas individuales.

Se pudo observar reiteradamente que para los estudiantes el aprendizaje se traduce en la comprensión de los contenidos en palabras sencillas, las cuales se dan a través de los comentarios que reciben durante el proceso de interacción con sus compañeros, en el contacto y los intercambios académicos que el ambiente virtual les facilita.

Este aprendizaje, como se verá más adelante, se expresa también en la capacidad de trasladar la experiencia de un ambiente real a uno virtual mediante el trato con sus pares, la adaptación de sus ideas al contexto virtual. Esto supone que, con algunas excepciones, existe un sentido de ubicación generalizado entre los encuestados que les permite experimentar el tránsito de la comunidad real a la comunidad virtual. Dicho tránsito se ve más favorecido en algunos estudiantes en la misma medida en que aumenta la satisfacción de sus necesidades como aprendices en este programa.

Implicación

Las dimensiones abarcadas en esta categoría son: a) la interacción entre los pares, b) las relaciones entre los pares, c) las relaciones entre los estudiantes y los profesores y d) las preferencias respecto a los componentes del programa.

En relación con la implicación, se pudo apreciar que el 100% de los encuestados la concibe de acuerdo al grado de interacción que mantienen con sus pares mediante el uso de recursos de las CMC disponibles en el programa. Dicha interacción, como se verá en lo posterior, pareciera reforzarse con el contacto constante, sin embargo, cuando se les interrogó sobre la frecuencia con la cual se comunican con otros participantes del programa usando métodos distintos a las CMC, el 64,29% admitió que pocas veces o rara vez lo hacen.

Las relaciones entre los estudiantes encuestados parecen tender a establecerse en aquellos que comparten experiencias previas al curso, e incluso previas al programa, en algunos casos. Al solicitárseles describir a un compañero de su curso cuyos mensajes

hubiesen leído, 50% de los estudiantes escogieron a alguien con quien afirman tener amistad, algunos porque comparten el mismo entorno físico, porque viven en la misma ciudad o porque ya se relacionaban de alguna manera antes de la experiencia del presente. Los informantes manifestaron que esto les ha permitido desarrollar un mayor compañerismo con tal persona, lo que a su vez fortalece la confianza y el diálogo.

Entre algunos estudiantes, el contacto físico es frecuente, constante y más profundo. Sin embargo, por la poca disponibilidad de tiempo, y en los casos en los que la distancia física lo impide, la cercanía afectiva ha sido posible gracias al uso de los recursos de las CMC y algunas veces de recursos distintos que les permiten mantener la comunicación y brindarse apoyo académico mutuo. La comunicación a distancia a través de estos recursos se convierte así en el contexto dentro del cual se transmite la información requerida por los participantes mediante los intercambios académicos en los grupos de trabajo.

Asimismo, la interacción entre pares se ve reforzada por la empatía que se manifiesten, es decir, la capacidad de “ponerse en los zapatos del otro”, una suerte de cercanía no física, sino afectiva, necesaria en la realización de actividades a distancia, especialmente cuando encuentran que sus pares son comunicativos y pueden expresarse abierta y libremente. Igual de importante es el refuerzo que brinda a la interacción el hecho de compartir los mismos intereses. Las relaciones se van estableciendo en la misma medida en que intercambian sus ideas y puntos de vista en los foros, una vez que perciben puntos de coincidencia con algunos compañeros que se interesan por las mismas áreas de conocimiento y aprendizaje. Igualmente, manifiestan que la presencia física, o al menos el contacto cara a cara, genera mayor comodidad para la interacción, bien sea después de un primer contacto en la sesión presencial o por la utilización de fotos en las páginas personales. Ante esto, hay quienes señalan que “falta el contacto cara a cara, y muchos de nosotros no colocamos nuestra foto ni nuestras referencias en la página” (Estudiante 7). Otro factor de refuerzo señalado es la motivación propia, que en palabras de ellos mismos, se traduce en la “autorregulación”, la capacidad de organizarse para la consecución de logros, lo que también favorece la interacción entre pares.

En cuanto a las relaciones con sus profesores, 35,71% de los estudiantes manifestó tener un menor disfrute cuando el docente ejerce mayor presión, especialmente con respecto a contenidos que consideran densos. Por el contrario, el 50% considera que la motivación de

algunos tutores a través de retos interesantes y la afectividad genera un mayor disfrute y ayuda a la consolidación del grupo.

Respecto a los componentes del programa, cuando se les pidió ordenar o jerarquizar los mismos desde el más importante hasta el menos importante en términos de su relevancia en la provisión de ayuda, los órdenes fueron muy cercanos. Mientras el 42,86% de los informantes da mayor importancia a la facilitación de los docentes, el 35,71% de los encuestados encuentra más oportuna la interacción con los compañeros para obtener apoyo en momentos de contingencia. La tecnología y diseño del programa también fueron reportados como componentes importantes por el 35,71% de los encuestados.

Participación

Las dimensiones abarcadas en esta categoría son: a) la interacción entre pares y b) la interacción profesor-estudiante.

La participación de los estudiantes encuestados tiene lugar, principalmente, durante la interacción con sus pares en los foros. Sin embargo, manifiestan que se ve mermada por la sobrecarga de actividades y lecturas que disminuyen la interacción. Las intervenciones son graduales, vienen a estar condicionadas por los niveles de conocimiento que logren tener de los materiales, contenidos o actividades. Si los contenidos son densos y difíciles de comprender, los estudiantes se cohíben de participar. La participación se vuelve en cierto modo excluyente y sienten que participan por compromiso.

Sin embargo, en grado general, hay un sentido de ubicación compartido que se genera al saberse parte de un aula virtual, que es en sí misma el medio para los intercambios académicos por el uso de los recursos de las CMC. Dicho sentido de ubicación genera el tránsito a la comunidad virtual, lo que les lleva a encontrar en la participación el conocimiento que las actividades, asignaciones y lecturas por sí solas no propician.

Satisfacción

La satisfacción es una variable directamente relacionada con el grado de comodidad, confianza o seguridad que el participante sienta respecto a determinado componente del

programa. Tal grado, a su vez, sería proporcional a la medida en que el participante sienta que dicho componente provee ayuda para resolver sus necesidades como aprendiz. Al indagar en experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea, se les preguntó a los estudiantes cuál es su nivel de comodidad en el uso de las CMC, a lo que el 100% de los encuestados afirmó sentirse cómodo con esta forma de comunicación, generalmente o casi siempre.

Para interpretar el rol que la presencia social ejerce en los niveles de satisfacción de los participantes, se consideran las respuestas de los encuestados respecto al grado de comodidad que les brindan ciertos componentes como: a) el ambiente virtual, b) la interacción profesor-estudiante, c) el desempeño docente, d) el desempeño propio, e) la interacción entre pares, f) los contenidos y g) el programa.

En cuanto al ambiente virtual, se pudo ver una tendencia generalizada de los estudiantes al uso de los recursos de las CMC con mayor amplitud que al uso de otros recursos. Las causas principales pueden ser la accesibilidad que el ambiente virtual brinda a diversas herramientas para comunicarse y obtener información a la vez. Esto les genera comodidad y favorece el tránsito que se espera de una comunidad real a una comunidad virtual, ya que los estudiantes logran ubicarse más fácilmente en el entorno de aprendizaje y trasladar experiencias agradables del ambiente real al virtual. Sin embargo, no todos logran sentirse parte de una verdadera comunidad, aún cuando lleguen a reconocer a cada participante. De hecho, hay quienes experimentan un tránsito a la inversa, no se involucran socio-afectivamente con el grupo, sino que muy selectivamente han podido relacionarse con alguien y de las experiencias agradables con esa persona en el ambiente virtual ha surgido una verdadera amistad en el ambiente real. Esto no deja de ser positivo para el proceso de acomodación que el aprendiz requiere. A la larga, podría redundar en que la experiencia se repita con otros compañeros y termine de adaptarse al ambiente virtual.

En otro orden de ideas, el 7,14% de los estudiantes reporta que en el aspecto de los servicios conexos al ambiente virtual su satisfacción fue poca. Atribuyen esto más a asuntos administrativos u operativos de la universidad que al programa en sí.

En cuanto a la interacción con sus pares, el 71,43% de los informantes manifestó sentir comodidad y satisfacción por el contacto que mantienen, expresado mayormente a través de

los intercambios académicos que surgen en el proceso comunicativo. Coinciden, sin embargo, en que es necesario encontrar la manera de fomentar la interacción social y que se debe procurar en lo posible la cercanía física.

Respecto a la interacción con sus profesores, se observa una gran selectividad por parte de los estudiantes en el grado de comodidad que algunos profesores les brindan. Son recurrentes las comparaciones de actitudes contrastantes que hacen de algunos profesores respecto a otros de acuerdo al grado de apoyo académico que les suministran. En algunos casos, las experiencias previas en el programa han sido con docentes que, según manifiestan, han sido inflexibles, dominantes, imponen sus puntos de vistas y les generan incertidumbre por la poca receptividad que mostraron a las observaciones que en algún momento algún participante les hiciera respetuosamente, y por la poca apertura a alternativas razonables provenientes de los estudiantes, al respecto el estudiante 4 acota: “Ocurrió en el foro que cada uno participaba sin interactuar, [sic] yo le escribí para sugerirle que promocionara la interacción entre compañeros y me dijo que tenía muchos años trabajando y que nadie criticaba su trabajo, yo fui muy educada en mi comentario y por supuesto que esto me cayó muy mal”. Una actuación docente de este tipo disminuye la confianza del estudiante y por ende el disfrute de la interacción. En algunos casos, el estudiante duda de la formalidad y la imparcialidad del docente cuando éste no mantiene igualdad en los criterios de interacción establecidos por sí mismo con todos los estudiantes. Cuando esto sucede, sienten temor de participar y sienten presión. En otros casos, el docente puede mostrar profesionalismo en su desempeño, pero si se muestra fluctuante y frío afectivamente, el efecto es negativo para la comunicación, pues los estudiantes encuentran difícil hacerle alguna pregunta o aclarar alguna duda. En contraposición a estas situaciones, los estudiantes manifiestan haber tenido experiencias muy buenas en las que han visto cómo los profesores pueden ser exigentes y firmes en sus criterios sin dejar de ser flexibles, ecuanimes, respetuosos, y cercanos a ellos afectivamente, como los descritos por el estudiante 12: “El Docente [sic] me pareció una persona ejemplarizante, muy comedido en sus comentarios y observaciones. [sic] Siempre pendiente del grupo, de orientarnos en el trabajo a realizar por nosotros. Muy abierto al trato y a la comunicación permanente, [sic] Lo calificaría como un docente inspirador. Casi todos lo evaluamos como un docente de alto nivel”.

La descripción de las experiencias de los estudiantes con los facilitadores del programa evidenció que la interacción profesor-estudiante se ve reforzada cuando el docente facilita los

procesos, les motiva, les dedica tiempo y les orienta. El mayor disfrute para el estudiante en estos casos se traduce en sentirse incluido por el docente en el proceso.

Otro aspecto de la interacción profesor-estudiantes es la retroalimentación que los participantes esperan del docente. Esta produce satisfacción y confianza cuando resalta la responsabilidad del docente, y en especial, cuando el docente es comedido en sus comentarios y observaciones, cuidando el respeto que los estudiantes esperan del mismo hacia sus opiniones. El 78,57% de los estudiantes sugiere que debe haber una mayor cordialidad e inmediatez en las respuestas que esperan de sus facilitadores de la misma manera en que los docentes les exigen a ellos responsabilidad e inmediatez en las diferentes actividades y asignaciones.

Como ya se ha dicho, el desempeño docente puede producir poca satisfacción cuando su interacción con el estudiante no logra la facilitación de los procesos. En ese sentido, los encuestados aportaron sugerencias a la coordinación del programa, tales como una mejor selección del personal docente y una mayor preparación de los facilitadores para la enseñanza en línea. Esta percepción contrasta con los altos niveles de preparación y experiencia que los docentes del programa poseen. Los participantes alegan haber sufrido casos en los que los docentes fueron poco asertivos y negados a la solución de algunas problemáticas surgidas durante el desarrollo de una determinada asignatura, cuando lo que esperaban era un desempeño docente con mayor disposición, claridad de criterios, mayor motivación y fomento de la interacción social y grupal.

Adicionalmente, los estudiantes sugieren que haya mayor especificidad en el proceso instruccional, en las actividades y la evaluación. Consideran que para ello debe haber mejoras en la planificación, actualización y variedad de estrategias metodológicas.

Respecto al desempeño propio, la satisfacción de los estudiantes encuestados parece estar relacionada específicamente al logro de los objetivos. Cuando estos no se concretan, especialmente por falta de facilitación de los procesos, existe la preocupación por un declive en el rendimiento académico.

Referente a los contenidos, 21,43% de los estudiantes manifiesta que la complejidad de los contenidos de determinadas asignaturas amerita un abordaje más amigable y

comunicativo por parte del facilitador. Por otro lado, 7,14% sugiere la revisión de los contenidos “porque en algunos casos se superponen temas y se dejan por fuera otros” (Estudiante 7).

En otro orden de ideas, y sobre la base de lograr una mayor efectividad en la integración grupal, uno de los participantes sugiere una coordinación entre las distintas materias del programa en función de que cada estudiante llegue a trabajar con distintas personas en las actividades grupales a lo largo de todo el programa pues considera que esto podría generar una interacción más cercana con todos los del grupo.

Al ser interrogados sobre cómo caracterizarían a cada uno de los aspectos del programa, 64,29% de los estudiantes considera que los aspectos tecnológicos del programa son muy buenos, 35,71% dice que son buenos, pero que podrían sugerirse cambios. Respecto al aspecto del diseño del programa, 35,71% opina que es muy bueno, 42,86% señala que es bueno, pero se podrían sugerir algunos cambios, y 21,43% señala que no es muy bueno. Respecto a la facilitación, 85,71% señala que es buena, pero que podría sugerir algunos cambios. En cuanto al aspecto de la interacción con los compañeros, 50% de los estudiantes dice que es buena, pero que se podrían sugerir algunos cambios y 42,86% dice que es muy buena. Por último, respecto a la infraestructura del programa 35,71% de los estudiantes dice que es muy buena, y 57,14% señala que es buena, pero que podrían sugerir algunos cambios. En suma, se observa que la satisfacción percibida de los estudiantes respecto a los componentes del programa es alta.

En cuanto al uso de los recursos de las CMC, el 14,29% de los participantes no aportó sugerencias, ya que, como se mencionó antes, el 100% manifiesta comodidad y un empleo satisfactorio de los mismos. No obstante, creen que es necesario el empleo de otras herramientas de la plataforma, es decir, un balance en las actividades ya que la mayoría de ellas se enfocan en el uso del foro, obviando otros recursos disponibles que harían el proceso más interactivo. Adicionalmente, algunos sugieren el uso de videoconferencias y de Skype.

Respecto a su participación en los foros, 28,57% de los estudiantes reportó poca motivación de parte de los docentes e incluso su ausencia. Sugieren que debe trabajarse más en la organización de los foros y una presencia más activa de los facilitadores, ya que “En

ocasiones estuvimos el grupo [*sic*] en permanente interacción solos, sin presencia activa de los facilitadores, [*sic*] eso desmotiva mucho” (estudiante 11).

Por otro lado, en cuanto a la infraestructura social, 21,43% de los participantes señaló la necesidad de plantear con más claridad y especificidad las reglas de participación y etiqueta virtual, tanto al principio de cada curso como a lo largo del mismo. Se asume la importancia de esta sugerencia para mantener la unidad de criterios en la asignación de tareas y roles.

En el aspecto tecnológico, 7,14% de los estudiantes señala que hubo casos en los que la plataforma causó contratiempos que perjudicaron el desarrollo de las actividades. Adicionalmente, sugieren mejoras en el apoyo tecnológico, una inducción más completa respecto al uso de la tecnología al inicio del programa.

En cuanto a los materiales, los estudiantes encuestados sugieren incluir materiales interactivos como presentaciones y videos para crear un balance con la sobrecarga de archivos en Word y PDF. Por otro lado, sugieren que los archivos deben ser de buena calidad para imprimir, ya que en ocasiones los archivos que los profesores asignan son escaneos de mala calidad y no se pueden leer al imprimirlos. Aparte de la calidad, la cantidad también es importante, según manifiestan. Sienten que en algunas asignaturas el material bibliográfico fue insuficiente, lo que generaba la necesidad de búsqueda de información en otras fuentes para entender un poco más sobre los temas tratados, fuentes que no siempre eran confiables.

Presencia social

En esta categoría se resumen las dimensiones principales del proceso de análisis objeto de este estudio.

En la dimensión del aprendizaje se reportan los rasgos pertinentes a: a) el ambiente virtual, b) los conocimientos, c) la retroalimentación, d) el contexto social y e) las experiencias comunes.

Aunque hubo quienes admitieron no tener claro el concepto de presencia social, 35,71% de los encuestados tiene una concepción y asumen una postura favorable hacia la importancia de la misma en el proceso de aprendizaje dentro de los ambientes virtuales. Los estudiantes

asumen que el medio condiciona el aprendizaje y tiene relación directa con el proceso. Adicionalmente, entienden que los seres humanos son una especie social por naturaleza y que durante toda su existencia se ven expuestos a los estímulos del medio que modifican sus conductas y actitudes. Consideran que la presencia social es necesaria para la transformación del individuo en cualquier ambiente, incluyendo el aula virtual. Acotan que dado que la educación existe en función de un contexto social y del servicio a la sociedad, la presencia social permite poner a prueba lo que se está aprendiendo que en definitiva es un conocimiento para la sociedad. Además de ello, opinan que ayuda a la consolidación del grupo en la medida en que se pueda acortar la distancia física. Asimismo, sostuvieron que la importancia de la presencia social es relativa en ambientes de aprendizaje virtuales, que depende del tipo de materias y de la personalidad de los participantes del curso. Algunos dejaron ver que sí es necesaria aun cuando afirman que los ambientes virtuales no pueden sustituir la interacción en el aula presencial.

En este mismo orden de ideas, 71,43% de los encuestados resaltó la importancia de “socializar lo que se está aprendiendo” (Estudiante 3), indicando que la presencia social contribuye a la “construcción dialógica” (Estudiante 10) de los conocimientos. Dicen que, entendiendo que en los procesos de enseñanza y aprendizaje dicha construcción precisa del intercambio y la interacción, la expresión libre de las ideas ayuda a construir conocimientos en colectivo, especialmente cuando no hay la comprensión de los contenidos porque permite aclarar dudas y corregir fallas en el proceso. Agregan que es en esos momentos cuando la presencia social y los factores socio-afectivos asociados a ella juegan un papel preponderante. Afirman que permite también la retroalimentación conjunta, siempre que haya inmediatez, cordialidad y motivación mutua, lo que parece requerir del modelaje y la regulación de la conducta para adecuarla al momento y al contexto social del aula virtual. Por último, sostienen que los intercambios académicos se basan en el compartir las experiencias más significativas que les son igualmente comunes a sus pares.

Ahora bien, en la dimensión de la implicación se abarcan las dimensiones relativas a: a) las relaciones entre pares, b) la interacción entre pares, c) la relación profesor-estudiante y d) la interacción profesor-estudiante.

La presencia social también juega un papel importante en el grado de implicación que los estudiantes experimentan durante el proceso. Las relaciones entre pares son

primordialmente académicas e instrumentales, sin embargo, existen intercambios extra-académicos propiciados por la amistad, especialmente entre quienes ya han vivido experiencias previas junto a ciertos compañeros, personas de quienes han recibido apoyo en situaciones adversas fuera del contexto académico, o con las que comparten entorno físico común. En estos casos, el contacto físico es posible y favorece la confianza y el diálogo. Cuando la presencia física no es posible y el contacto se da entre pares que no tienen una relación de amistad profunda, los estudiantes igualmente asumen la importancia de mantenerse en contacto y comunicación constante a través del uso de recursos de las CMC para mantenerse informados. En estos casos, debido a lo reducido del tiempo, no hay oportunidad para los intercambios emocionales y el contenido de la comunicación suele ser netamente académico, teniendo sólo oportunidad de conocer rasgos básicos de los compañeros, informaciones que apenas comparten para el planteamiento y discusión de casos prácticos, si el curso los requiere.

Dada esta situación relacional basada en la selectividad, la interacción entre pares permite entre algunos estudiantes el conocimiento de rasgos personales de aquellos compañeros que consideran más cercanos. Los rasgos más importantes, mencionados entre los encuestados son los de tipo socio-afectivo, académico, laboral, familiar y moral. La interacción permite el reconocimiento de algunos de estos rasgos personales, de manera imprecisa, pero que de igual forma le ayudan a identificar a sus pares, especialmente los de tipo socio-afectivo y moral. Esto ocurre por la percepción que les brinda el uso del lenguaje que caracteriza a cada persona, y de esta manera logran hacerse una imagen mental de cómo es cada compañero, aun sin conocerlos en persona, al respecto el estudiante 14 comenta “Hay una persona que por lo que escribe parece muy culta, [*sic*] no podría decir nada en al aspecto familiar, [*sic*] como estudiante me parece que es constante, le gusta leer y tiene disciplina , [*sic*] como ser humano algunas veces expresa su apego a los valores”.

En el mismo marco de la interacción, se observa en 71,43% de los estudiantes encuestados la preocupación por la percepción que sus compañeros tengan de ellos al comunicarse en línea. Esto refleja que cada estudiante tiene una percepción e imagen de sí mismo que influye en cierta medida en su comportamiento virtual, y en la mayoría de los casos le lleva a regular su conducta. Ejemplifican dicha regulación de su conducta en aspectos como el uso del lenguaje en la expresión escrita ajustándose a la etiqueta virtual necesaria para una apropiada interacción. Esto se traduce en respeto y equilibrio a través de

los comentarios, producto del esfuerzo, en algunos casos, de la planificación previa de lo que se va a decir. Así, los participantes tratan de ser empáticos con sus compañeros y buscan que los intercambios generados sean, además, productivos. En suma, los participantes, en su mayoría, tienden a reflexionar sobre su comportamiento virtual y tratan de adecuarlo a cada situación que se genere en el aula virtual.

Auto-afirmando el carácter de autenticidad de su conducta, 28,57% de los participantes niega que la percepción que tengan los demás de sí afecte su comportamiento virtual, aunque sí manifiestan un sentido de ubicación en la comunidad virtual, pues responden de acuerdo con sus criterios. Se remiten a intervenir cuando la situación y sus niveles de conocimiento se lo permiten. Adicionalmente, 14,29% de los informantes, independientemente de cómo sean percibidos, prefieren expresarse en ambientes virtuales en lugar de los presenciales. Señalan que estos ambientes favorecen aún a los más introvertidos, quienes en una sesión presencial no se expresarían intimidados por el contacto cara a cara, ya que en una sesión virtual sienten mayor confianza de expresar sus dudas. Sin embargo, hay coincidencias entre ellos en cuanto a que se requiere una mayor y más activa participación como la existente en el sistema presencial para ayudar a la comprensión de los tópicos con palabras más sencillas mediante el intercambio de ideas.

El 42,86% de los encuestados también señala la importancia de la presencia social en las relaciones profesor-estudiantes. Afirman que el papel del facilitador es determinante para ayudar a atenuar la necesidad de presencia física y fomentar que surjan factores y situaciones que la sustituyan.

Mediante la interacción con los docentes, los estudiantes también pueden reconocer en éstos los rasgos personales distintivos de su conducta virtual. El 100% de los encuestados pudo describir a uno o varios facilitadores, identificando mayormente los rasgos socio-afectivos y lingüísticos que transmiten su personalidad. Algunos basaron su descripción en el conjunto de acciones y lineamientos que el profesor escogido transmitió cuando tuvo contacto con ellos. Es a través de esta percepción que los estudiantes manifiestan selectividad entre sus facilitadores, estableciendo sus preferencias de acuerdo al grado de apoyo académico que sienten en las actuaciones de cada docente. Surgieron, así, en el marco de las experiencias previas, comparaciones de actitudes contrastantes entre algunos profesores que denotaban que, independientemente de la presión ejercida por el docente, el disfrute

experimentado por los estudiantes viene dado por el contacto constante, la atención y la cercanía afectiva que establezca el docente con ellos, lo cual, señalan, es igualmente importante en los ambientes virtuales como en los presenciales.

Respecto a la dimensión de la participación, se considerarán en ella los aspectos relativos a: a) el contacto, b) la tecnología, c) los materiales, d) las asignaciones, e) los contenidos y f) los recursos de las CMC y aquellos de otra índole.

La presencia social se percibe a través del contacto que mantienen los estudiantes durante su participación en el aula virtual, en los foros, durante los chats sincrónicos y también fuera de los foros, en las actividades y asignaciones que realizan, en las que se brindan apoyo mutuo, especialmente en situaciones académicas pero también en algunas que van más allá de lo académico. El 92,86% de los encuestados afirma haber brindado ayuda a otros participantes del programa, bien sea de manera explícita o implícita. 85,71% de los estudiantes ha brindado apoyo académico a sus pares en cuanto a transmisión de información como vínculos de la Internet y materiales relevantes para sus estudios. Asimismo, les han prestado ayuda en el área tecnológica y en el debate y discusión de los materiales de estudio para facilitar los procesos comunicativos por un lado, y de aprendizaje, por otro, así como para la rectificación de la información proveniente de la retroalimentación y explicación de los profesores. Los estudiantes también han ayudado moral y afectivamente a sus pares en situaciones personales de distinta índole. Estos son factores que fortalecen la interacción grupal. Todos estos tipos de ayuda han sido brindados mayormente a través de las CMC, no obstante, en menor grado han sido dados de manera presencial.

El 7,14% de los informantes manifiesta no sentirse cómodos en los foros alegando que el contacto en estos medios depende de la personalidad de cada actor; no obstante, 85,71% reconoce la importancia de participar activamente en los mismos para motivarse y acrecentar el sentido de pertenencia a un grupo. Sugieren, así, que el contacto entre los participantes sea más constante tanto en el uso de los recursos de las CMC como en otro tipo de recursos disponibles.

Por último, en la dimensión de la satisfacción se abordarán las dimensiones relativas a la plataforma tecnológica, el uso de los recursos de las CMC, el programa, la interacción entre los docentes y los estudiantes y la interacción entre los pares, y sus respectivos rasgos.

En términos de satisfacción en el marco de la presencia social, 28,57% de los estudiantes sugiere mejoras en la plataforma tecnológica que sustenta el curso en línea. Asimismo, los participantes consideran que los foros y chats pueden ayudar a la consolidación de los grupos pero que pueden ser incómodos para algunos estudiantes. Algunos de ellos sugieren un mayor uso de los chats o la redefinición del uso de los mismos para evitar el declive en las participaciones y que las sesiones se realicen en horarios que todos ellos puedan cumplir. Como se ha señalado anteriormente, Skype aparece como una de las herramientas sugeridas por los estudiantes como una alternativa para la solución a este problema.

En lo concerniente al programa, 21,43% de los informantes sugiere variedad en las estrategias de enseñanza y de evaluación. En este sentido sugieren la motivación al debate a través de preguntas significativas. Además, sugieren que se otorgue una mayor valoración sumativa a los foros de discusión para mejorar la presencia social. Por último, algunos participantes sugieren el establecimiento de reglas claras de evaluación.

Por otra parte, los participantes sugieren la creación de distintos espacios, tales como un espacio para intercambios extra-académicos que les permita compartir intereses, conocerse e identificarse, un espacio adicional para consultas bibliográficas de los temas previstos para cada asignatura y la creación de un buzón de reclamos. También sugieren que la encuesta electrónica de final de curso sea actualizada para hacerla menos genérica.

En cuanto a la interacción de los docentes con ellos, 21,43% de los estudiantes sugiere que los docentes observen una actitud de apertura ante la expresión de ideas en códigos distintos a los suyos, no obstante, válidos, académicamente hablando, de parte de los estudiantes, además de modelar las conductas deseadas respecto a la interactividad. Como se dijo anteriormente, los estudiantes comentan que la ausencia de los docentes tiene un impacto negativo en la participación y la interacción de los estudiantes, mientras que la constante motivación a través de medios de las CMC u otros distintos a ellos, independientemente de la densidad de la asignatura, fortalece las interacciones y la satisfacción a través de la consecución de logros académicos.

El 21,43% de los participantes acota que los docentes deben estar preparados para la enseñanza en línea y responder a un perfil claro para este tipo de programas, así como tener

un buen nivel de compromiso con el curso. Adicionalmente, el 7,14% de los informantes sugiere un control de la gestión docente para monitorear su cantidad y calidad de participaciones en los foros porque “no basta con indicar en el foro “no se preocupen muchachos estoy pendiente de Uds. [sic] y el domingo les estaré respondiendo a sus preguntas...”, [sic] no basta, porque a veces necesitamos respuestas rápidas” (Estudiante 10). Se reitera que los estudiantes consideran necesario que los profesores les brinden retroalimentación rápida, en lugar de acumular respuestas, para hacer seguimiento al logro de sus objetivos.

La gran mayoría de los estudiantes, como se ha mencionado anteriormente, ha brindado apoyo académico a sus pares. Sin embargo, ante las necesidades que aun prevalecen, sugirieron reuniones con los participantes para compartir ideas, inquietudes y otros asuntos de interés común, así como clases introductorias al uso de la tecnología del aula virtual. El uso de las cámaras web fue sugerido por ellos como un elemento tecnológico que favorece la interacción social. Algunos enfatizan en la necesidad de mayor frecuencia en los encuentros presenciales. Otros enfatizan en la importancia de la interacción en línea de manera sincera, sin embargo, respetuosa, en este sentido, algunos de ellos sugirieron reforzar el uso de la etiqueta virtual.

Integración de Categorías (Profesores)

Al igual que para procesar la información obtenida de los estudiantes, en el proceso de depuración de categorías de la información obtenida de los profesores se pudo observar las que por acumulación fueron conformadas, es decir, aquellas que se repitieron innumerable cantidad de veces en las respuestas que los profesores dieran a las preguntas del cuestionario. A través de las combinaciones de dimensiones y rasgos, las cuales poco varían de profesor a profesor, se pudo hacer el análisis de la percepción que poseen los profesores de la presencia social sobre la satisfacción, la participación, la implicación y el aprendizaje en espacios virtuales del área de postgrado en una institución de educación superior.

Por ello, estas cuatro variables del proceso constituyeron las categorías principales de análisis, presentadas a continuación en orden alfabético, para efectos de su interpretación, sin que ello indique nivel de importancia. Finalmente, se resumen todas estas dimensiones y

rasgos en una sola categoría, presencia social, a través de las respuestas obtenidas en ese aspecto específicamente.

Aprendizaje

En esta categoría se abarcan las dimensiones relativas a: a) la experiencia de los docentes en cuanto a cantidad de cursos en línea dictados y cantidad de años en la enseñanza en línea, b) su experiencia y experticia en el uso de los recursos de las CMC, c) su entrenamiento para la enseñanza en línea, d) la preferencia respecto a las actividades de aprendizaje que usan en sus cursos y e) sus concepciones de retroalimentación producto de sus experiencias en el programa.

En relación con su experiencia y formación en el área, se pudo observar que el 100% de los docentes encuestados afirman haber tenido entrenamiento en cursos en línea anteriores a su participación en el actual. Asimismo, todos tienen más de dos años de experiencia en la enseñanza en línea y la gran mayoría ha dictado 7 o más cursos en línea; casi la mitad de ellos tiene experiencia en educación a distancia mediada por computadoras parcialmente en línea. El 88,8% de los profesores expresó sentirse capacitados en el uso de las CMC, el 66,6% indicó que aún se encuentran en un proceso de aprendizaje en su uso. Esto indica que los profesores tienen una gran experiencia y formación en el área.

Cuando fueron interrogados sobre la actividad de aprendizaje de su preferencia, 77,78% de los profesores encuestados se inclina hacia la lectura de materiales y 66,67% favorece las discusiones asíncronas, de lo cual se deduce que perciben un balance en el aprendizaje en las actividades que ameritan mayor interacción grupal, así como en las apoyadas en los materiales suministrados.

De sus experiencias con el programa, surge una visión particular de los docentes respecto a la retroalimentación. Ésta es descrita y definida por los profesores como un acompañamiento, frecuentemente individual, al estudiante en su representación de conocimientos que denota una construcción compartida de conocimientos y requiere de seguimiento para observar progresos y sugerir acciones remediales. Como factores adicionales señalan la necesidad de una retroalimentación bidireccional y el hecho de que en

dicho proceso “se comparten los problemas confrontados con la formación recibida” (Profesor 7).

Implicación

Las dimensiones abarcadas en esta categoría son: a) el uso de recursos distintos a las CMC, b) las relaciones de los profesores con sus estudiantes y c) las preferencias respecto a los componentes del programa.

En sus experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea, 77,78% de los profesores reportó que tienden a comunicarse pocas veces con los estudiantes a través de recursos distintos a las CMC, mientras que a través de las CMC 88,89% lo hace siempre, casi a diario y el 11,11% restante lo hace con regularidad.

En sus experiencias con los participantes del programa, 88,89% de los docentes denotan su implicación con los estudiantes a través de lo vivido y experimentado a lo largo de sus años de carrera, lo que les ha llevado a conocer más rasgos de sus estudiantes.

Cuando fueron interrogados sobre la importancia de los componentes del programa en cuanto a la provisión de ayuda se refiere, 66,67% de los profesores encuestados se inclinó hacia el diseño del programa y su infraestructura social, lo que indica que ellos se basan más en los componentes relativos al programa que en la tecnología y en la interacción con los estudiantes.

Participación

Esta categoría surgió como una dimensión de la presencia social, de manera que su análisis se verá más adelante como parte de la misma y en rasgos de las demás dimensiones, dada la naturaleza heterogénea de las ciencias sociales.

Satisfacción

Esta categoría abarca las dimensiones de: a) comunicación, b) ambiente virtual, c) programa, d) contenidos y e) interacción profesor-estudiantes.

Los profesores consideran que la comunicación a través de la red ha generado cambios de visión con impactos positivos que se orientan a la comodidad en el tránsito de una comunidad real a una comunidad virtual, el descubrimiento de la similitud de posibilidades en ambos ambientes en cuanto al desarrollo del conocimiento del otro, del crecimiento personal y del calor humano que se puede generar. Agregan, que la apertura en un ambiente virtual es percibida como relativa, dependiente de la decisión de participar e involucrarse o no de parte de los actores, de la misma forma en que lo harían en un ambiente presencial, así como de la frecuencia en su comunicación; no obstante, el profesor 6 reporta “(Va sin tildes) Mis estudiantes en línea son más comunicativos y abiertos que mis estudiantes del sistema presencial... . Llego a escuchar historias de la (vida) personal de mis estudiantes, cosa que ocurre muy rara vez en el sistema presencial” y el profesor 5 destaca que “Respecto al chat, (usa Gmail chat) (he) tenido diálogos extensos... . He apreciado similitud con lo que acontece en los encuentros cara a cara como cuando recibía a mis alumnos en mi cubículo y al conversar desarrollábamos un conocimiento más amplio que me llevaba a mi [*sic*] a crecer como persona y creo que también aportaba al estudiante.... No imaginaba que eso era plausible en la red”. Por último, consideran los docentes que si bien en todos los casos no se da la apertura con todos los estudiantes, se llega a la posibilidad de establecer una “educación cordial”.

En lo concerniente al programa, el 66,67% de los docentes considera que los aspectos tecnológicos del programa son buenos, pero que podrían sugerirse cambios. Respecto al aspecto del diseño del programa, 33,33% señala que es muy bueno y el mismo porcentaje dice que es bueno, pero se podrían sugerir algunos cambios. En cuanto al aspecto de la interacción con los estudiantes, 66,67% dice que es buena, pero que se podrían sugerir algunos cambios. Por último, respecto a la infraestructura del programa 33,33% dice que es muy bueno y 44,44% dice que es bueno, pero que se podrían sugerir algunos cambios. Se aprecia porcentualmente que los profesores están satisfechos con los diferentes aspectos del programa pero que existe la necesidad de que éstos se mejoren, lo que se refleja en las sugerencias hechas.

De parte de 11,11% de los docentes surgen sugerencias relacionadas con el establecimiento de reglas de evaluación acordes a la modalidad virtual y al uso ético de materiales producidos por terceros. Con el propósito de fomentar la presencia social, sugieren

como requisito de inicio en el programa la elaboración de la página personal por parte de todos los actores.

El 11,11% de los docentes también sugiere integración y trabajo conjunto entre el personal técnico y los profesores del programa, y 33,33% sugiere brindar mejor entrenamiento técnico y acompañamiento inicial para los participantes.

Adicionalmente 22,22% sugiere la actualización de la plataforma Blackboard o el cambio a la plataforma Moodle debido a que la primera no permite la rapidez de navegación y ralentiza las sesiones de aprendizaje y a los bajos costos en licencia, comparativamente hablando, de la segunda. Sugieren, asimismo, plataformas que permitan mayor comunicación interactiva, simultánea, sincrónica, en tiempo real, como Wimba Classroom y el uso de recursos como correos de voz y audioconferencias.

Por otra parte, 22,22% de los docentes sugiere una revisión periódica de contenidos que favorezca los procesos de enseñanza y aprendizaje a través de correcciones y ajustes necesarios; revisión de materiales bibliográficos, incorporación de nuevos materiales ajustados a las temáticas, así como modificaciones programáticas de contenido y evaluación.

Presencia social

Se abarcan en esta categoría todas las categorías anteriores como dimensiones de la presencia social de acuerdo con los rasgos que las hacen pertinentes como dimensiones subordinadas a ésta.

A pesar de que hubo docentes cuyas respuestas reflejaron falta de claridad o desconocimiento del concepto de presencia social, el 55,56% de los encuestados tiene una concepción y asume una postura favorable hacia la importancia de la misma en el proceso de aprendizaje dentro de los ambientes virtuales.

En cuanto a aprendizaje se refiere, en el área de ambiente virtual, los profesores reconocen la importancia de la presencia social en los ambientes de aprendizaje en línea en términos de rendimiento académico, aprendizaje colaborativo, participativo y plural, el

andamiaje de conocimientos, el apoyo social, la mediación, la atención, la inclusión, la integración grupal y el funcionamiento del curso.

En esta misma dimensión, en cuanto a metas se refiere, los facilitadores resaltan la importancia del trabajo cooperativo para su consecución.

Respecto al sistema instruccional, los docentes destacan la importancia del apoyo en los recursos tecnológicos para lograr una interacción efectiva y los aprendizajes esperados.

En lo relativo al tránsito de una comunidad real a una comunidad virtual, los profesores hicieron comparaciones de vivencias presenciales y virtuales y reportaron estudios que registran una estrecha relación entre la presencia social y el rendimiento académico en ambientes mediados por el computador.

En la dimensión de la implicación, en cuanto a las relaciones e interacciones con los estudiantes, sólo 11,11% de los profesores reportó sentir como si los conociera a todos. No obstante, algunos de ellos asocian los nombres a los rostros vistos en el primer encuentro presencial, y otros resaltan que en línea establecen la relación de los nombres de los estudiantes con las fotografías, con los nombres-ícono o con las direcciones electrónicas. Según los profesores, el acercamiento, la inclinación afectiva (“feeling”), la expresividad, la profundidad de los aportes académicos por parte de los estudiantes fueron factores que incidieron positivamente en la intimación, la implicación en sus relaciones con los docentes y la consiguiente identificación de rasgos personales distintivos, mientras que los bajos niveles de intervenciones y de comunicación de los estudiantes, así como los cursos con grandes números de estudiantes, incidieron negativamente en estos aspectos.

Respecto al reconocimiento de rasgos distintivos, 44,44% de los profesores afirma poder identificar detalles y rasgos personales y profesionales en más de 5 de sus estudiantes y 22,22% puede identificarlos en un número de 4 a 5 estudiantes. En sus comunicaciones con los estudiantes, los docentes percibieron formas de pensar, rasgos socio-afectivos, académicos, intelectuales, culturales, morales, familiares, religiosos, de personalidad e inclusive intuyeron rasgos físicos. Los rasgos lingüísticos y escriturales que denotan la expresión hablada y escrita de los estudiantes han permitido a los profesores conocer a los estudiantes hasta el punto de identificar la autenticidad de la autoría de las asignaciones.

Al comparar el ambiente virtual y el real, se reitera en esta dimensión que los profesores destacan la similitud de los procesos comunicativos, dado que en los dos ambientes usan la especificidad y los registros comunicativos necesarios para hacer llegar sus mensajes. No obstante, al comparar las vivencias en ambientes virtuales y ambientes presenciales, observan una comunicación mayor y más íntima en los ambientes virtuales. Como se señaló anteriormente, la intimación, así como los otros factores mencionados, en los ambientes virtuales se da, o deja de darse, por las mismas razones que en los ambientes presenciales.

En el uso de los diferentes recursos de las CMC, 33,33% de los profesores comenta que su contacto con los estudiantes se orienta a ayudarlos y conducirlos en sus procesos de aprendizaje. El 22,22% señala que recurren al trato individualizado de los estudiantes para estimular su participación, reconocer sus logros, explorar y procurar remediar sus problemáticas personales y académicas. Adicionalmente, los profesores destacan la importancia de crear un ambiente colaborativo para conocer mejor a los estudiantes. De las intervenciones en los foros, los facilitadores han podido observar, como se ha mencionado en otras dimensiones, rasgos de personalidad y formas de pensar. No obstante, algunos estereotipos falsos han sido rectificadas en contactos presenciales. Por medio de la cordialidad en sus comunicaciones en chats personales, correos electrónicos y en el aula virtual, los docentes reportan que logran comunicaciones exitosas que se extienden más allá del tiempo de duración del curso y que encierran intercambios de opiniones en los que hay la apertura y receptividad suficientes a las observaciones relativas a mejoras en sus actividades y orientación de los cursos.

Con propósitos de establecer contactos iniciales que favorezcan las interacciones con los estudiantes y de intercambiar información de corte académico y extra-académico, los profesores han hecho uso de recursos distintos a las CMC, como el teléfono. A través de conversaciones directas por teléfono, los docentes han logrado un mejor conocimiento de los estudiantes y han procurado transmitirles su compromiso con el curso.

En las interacciones profesor-estudiantes a través de distintos recursos, se ha dado la retroalimentación bidireccional, es decir, tanto profesores como estudiantes dan y reciben recomendaciones para mejorar sus procesos. Los profesores, como ya se ha dicho en dimensiones anteriores, brindan tratamiento personalizado al estudiante, le acompañan en su

proceso de aprendizaje, hacen seguimiento a sus progresos y, de acuerdo a cada necesidad, sugieren acciones remediales.

Respecto a las experiencias previas, éstas han sido valiosas para los profesores en cuanto que son un acervo que facilita la identificación de problemáticas que denoten que el estudiante requiere de mayor motivación y estímulo. Dichas actitudes generan, a su vez, el reconocimiento y la valoración por parte de los estudiantes de la buena labor llevada a cabo por el docente.

En lo que respecta a la auto-percepción y el comportamiento virtual, 55,56% de los profesores está consciente de cómo lo perciben sus estudiantes y con frecuencia toma esa información en cuenta cuando usa las CMC. Los profesores, entonces, regulan y modelan las conductas deseadas, sin que esto vaya en detrimento de su autenticidad y objetividad. El uso de esta información los lleva a buscar la racionalidad sin ser fríos, humanizando los espacios de aprendizaje; a mostrar apertura, a auto-monitorearse, a usar el lenguaje con cuidado pero con transparencia, a planificar, organizar y revisar sus ideas en la escritura y a procurar la claridad y especificidad de las ideas y de las directrices en los cursos. Además, les lleva a fomentar el sentido de pertenencia como variable asociada al éxito del proceso con el propósito de lograr las metas instruccionales. Es importante destacar que en los procesos comunicativos en medios virtuales, los profesores toman en cuenta que los registros de la comunicación como la pragmática, los contextos compartidos y las creencias, entre otros, afectan los significados de la misma manera que lo hacen en los medios presenciales.

Finalmente, en esta dimensión, los docentes indican que la presencia social brinda una estructura de apoyo para relaciones de confianza, empatía, intimación, cordialidad y respeto. Asimismo señalan que la humanización del proceso conlleva a una mayor integración del grupo de estudiantes.

En la dimensión de la participación dentro de la categoría de la presencia social, en las interacciones con sus estudiantes, el 77,77% de los profesores ha brindado apoyo académico o extra-académico a los estudiantes a través de diferentes medios, en situaciones adversas para animarles a la consecución de sus metas.

Se reitera en esta dimensión la importancia del contacto de los profesores con los estudiantes. Como se expresó anteriormente, los profesores establecieron contacto, u ofrecieron establecerlo, con sus estudiantes a través del correo electrónico, el teléfono, los chats, Skype y otros medios que posibilitan las preguntas y la atención en tiempo real.

En cuanto a estos medios, los profesores brindaron ayuda a sus estudiantes en la resolución de problemas tecnológicos, o en su defecto, recomendaron a los estudiantes buscar ayuda en el equipo de soporte técnico. En ocasiones actuaron como mediadores entre ellos y el equipo de soporte técnico. Asimismo, manifestaron haberles brindado apoyo académico y motivación a los estudiantes temerosos o desconocedores de la tecnología para que se animen a participar y a abrirse a los cambios.

Al presentarse problemas de descarga de información de los hipervínculos de la plataforma virtual, los profesores facilitaron los procesos a los estudiantes suministrándoles los materiales de estudio y de asignaciones a través del correo electrónico. También les han ayudado en la búsqueda de referencias bibliográficas y les han brindado apoyo académico en el uso de los materiales de sus cursos.

En la última dimensión de la categoría presencia social, la satisfacción, el 77,78% de los profesores siente que ha recibido apoyo en el programa y ha brindado apoyo académico a los estudiantes. Sin embargo, como se señaló anteriormente, sugieren un trabajo conjunto entre ellos y el personal técnico del programa. Por otra parte, algunos docentes sugieren la sensibilización de los profesores respecto a estrategias para crear presencia social y para los trabajos en grupos, a través de programas de inducción en la institución. La inducción para el uso de las tecnologías por parte de los estudiantes también fue sugerida. Proponen, además, para mejorar la interacción entre todos los actores y fomentar el contacto, espacios varios de interacción previa al curso y durante el curso como un foro social o un “cafetín virtual”, la publicación de testimonios de profesores y estudiantes de cohortes anteriores y, como se mencionó anteriormente, la creación de la página personal como requisito de inicio del programa. Por último, en pro del desempeño académico, sugieren la indagación de componentes afectivos-motivacionales del estudiante, el acompañamiento a lo largo del proceso y el suministro de estrategias de autorregulación del aprendizaje.

Triangulación de la información

A continuación se discutirán los aspectos en los que los estudiantes y los profesores coincidieron, así como aquellos en los que sus opiniones fueron divergentes.

Aprendizaje

Estudiantes y docentes en su totalidad afirman haber tenido entrenamiento en cursos en línea anteriores a su participación en el actual y experiencia expresada en la cantidad de cursos que afirman haber tomado y dictado con anterioridad respectivamente.

De la misma manera, los altos porcentajes reportados anteriormente de profesores y estudiantes que se sienten capacitados en el uso de las CMC indican que ambos grupos, en general, se manejan muy bien en el área.

Ambos grupos coinciden en favorecer las actividades que ameritan mayor interacción grupal, especialmente la lectura de materiales y las discusiones asíncronas y acotan que los ambientes colaborativos favorecen el aprendizaje y la integración grupal.

Implicación

De acuerdo con los porcentajes reportados anteriormente, tanto estudiantes como profesores favorecen el contacto frecuente a través de las CMC, el cual les ha brindado a conocer de manera profunda rasgos de sus interlocutores. Difieren, no obstante, en el contacto a través de recursos distintos a las CMC, los estudiantes se muestran proclives a su uso, no así los profesores. Sin embargo, ambos grupos lo valoran como importante.

Respecto a la importancia de los componentes del programa, las visiones difieren entre los estudiantes y los profesores. Los primeros se apoyan en la facilitación de los docentes, y la interacción con los compañeros mientras que los facilitadores lo hacen en el diseño del programa y su infraestructura social. Esto demuestra que las necesidades de los estudiantes se ven más satisfechas a través de aspectos de presencia social, mientras que las de los profesores se orientan a los relativos al programa.

Participación

Ambos grupos percibieron la implicación en los ambientes virtuales como relativa, dependiente de la decisión de participar e involucrarse o no de parte de los actores, de la misma forma en que lo harían en un ambiente presencial, y dependiente de la frecuencia en su comunicación.

Satisfacción

El 100% de los encuestados, tanto profesores como estudiantes, afirmó sentirse cómodo en el uso de las CMC, generalmente o casi siempre, lo que denota que ambos grupos se sienten satisfechos con el uso de este tipo de comunicación.

Profesores y estudiantes por igual ven favorecido su tránsito de una comunidad real a una comunidad virtual. Los estudiantes logran ubicarse más fácilmente en el entorno de aprendizaje virtual y trasladar experiencias agradables del ambiente real al virtual. Los docentes, por su parte, reportan la similitud de posibilidades en ambos ambientes en cuanto al desarrollo del conocimiento del otro, del crecimiento personal y del calor humano que se puede generar.

Respecto a la interacción con sus profesores, los estudiantes hicieron énfasis en que el rol del docente como promotor de la interacción, la participación, el contacto constante, la cercanía afectiva y la creación de un ambiente comunicativo efectivo y cordial es determinante. La descripción de las experiencias de los estudiantes con los facilitadores del programa evidenció que la interacción profesor-estudiante se ve reforzada cuando el docente facilita los procesos, les motiva, les dedica tiempo y les orienta. El mayor disfrute para el estudiante en estos casos se traduce en sentirse incluido por el docente en el proceso. Asimismo señalan que la retroalimentación oportuna produce satisfacción y confianza al resaltar la responsabilidad del docente, en especial cuando el docente es comedido en sus comentarios y observaciones, cuidando el respeto que los estudiantes esperan del mismo hacia sus opiniones, independientemente de los niveles de exigencia y la firmeza en criterios del facilitador. Por su parte, los profesores afirman que el acercamiento, la inclinación afectiva (“feeling”), la expresividad, la profundidad de los aportes académicos por parte de los estudiantes fueron factores que incidieron positivamente en la intimación, la implicación

en sus relaciones con los docentes y la consiguiente identificación de rasgos personales distintivos, mientras que los bajos niveles de intervenciones y de comunicación de los estudiantes, así como los cursos con grandes números de estudiantes, incidieron negativamente en estos aspectos. Coinciden con los estudiantes en que la presencia social brinda una estructura de apoyo para relaciones de confianza, empatía, intimación, cordialidad y respeto. Asimismo, señalan que la humanización del proceso conlleva a una mayor integración del grupo de estudiantes.

Cabe destacar que los altos niveles de preparación y experiencia que los docentes del programa poseen y la alta valoración que le dieron los participantes a sus docentes en la caracterización de cada componente del programa contrasta con las sugerencias de una mejor selección del personal docente y una mayor preparación de los facilitadores para la enseñanza en línea.

En la caracterización de los componentes del programa, la satisfacción percibida tanto de los estudiantes como de los profesores respecto a los componentes del programa es alta; no obstante, coinciden en la necesidad del establecimiento de reglas de evaluación acordes a la modalidad virtual y la revisión periódica de materiales, contenidos y estrategias que favorezcan los procesos de enseñanza y aprendizaje a través de correcciones y ajustes necesarios. Asimismo, en cuanto al componente tecnológico han manifestado la necesidad de actualizar la plataforma y usar herramientas más interactivas. Ambos grupos también coinciden en la necesidad de un mayor entrenamiento para los estudiantes en el uso de las CMC previo al programa y en la habilitación de espacios de interacción como foros sociales para fomentar la interacción y el contacto.

Presencia social

En cuanto al conocimiento del concepto de presencia social, sólo 35,71% de los estudiantes tiene una noción de lo que es la presencia social. Por su parte, 55,56% de los profesores conoce el concepto de presencia social.

Profesores y estudiantes por igual han señalado que el uso de recursos distintos a las CMC ha favorecido la implicación y el conocimiento del otro, aunque usan esos recursos en menor grado que los de las CMC. A través de ambas clases de recursos, los actores han

brindado apoyo a otros, especialmente en situaciones académicas y en el uso de la tecnología, pero también en algunas que van más allá de lo académico.

En la percepción y reconocimiento del otro, para todos los actores, los rasgos lingüísticos y pragmáticos en las CMC revelan rasgos de la personalidad de los actores y crean intimidad o distancia de acuerdo a su adecuado uso. Asimismo, los actores procuran en respeto y equilibrio en sus comentarios, reflexionan sobre su comportamiento virtual y tratan de adecuarlo a cada situación que se genere en el aula virtual a través de la planificación previa de lo que van a decir, procurando empatía y productividad en sus escritos. No obstante, algunos de los informantes de ambos grupos niegan que la percepción que tengan los demás de sí afecte su comportamiento virtual, aunque sí manifiestan un sentido de ubicación en la comunidad virtual, pues responden de acuerdo con sus criterios.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones producto de la investigación llevada a cabo. Es importante señalar que toda la información reportada en esta sección es producto del análisis de la información provista por los actores del proceso de investigación con el fin de dar respuesta al objetivo general del mismo, es decir, analizar la percepción que poseen los estudiantes y profesores sobre la presencia social sobre la satisfacción, la participación, la implicación y el aprendizaje en espacios virtuales del área de postgrado en una institución de educación superior.

Conclusiones

De acuerdo con la información recabada de todos los actores y en consonancia con la revisión de la teoría, se halló que la retroalimentación como factor asociado a la inmediatez, elemento primordial de la presencia social, ciertamente tiene un efecto positivo en el aprendizaje, la satisfacción y la implicación de los estudiantes del programa.

En cuanto a aprendizaje se refiere, los profesores reconocen la importancia de la presencia social en los ambientes de aprendizaje en línea en términos de rendimiento académico, aprendizaje colaborativo, participativo y plural, el andamiaje de conocimientos, el apoyo social, la mediación, la atención, la inclusión, la integración grupal y el funcionamiento del curso. Empero, los factores socio-afectivos asociados a la dimensión de la implicación parecen tener un efecto mayor sobre el aprendizaje.

La selectividad en las relaciones entre los estudiantes parece ser un factor importante de implicación que condiciona el proceso educativo en línea ya que se observó que los intercambios académicos resultan más profundos entre grupos reducidos de pares que se

establecieron en torno a factores comunes. Esta profundidad se dio como producto de la vinculación afectiva entre los estudiantes a través de los recursos de las CMC y de recursos distintos a éstas.

Según los profesores, el acercamiento, la inclinación afectiva (“feeling”), la expresividad, la profundidad de los aportes académicos por parte de los estudiantes fueron factores que incidieron positivamente en la intimación, la implicación en sus relaciones con los docentes y la consiguiente identificación de rasgos personales distintivos, mientras que los bajos niveles de intervenciones y de comunicación de los estudiantes, así como los cursos con grandes números de estudiantes, incidieron negativamente en estos aspectos.

En esta dimensión, los profesores indican que la presencia social brinda una estructura de apoyo para relaciones de confianza, empatía, intimación, cordialidad y respeto. Asimismo señalan que la humanización del proceso conlleva a una mayor integración del grupo de estudiantes.

En este sentido, los estudiantes hicieron énfasis en que el rol del docente como promotor de la interacción, la participación, el contacto constante, la cercanía afectiva y la creación de un ambiente comunicativo efectivo y cordial es determinante.

La satisfacción en la interacción de los estudiantes con los profesores se ve reflejada en actitudes docentes de flexibilidad, ecuanimidad, respeto y cercanía afectiva, independientemente de los niveles de exigencia y la firmeza en criterios de los facilitadores.

Aunado a ello, la presencia física, así como los elementos virtuales que generen sensaciones similares ésta, como las fotografías, el video y el suministro de información en las páginas personales, son factores que los estudiantes reportan como generadores de comodidad para la interacción.

La apertura comunicativa para implicarse en un ambiente virtual es percibida como relativa, dependiente de la decisión de participar e involucrarse o no de parte de los actores, de la misma forma en que lo harían en un ambiente presencial, así como de la frecuencia en su comunicación; no obstante, los actores reportan que los estudiantes son más comunicativos y abiertos en el ambiente virtual que en el presencial.

Es interesante destacar, además, que para todos los actores, los rasgos lingüísticos y pragmáticos en las CMC revelan rasgos de la personalidad de los actores y crean intimidad o distancia de acuerdo a su adecuado uso.

Adicionalmente, los estudiantes sostienen que la autorregulación no sólo les favorece de manera individual, sino que favorece la interacción entre pares en la motivación a consecución de logros.

En cuanto al conocimiento del concepto de presencia social, sólo 35,71% de los estudiantes tiene una noción de lo que es la presencia social. Por su parte, 55,56% de los profesores conoce el concepto de presencia social.

Por último, y no menos importante, la información obtenida de los profesores generó una definición de retroalimentación. Esta última es definida por los docentes como un acompañamiento, frecuentemente individual, al estudiante en su representación de conocimientos que denota una construcción compartida de conocimientos y requiere de seguimiento para observar progresos y sugerir acciones remediales.

Recomendaciones

Tanto los estudiantes como los profesores generaron sugerencias de distinta índole, relativas a las categorías que responden al objetivo general de este estudio, que devienen en recomendaciones en las que, al igual que en las conclusiones, se observaron interesantes coincidencias:

- Establecimiento de reglas de evaluación acordes a la modalidad virtual.
- Establecimiento de reglas para el uso ético de materiales producidos por terceros.
- Revisión de materiales bibliográficos e incorporación de nuevos materiales, más dinámicos e interactivos, ajustados a las temáticas.
- Revisión periódica de contenidos y estrategias que favorezcan los procesos de enseñanza y aprendizaje a través de correcciones y ajustes necesarios.

- Sensibilización de los profesores respecto a estrategias para crear presencia social y para los trabajos en grupos, a través de programas de inducción en la institución.
- Sensibilización de los profesores respecto a la necesidad de presencia activa e inmediatez en sus respuestas para mejorar la interacción y el aprendizaje.
- Indagación de componentes afectivos-motivacionales del estudiante para mejorar el desempeño académico.
- Acompañamiento a lo largo del proceso y el suministro de estrategias de autorregulación del aprendizaje al estudiante para mejorar el desempeño académico.
- Mejor entrenamiento y acompañamiento inicial para los participantes en la inducción para el uso de las tecnologías.
- Integración y trabajo conjunto entre el personal técnico y los profesores del programa.
- Creación de un sistema de control de la gestión docente para monitorear su cantidad y calidad de participaciones en los foros, y la actualización de la encuesta electrónica de final de curso para hacerla menos genérica.
- Actualización de la plataforma Blackboard o el cambio a la plataforma Moodle.
- Uso de plataformas que permitan mayor comunicación interactiva, simultanea, sincrónica, en tiempo real, como Wimba Classroom.
- Uso de recursos como correos de voz, audioconferencias, videoconferencias y de Skype.
- Elaboración de la página personal por parte de todos los actores como requisito de inicio en el programa.
- Habilitación de espacios varios de interacción previa al curso y durante el curso como un foro social o un “cafetín virtual” para mejorar la interacción entre todos los actores y fomentar el contacto.
- Habilitación de espacios adicionales para consultas bibliográficas de los temas previstos para cada asignatura.
- Publicación de testimonios de profesores y estudiantes de cohortes anteriores.

Se espera que esta investigación contribuya a la mejora del programa en estudio y sea el inicio de otras investigaciones que contribuyan al aprendizaje en espacios virtuales.

REFERENCIAS

- Baker, J. (2004). An investigation of relationships among instructor immediacy and affective and cognitive learning in the online classroom. *Internet & Higher Education*. Volumen 7, número 1, pp. 1-13.
- Barab, S. A., MaKinster, J. G., y Scheckler, R. (2004). Designing system dualities: Building online community. En S. A. Barab, R. Kling y J. Gray (Eds.), *Designing for Virtual Communities in the Service of Learning* (pp. 53-90). Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Biocca, F., Harms, C., y Burgoon, J. (2003). Toward a more robust theory and measure of social presence: Review and suggested criteria. *Presence: Teleoperators and Virtual Environments*. Volumen 12, número 3, pp. 456-480.
- Brown, R. E. (2001). The process of community-building in distance learning classes. *Journal of Asynchronous Learning Networks*. Volumen 5, número 2, pp. 18-35.
- Buendía, L. (1998). Capítulo III. El proceso de investigación. En Colás Bravo, M.P. y Buendía, L. (Eds.) *Investigación Educativa*. (pp. 69-107). 3ra edición. Sevilla, España: Ediciones Alfar, S.A.
- Conrad, D. (2002). Inhibition, Integrity and Etiquette among Online Learners: The Art of Niceness. *Distance Education*. Volumen 23, número 2, pp. 197-212.
- Corbin, J. y Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory*. 3ra edición. Londres: Sage.
- Creswell, J. (2003). Research design. *Qualitative, quantitative and mixed methods and approaches*. 2da edición. Londres: Sage.
- Delfino, M. y Manca, S. (2007). The expression of social presence through the use of figurative language in a web-based learning environment. *Computers in Human Behavior*. Volumen 23, número 5, pp. 2190-2211.
- Díaz, R., Neal, C., y Amaya-Williams, M. (1990). The social origins of self-regulation. En L. C. Moll (Ed.), *Vygotsky and education: Instructional implications and applications of socio-historical psychology* (pp. 127-154). Cambridge, Massachusetts: Cambridge University Press.
- Dillenbourg, P. (1999). What do you mean by 'collaborative learning'? En P. Dillenbourg (Ed.), *Collaborative learning: Cognitive and computational approaches* (pp. 1-19). Oxford: Elsevier.
- Dow, M. (2008). Implications of Social Presence for Online Learning: A Case Study of MLS Students. *Journal of Education for Library & Information Science*. Volumen 49, número 4, pp. 231-242.
- Gay, L. y Airasian, P. (2000). *Educational research. Competencies for analysis and application*. 6ta edición. Columbus, Ohio: Merrill.

- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Garden City, Nueva York: Doubleday Anchor Books.
- Gunawardena, C. (1991). Collaborative learning and group dynamics in computer-mediated communication networks. En *Research Monograph No. 9 of the Second American Symposium on Research in Distance Education*, ed. M.G. Moore. (pp. 14-24). University Park, PA: American Center for the Study of Distance Education.
- Gunawardena, C. (1995). Social presence theory and implications for interaction and collaborative learning in computer conferences. *International Journal of Educational Telecommunications*. Volumen 1, número 2, pp. 147-166.
- Gunawardena, C. y McIsaac, M. (2003). Distance Education. En D. H. Jonassen (Ed.), *Handbook of Research on Educational Communications and Technology*. (pp. 113-142). 2da edición Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Gunawardena, C. y Zittle, F. (1997). Social presence as a predictor of satisfaction within a computer mediated conferencing environment. *The American Journal of Distance Education*. Volumen 11, número 3, pp. 8-25.
- Hackman, M. y Walker, K. (1990). Instructional communication in the televised classroom: The effects of system design and teacher immediacy on student learning and satisfaction. *Communication Education*. Volumen 39, número 3, 196-206.
- Harasim, L., Hiltz, S., Teles, L., y Turoff, M. (2001). *Learning networks: A field guide to teaching and learning online*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- Havard, B., Du, J. y Xu, J. (2008). Online collaborative learning and communication media. *Journal of Interactive Learning Research*. Volumen 19, número 1, pp 37-50.
- Hiltz, S. (1995). *The virtual classroom: Learning without limits via computer networks*. Norwood, New Jersey: Ablex.
- Hiltz, S. (1998). Collaborative learning in asynchronous learning networks: Building learning communities. En *Proceedings of WebNet 98, the 3rd World Conference of the WWW, Internet, and Intranet*. Orlando, Florida.
- Homer, B., Plass, J. y Blake, L. (2008). The effects of video on cognitive load and social presence in multimedia learning. *Computers in Human Behavior*. Volumen 24, número 3, pp 786-797.
- Jain, R. (1997). Telepresence in education: Building the universal university. *Educom Review*. Volumen 32, número 3.
- Jauregi, K. y Bañados, E. (2008). Virtual Interaction through Video-Web Communication: A Step towards Enriching and Internationalizing Language Learning Programs. *ReCALL*. Volumen 20, número 2, pp. 183-207.

- Johnson, R., Hornik, S. y Salas, E. (2008). An empirical examination of factors contributing to the creation of successful e-learning environments. *International Journal of Human-Computer Studies*. Mayo, 2008. Volumen 66, número 5, pp. 356-369.
- Jones, A. y Mercer, N. (1993). *Theories of learning and information technology*. En P. Scrimshaw (Ed.), *Language, classrooms and computers* (pp. 11-26) Londres: Routledge.
- Kaye, A. (1989). Computer-mediated communication and distance education. En R. Mason & A. Kaye (Eds.), *Mindweave: Computers, Communications and Distance Education* (pp. 3-21). Oxford: Pergamon Press.
- Kehrwald, B. (2008). Understanding social presence in text-based online learning environments. *Distance Education*. Volumen 29, número 1, pp. 89-106.
- Kearney, P., Plax, T. y Wendt-Wasco, N. (1985). Teacher immediacy for affective learning in divergent college classes. *Communication Quarterly*. Volumen 3, número 1, pp. 61-74.
- Kreijns, K., Kirschner, P., Jochems, W. y Van Buuren, H. (2004). Determining Sociability, Social Space, and Social Presence in (A)synchronous Collaborative Groups. *CyberPsychology & Behavior*. Volumen, 7, número 2, pp. 155-172.
- Lomicka, L., y Lord, G. (2007). Social presence in virtual communities of foreign language teachers. *System*. Volumen 35, número 2, pp. 208-228.
- McIsaac, M. y Gunawardena, C. (1996). Distance Education. En D. H. Jonassen (Ed.), *Handbook of research for educational communications and technology* (pp. 403-437). Nueva York: MacMillan.
- Padrón, J. (2000). *Catorce consejos para un tesista*. Recuperado el 19 de marzo de 2005, de <http://lineai.entretemas.com/ArticulosAnteriores/14consejos.htm>
- Palloff, R. y Pratt, K. (2001). *Lessons from the cyberspace classroom: The realities of online teaching*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Perse, E., Burton, P., Kovner, E., Lears, M. y Sen, R. (1992). Predicting computer-mediated communication in a college class. *Communication Research Reports*. Volumen 9, número 2, pp. 161-170.
- Piaget, J. (1963). *The psychology of intelligence*. Nueva York: Routledge.
- Poggioli, L. (2004). *Guía para la elaboración del Informe de Practicum*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Poggioli, L. (2005). *Guía para la elaboración del proyecto de Trabajo de Grado de Maestría*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

- Richardson, J. y Swan, K. (2003). Examining social presence in online courses in relation to students' perceived learning and satisfaction. *Journal of Asynchronous Learning Networks*. Volumen 7, número 1, pp. 68-88.
- Rourke, L., Anderson, T., Garrison, D. y Archer, W. (1999). Assessing Social Presence in Asynchronous Text-Based Computer Conferencing. *Journal of Distance Education*. Volumen 14, número 2, pp. 50-71.
- Rowntree, D. (1995). Tutoring online. *British Journal of Educational Technology*. Volumen 26, número 3, pp. 205-215.
- Short, J., Williams, E., y Christie, B. (1976). *The social psychology of telecommunications*. Londres: John Wiley & Sons.
- So, H. y Brush, T. (2008). Student perceptions of collaborative learning, social presence and satisfaction in a blended learning environment: relationships and critical factors. *Computers & Education*. Volumen 51, número 1, pp. 318-336.
- Tu, C. y McIsaac, M. (2002). The relationship of social presence and interaction in online classes. *The American Journal of Distance Education*. Volumen 16, número 3, pp. 131-150.
- Vinagre, M. (2008). Politeness strategies in collaborative e-mail exchanges. *Computers & Education*. Volumen 50, número 3, pp. 1022-1036.
- Vygotsky, L. (1962). *Thought and language*. Cambridge: MIT Press.
- Vygotsky, L. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Cambridge: Harvard University Press.
- Whipp, J. y Lorentz, R. (2009). Cognitive and social help giving in online teaching: an exploratory study. *Educational Technology Research and Development*. Volumen 57, pp. 169-192.
- Wood, D., Bruner, J., y Ross, S. (1976). The role of tutoring in problem solving. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*. Volumen 17, pp. 89-100.
- Yamada, M. y Akahori, K. (2007). Social presence in synchronous CMC-based language learning: How does it affect the productive performance and consciousness of learning objectives? *Computer Assisted Language Learning*. Volumen 20, número 1, pp. 37-65.
- Yin, R. K. (1994). *Case study research: Design and methods*. 2da edición. Thousand Oaks, California: Sage.
- Zembylas, M. y Vrasidas, C. (2007). Listening for Silence in Text-Based, Online Encounters. *Distance Education*. Volumen 28, número 1, pp. 5-24.

ANEXO A
Cuestionario original de B. Kehrwald

The research questionnaire***Participant information: general experiences with online teaching and learning***

1. Including this course and any others which you may be in this semester, how many online courses have you taken?

- a. None
- b. 1–2
- c. 3–4
- d. 5 or more

2. How many other distance education courses have you taken which were not offered wholly online?

- a. None
- b. 1–2
- c. 3–4
- d. 5 or more

3. How much experience do you have teaching online?

- a. None
- b. Less than 1 year
- c. 1–2 years
- d. 2+ years

4. In online courses you have participated in as a teacher or learner, how often did you use the computer-mediated communications (CMC) facilities (email, threaded discussion forums, synchronous chats, etc.)?

- a. Never/rarely
- b. Occasionally
- c. Regularly
- d. Always, nearly every day

5. How often do you communicate with other participants in this course using methods other than CMC?

- a. Never/rarely
- b. Occasionally
- c. Regularly
- d. Always, nearly every day

7. How would you describe your expertise with CMC?

- a. I'm a novice
- b. I'm capable, but still learning
- c. I'm very capable
- d. I'm an expert

8. What is your comfort level with CMC?

- a. I'm very uncomfortable communicating this way.
- b. I'm sometimes uncomfortable communicating this way.
- c. I'm usually comfortable communicating this way.
- d. I'm almost always comfortable communicating this way.

9. Which learning activities do you prefer? Rank the following activities from 1 to 6 where '1' indicates the activity you most strongly prefer to do and '6' indicates the activity you least prefer to do.

- Read course study materials, articles, and textbooks.
- Participate in synchronous chats.
- Participate in whole-class asynchronous discussions.
- Work on collaborative projects in a small group.
- Write individual assignments.
- Work on individual projects which are not written (for example, develop websites).

Participant experiences with this course

10a. How would you describe your relationship with your peers in this course?

- a. It is a tight group, a real community. I feel like I know these people.
- b. I recognize many of the names in the course and have communicated with some of the group. I feel like I 'know' some of them.
- c. I only recognize some of the names in the course, others are very unfamiliar. I don't have a clear sense that most of these people are my peers.
- d. I can't say that I 'know' anyone. I'm still struggling to recognize most of the names and I haven't really connected with anyone.

10b. What is the basis for your answer in 10a? Refer to any specific incidents or situations that support your answer.

11. How many people in the course do you feel you 'know'?

Without referring to the discussion forums, for how many of your peers could you identify:

- | (a) a personal detail? | (b) a professional detail? | (c) a personality trait? |
|------------------------|----------------------------|--------------------------|
| a. None | a. None | a. None |
| b. 1–3 | b. 1–3 | b. 1–3 |
| c. 4–5 | c. 4–5 | c. 4–5 |
| d. More than 5 | d. More than 5 | d. More than 5 |

12a. Think of another learner in this course whose postings you have read. In 3–5 sentences, describe that person below. What do you know about them as a student? A professional? A family member? A human being?

12b. For the person you described above, choose the word in each row that describes that person. You may select 'I don't know' if you are unsure or have no basis for your answer.

A	Dominant	Submissive	I don't know
B	Emotional	Stoic	I don't know
C	Composed	Free flowing	I don't know
D	Similar to me	Different from me	I don't know
E	Formal	Casual	I don't know
F	Task oriented	Socially oriented	I don't know
G	Intimate	Distant	I don't know
H	Familiar with me	Unfamiliar with me	I don't know
I	Affectionate	Cold	I don't know
J	Inclusive	Selective	I don't know
K	Trusting	Wary	I don't know
L	Involved	Detached	I don't know

12c. Do you know all of the other participants in the course as well as the individual you have described above?

- a. Yes
- b. No

12d. If not, why not? What is the difference between participants in terms of how well you have gotten to know them?

13a. Think about the facilitator in this course. In each row below, there is a pair of words. Choose the word that best describes the facilitator. You may select 'I don't know' if you have no basis for your answer.

A	Dominant	Submissive	I don't know
B	Emotional	Stoic	I don't know
C	Composed	Free flowing	I don't know
D	Similar to me	Different from me	I don't know
E	Formal	Casual	I don't know
F	Task oriented	Socially oriented	I don't know
G	Intimate	Distant	I don't know
H	Familiar with me	Unfamiliar with me	I don't know
I	Affectionate	Cold	I don't know
J	Inclusive	Selective	I don't know
K	Trusting	Wary	I don't know
L	Involved	Detached	I don't know

13b. What is the basis for your responses above? In one paragraph, describe the basis for your impressions of the facilitator, referring to specific incidents whenever possible. Remember that this information will remain confidential.

14a. When communicating online, are you conscious of how others perceive you?

- a. No. I am not conscious of it.
- b. Yes, but only sometimes.
- c. Yes, I usually think about it when using CMC.
- d. Yes, I always think about it when using CMC.

14b. If so, how does it affect your behaviour? If possible, give an example of how your behaviour has been affected.

15. How would others in this course describe you? Choose one word in each row. If you are unsure or have no basis for your answer, you may choose 'I don't know'.

A	Dominant	Submissive	I don't know
B	Emotional	Stoic	I don't know
C	Composed	Free flowing	I don't know
D	Similar to me	Different from me	I don't know
E	Formal	Casual	I don't know
F	Task oriented	Socially oriented	I don't know
G	Intimate	Distant	I don't know
H	Familiar with me	Unfamiliar with me	I don't know
I	Affectionate	Cold	I don't know
J	Inclusive	Selective	I don't know
K	Trusting	Wary	I don't know
L	Involved	Detached	I don't know

16. Some online educators have argued that social presence is an important aspect of online learning environments. Would you agree with this statement? Why/why not?

17a. How would you characterize each of these aspects of the course in terms of meeting your needs as a learner in this course? Please choose one response for each of the five areas.

1. Technology

(web platform, communication facilities, technical support, etc.)

- a. Very supportive. I've had no problems at all.
- b. Supportive, but I could suggest some changes.
- c. Not very supportive. I've had problems and finding answers has been difficult.
- d. Terrible. I can't make sense of this and it's having a negative impact on my study.

2. Course design

(instructional process, course content, assessments)

- a. Very supportive. I've had no problems at all.
- b. Supportive, but I could suggest some changes.
- c. Not very supportive. I've had problems and finding answers has been difficult.
- d. Terrible. I can't make sense of this and it's having a negative impact on my study.

3. Facilitation

(activities of the course teaching staff during the course)

- Very supportive. I've had no problems at all.
- Supportive, but I could suggest some changes.
- Not very supportive. I've had problems and finding answers has been difficult.
- Terrible. I can't make sense of this and it's having a negative impact on my study.

4. Peer interaction

(communication and other forms of contact between participants in the learning environment)

- Very supportive. I've had no problems at all.
- Supportive, but I could suggest some changes.
- Not very supportive. I've had problems and finding answers has been difficult.
- Terrible. I can't make sense of this and it's having a negative impact on my study.

5. Course social infrastructure

(clear roles and responsibilities, rules for participation, level of inclusion, etc.)

- Very supportive. I've had no problems at all.
- Supportive, but I could suggest some changes.
- Not very supportive. I've had problems and finding answers has been difficult.
- Terrible. I can't make sense of this and it's having a negative impact on my study.

17b. Where do you seek support? How important is each of these course components to you for providing support? Rank these course components from most important (5) to least important (1) in terms of their importance to you in providing support.

	Technical
	Course design
	Facilitation
	Peer interaction
	Course social infrastructure

(item 18 omitted)

19a. In general, do you feel that this course is supportive?

- Yes
- No

19b. What changes would you like to make the course more supportive? If possible, please refer to any incidents where you did not feel your needs as a learner were being met.

20a. Have you provided support for others in the course, either explicitly or tacitly?

- Yes
- No

20b. If so, briefly describe the situation below.

ANEXO B
Traducción del cuestionario original de B. Kehrwald

Cuestionario de investigación***Información de los participantes: experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea***

1. Incluyendo esta asignatura y cualquier otra que haya tomado en este semestre, ¿Cuántos cursos en línea ha hecho usted?
 - a. Ninguno
 - b. 1-2
 - c. 3-4
 - d. 5 o más

2. ¿Cuántos cursos de educación a distancia, aparte de este, que no sean ofrecidos completamente en línea, ha tomado usted?
 - a. Ninguno
 - b. 1-2
 - c. 3-4
 - d. 5 o más

3. ¿Cuánta experiencia tiene en la enseñanza en línea?
 - a. Ninguna
 - b. Menos de 1 año
 - c. De 1 a 2 años
 - d. Más de dos años

4. En los cursos en línea en los que usted haya participado, bien sea como profesor o como estudiante, ¿Con qué frecuencia usó recursos de las comunicaciones mediadas por las computadoras (CMC) (correo electrónico, foros de discusión temáticos, chats síncronos, etc.)?
 - a. Nunca / Rara vez
 - b. Pocas veces
 - c. Con regularidad
 - d. Siempre, casi a diario

5. ¿Con qué frecuencia se comunica usted con otros participantes de este programa usando métodos distintos a las CMC?
 - a. Nunca / Rara vez
 - b. Pocas veces
 - c. Con regularidad
 - d. Siempre, casi a diario

6. (ítem omitido en el artículo)

7. ¿Cómo describiría usted su nivel de experticia en el uso de las CMC?
- Soy novato
 - Me siento capacitado, pero aún estoy aprendiendo
 - Me siento muy capacitado
 - Soy experto
8. ¿Cuál es su nivel de comodidad en el uso de las CMC?
- Me siento muy incómodo con esta forma de comunicación.
 - A veces me siento incómodo con esta forma de comunicación.
 - Generalmente me siento cómodo con esta forma de comunicación.
 - Casi siempre me siento cómodo con esta forma de comunicación.
9. ¿Qué actividades de aprendizaje prefiere usted? Ordene las siguientes actividades del 1 al 6; el “1” indicará la de su mayor preferencia y el “6” indicará la de menor preferencia.
- ___ Leer materiales de estudio para el curso, artículos y libros de texto.
- ___ Participar en chats síncronos.
- ___ Participar en discusiones asíncronas con todos los miembros del curso.
- ___ Trabajar en proyectos colaborativos en pequeños grupos.
- ___ Escribir asignaciones individuales.
- ___ Trabajar en proyectos individuales que no sean escritos (por ejemplo, en el desarrollo de sitios web).

Experiencias de los participantes con este curso

- 10.a. ¿Cómo describiría su relación con sus compañeros en este programa?
- Es un grupo unido, una verdadera comunidad. Siento como si los conociera a todos.
 - Reconozco muchos de los nombres de los participantes del programa y me he comunicado con algunos de ellos. Siento como si “conociera” a algunos de ellos.
 - Sólo reconozco algunos de los nombres de los participantes del programa, otros me resultan muy poco familiares. No siento con seguridad que la mayoría de los miembros del grupo sean mis compañeros.
 - No puedo decir que “conozco” a alguien. Aún estoy luchando para reconocer la mayoría de los nombres y realmente no me he conectado con nadie.

10b. ¿En qué se basó para responder a la pregunta 10a? Haga referencia a incidentes o situaciones específicos que sustenten su respuesta.

11. ¿Cuántas personas de este programa siente usted que “conoce”?
Sin hacer referencia a los foros de discusión, en cuántos de sus compañeros podría usted identificar:

(a) Un detalle personal

- a. Ninguno
- b. De 1 a 3
- c. De 4 a 5
- d. Más de 5

(b) Un detalle profesional

- a. Ninguno
- b. De 1 a 3
- c. De 4 a 5
- d. Más de 5

(c) Un rasgo de personalidad

- a. Ninguno
- b. De 1 a 3
- c. De 4 a 5
- d. Más de 5

12. 12a. Piense en otro estudiante del curso cuyos mensajes usted haya leído. En un rango de 3 a 5 oraciones, describa a esa persona. ¿Qué sabe de él / ella como estudiante? ¿Como profesional? ¿Como miembro de su familia? ¿Como ser humano?

12b. Para la persona que describió, escoja la palabra en cada fila que le describa. Usted puede seleccionar “No sé” si usted no está seguro o no tiene bases para su respuesta.

A	Dominante	Sumiso	No sé
B	Emotivo	Controlado	No sé
C	Sereno	Fluctuante	No sé
D	Parecido a mí	Diferente a mí	No sé
E	Formal	Casual	No sé
F	Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé
G	Cercano	Distante	No sé
H	Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé
I	Afectivo	Frío	No sé
J	Inclusivo	Selectivo	No sé
K	Confiado	Cauteloso	No sé
L	Parcial	Imparcial	No sé

12c. ¿Conoce usted a todos los participantes restantes tan bien como al que describió anteriormente?

- a. Sí
- b. No

12d. Si su respuesta fue negativa, ¿Por qué no? ¿Cuál es la diferencia entre los participantes en términos de cuán bien ha llegado usted a conocerlos?

13.a. Piense en los facilitadores que ha tenido en este curso. En cada una de las filas del cuadro siguiente, hay un par de palabras. Escoja la palabra que describa mejor a uno de sus facilitadores. Usted puede seleccionar “No sé” si no tiene base para su respuesta.

A	Dominante	Sumiso	No sé
B	Emotivo	Controlado	No sé
C	Sereno	Fluctuante	No sé
D	Parecido a mí	Diferente a mí	No sé
E	Formal	Casual	No sé
F	Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé
G	Cercano	Distante	No sé
H	Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé
I	Afectivo	Frío	No sé
J	Inclusivo	Selectivo	No sé
K	Confiado	Cauteloso	No sé
L	Parcial	Imparcial	No sé

13b. ¿En qué se basó para su respuesta anterior? En un párrafo, describa los basamentos para sus impresiones acerca del facilitador, refiriéndose a incidentes específicos cuando sea necesario. Recuerde que esta información será confidencial.

14.a. Al comunicarse en línea, ¿Está consciente de cómo lo perciben otros?

- a. No, no estoy consciente de ello.
- b. Sí, pero sólo a veces.
- c. Sí, con frecuencia pienso en ello cuando uso las CMC.
- d. Sí, siempre pienso en ello cuando uso las CMC.

14b. De ser así, ¿Cómo afecta esto su comportamiento? De ser posible, dé un ejemplo de cómo ha sido afectado su comportamiento.

15. ¿Cómo cree usted que le describirían otros participantes del curso? Escoja una palabra de cada fila. Si no se siente seguro de su respuesta o no tiene base para ella, usted puede seleccionar “No sé”.

A	Dominante	Sumiso	No sé
B	Emotivo	Controlado	No sé
C	Sereno	Fluctuante	No sé
D	Parecido a mí	Diferente a mí	No sé
E	Formal	Casual	No sé
F	Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé
G	Cercano	Distante	No sé
H	Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé
I	Afectivo	Frío	No sé
J	Inclusivo	Selectivo	No sé
K	Confiado	Cauteloso	No sé
L	Parcial	Imparcial	No sé

16. Algunos educadores en línea han afirmado que la presencia social es un aspecto importante en los ambientes de aprendizaje en línea. ¿Está de acuerdo con esta afirmación? ¿Por qué o por qué no?

- 17a. ¿Cómo caracterizaría usted cada uno de los siguientes aspectos del programa en términos de la satisfacción de sus necesidades como aprendiz en este programa? Por favor, escoja una respuesta para cada una de las cinco áreas.

1. Tecnología

(plataforma web, herramientas comunicativas, servicio técnico, etc.)

- Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.
- Buena, pero podría sugerir algunos cambios.
- No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.

2. Diseño del curso

(proceso instruccional, contenido del curso, evaluaciones)

- Muy bueno. No he tenido problemas en lo absoluto.
- Bueno, pero podría sugerir algunos cambios.
- No muy bueno. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- Malo. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.

3. Facilitación

(actividades del personal de enseñanza del programa durante el mismo)

- a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.
- b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.
- c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.

4. Interacción con los compañeros

(comunicación y otras formas de contacto entre los participantes en el ambiente de aprendizaje)

- a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.
- b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.
- c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.

5. Infraestructura social del programa

(roles y responsabilidades claros, reglas de participación, nivel de inclusión, etc.)

- a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.
- b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.
- c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.

17b. ¿Dónde busca ayuda? ¿Cuán importante es para usted cada uno de estos componentes del programa en cuanto a la provisión de ayuda se refiere? Ordene estos componentes del programa desde el más importante (5) hasta el menos importante (1) en términos de su relevancia para usted en la provisión de ayuda.

	Tecnología
	Diseño del curso
	Facilitación
	Interacción con los compañeros
	Infraestructura social del curso

18. (ítem omitido en el artículo)

19a. En líneas generales, ¿Siente que ha recibido apoyo en este programa?

- a. Sí
- b. No

19b. ¿Qué cambios le gustaría que se hiciesen en el curso para que se sienta más apoyo en el mismo? De ser posible, haga referencia a algún incidente en el que no haya sentido que sus necesidades como aprendiz hayan estado siendo satisfechas.

20a. ¿Usted le ha brindado ayuda a otros participantes del programa, bien sea de manera explícita o implícita?

- a. Sí
- b. No

20b. De ser así, describa la situación a continuación de manera breve.

ANEXO C
Cuestionario (Estudiantes)



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
Especialización en Educación. Mención Procesos de Aprendizaje
Asignatura: Prácticum

Encuesta: Importancia de la presencia social en el aprendizaje en línea¹

Introducción

Con el propósito de llevar a cabo un estudio que genere sugerencias para fortalecer el programa en línea, se solicita su colaboración para responder el siguiente instrumento. El mismo consta de dos partes, la primera relacionada a sus experiencias con el aprendizaje y la enseñanza en línea, la segunda relativa a sus experiencias en este programa.

Instrucciones

Lea detenidamente los siguientes enunciados. Responda las preguntas de respuesta cerrada marcando con una equis (X) en la opción que mejor se adecue a su opinión, criterio o experiencia. Para responder las preguntas de respuesta abierta, suministre la información requerida con la extensión propuesta en ellas. De no haber un límite, desarrolle la respuesta con la extensión que le permita presentar sus ideas con total claridad.

Se agradece la mayor sinceridad en cada una de las respuestas dadas a fin de contribuir con la mejora o propuesta de cambios del programa en línea.

La mayor confidencialidad respecto a la información suministrada por usted está garantizada.

¹ Adaptación del instrumento del estudio de Kehrwald, B. (2008) *Entendiendo la presencia social en ambientes de aprendizaje en línea basados en textos*.

Parte I**Información de los participantes: experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea**

1. Incluyendo esta asignatura y cualquier otra que haya tomado en este programa, ¿Cuántos cursos en línea ha hecho usted?
 - a. 1-2
 - b. 3-4
 - c. 5-6
 - d. 7 o más

2. ¿Cuántos cursos de educación a distancia mediada por computadoras, aparte de este, que no sean ofrecidos completamente en línea, ha hecho usted?
 - a. 1-2
 - b. 3-4
 - c. 5-6
 - d. 7 o más

3. Si usted alguna vez ha sido profesor de algún curso en línea, ¿Cuánta experiencia tiene en esta modalidad de enseñanza?
 - a. Ninguna
 - b. Menos de 1 año
 - c. De 1 a 2 años
 - d. Más de dos años

4. ¿Ha tomado usted algún curso sobre enseñanza en línea o ha tenido algún entrenamiento tecnológico para la misma?
 - a. Sí
 - b. No

5. En los cursos en línea en los que usted haya participado, bien sea como profesor o como estudiante, ¿Con qué frecuencia usó recursos de las comunicaciones mediadas por las computadoras (CMC) (correo electrónico, foros de discusión temáticos, chats síncronos, etc.)?
 - a. Nunca / Rara vez
 - b. Pocas veces
 - c. Con regularidad
 - d. Siempre, casi a diario

6. ¿Con qué frecuencia se comunica usted con otros participantes de este programa usando métodos distintos a las CMC?

- a. Nunca / Rara vez
- b. Pocas veces
- c. Con regularidad
- d. Siempre, casi a diario

7. ¿Cómo describiría usted su nivel de experticia en el uso de las CMC?

- a. Soy novato
- b. Me siento capacitado, pero aún estoy aprendiendo
- c. Me siento muy capacitado
- d. Soy experto

8. ¿Cuál es su nivel de comodidad en el uso de las CMC?

- a. Me siento muy incómodo con esta forma de comunicación.
- b. A veces me siento incómodo con esta forma de comunicación.
- c. Generalmente me siento cómodo con esta forma de comunicación.
- d. Casi siempre me siento cómodo con esta forma de comunicación.

9. ¿Qué actividades de aprendizaje prefiere usted? Ordene las siguientes actividades del 1 al 6; el "1" indicará la de su mayor preferencia y el "6" indicará la de menor preferencia.

- ___ Leer materiales de estudio para el curso, artículos y libros de texto.
- ___ Participar en chats síncronos.
- ___ Participar en discusiones asíncronas con todos los miembros del curso.
- ___ Trabajar en proyectos colaborativos en pequeños grupos.
- ___ Escribir asignaciones individuales.
- ___ Trabajar en proyectos individuales que no sean escritos (por ejemplo, en el desarrollo de sitios web).

Parte II**Experiencias de los participantes con este programa**

10. ¿Cómo describiría su relación con sus compañeros en este programa?
- Es un grupo unido, una verdadera comunidad. Siento como si los conociera a todos.
 - Reconozco muchos de los nombres de los participantes del programa y me he comunicado con algunos de ellos. Siento como si “conociera” a algunos de ellos.
 - Sólo reconozco algunos de los nombres de los participantes del programa, otros me resultan muy poco familiares. No siento con seguridad que la mayoría de los miembros del grupo sean mis compañeros.
 - No puedo decir que “conozco” a alguien. Aún estoy luchando para reconocer la mayoría de los nombres y realmente no me he conectado con nadie.
11. ¿En qué se basó para responder a la pregunta 10? Haga referencia a incidentes o situaciones específicos que sustenten su respuesta.
12. ¿Cuántas personas de este programa siente usted que “conoce”?
Sin hacer referencia a los foros de discusión, en cuántos de sus compañeros podría usted identificar:
- Un detalle personal
 - Ninguno
 - De 1 a 3
 - De 4 a 5
 - Más de 5
 - Un detalle profesional
 - Ninguno
 - De 1 a 3
 - De 4 a 5
 - Más de 5
 - Un rasgo de personalidad
 - Ninguno
 - De 1 a 3
 - De 4 a 5
 - Más de 5

13. Piense en otro estudiante del curso cuyos mensajes usted haya leído. En un rango de 3 a 5 oraciones, describa a esa persona. ¿Qué sabe de él / ella como estudiante? ¿Como profesional? ¿Como miembro de su familia? ¿Como ser humano?

14. Para la persona que describió, escoja la palabra en cada fila que le describa. Usted puede seleccionar “No sé” si usted no está seguro o no tiene bases para su respuesta.

A	Dominante	Sumiso	No sé
B	Emotivo	Controlado	No sé
C	Sereno	Fluctuante	No sé
D	Parecido a mí	Diferente a mí	No sé
E	Formal	Casual	No sé
F	Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé
G	Cercano	Distante	No sé
H	Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé
I	Afectivo	Frío	No sé
J	Inclusivo	Selectivo	No sé
K	Confiado	Cauteloso	No sé
L	Parcial	Imparcial	No sé

15. ¿Conoce usted a todos los participantes restantes tan bien como al que describió anteriormente?

- a. Sí
- b. No

16. Si su respuesta fue negativa, ¿Por qué no? ¿Cuál es la diferencia entre los participantes en términos de cuán bien ha llegado usted a conocerlos?

17. Piense en los facilitadores que ha tenido en este curso. En cada una de las filas del cuadro siguiente, hay un par de palabras. Escoja la palabra que describa mejor a uno de sus facilitadores. Usted puede seleccionar “No sé” si no tiene base para su respuesta.

A	Dominante	Sumiso	No sé
B	Emotivo	Controlado	No sé
C	Sereno	Fluctuante	No sé
D	Parecido a mí	Diferente a mí	No sé
E	Formal	Casual	No sé
F	Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé
G	Cercano	Distante	No sé
H	Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé
I	Afectivo	Frío	No sé
J	Inclusivo	Selectivo	No sé
K	Confiado	Cauteloso	No sé
L	Parcial	Imparcial	No sé

18. ¿En qué se basó para su respuesta anterior? En un párrafo, describa los basamentos para sus impresiones acerca del facilitador, refiriéndose a incidentes específicos cuando sea necesario. Recuerde que esta información será confidencial.

19. Al comunicarse en línea, ¿Está consciente de cómo lo perciben otros?

- a. No, no estoy consciente de ello.
- b. Sí, pero sólo a veces.
- c. Sí, con frecuencia pienso en ello cuando uso las CMC.
- d. Sí, siempre pienso en ello cuando uso las CMC.

20. De ser así, ¿Cómo afecta esto su comportamiento? De ser posible, dé un ejemplo de cómo ha sido afectado su comportamiento.

21. ¿Cómo cree usted que le describirían otros participantes del programa? Escoja una palabra de cada fila. Si no se siente seguro de su respuesta o no tiene base para ella, usted puede seleccionar “No sé”.

A	Dominante	Sumiso	No sé
B	Emotivo	Controlado	No sé
C	Sereno	Fluctuante	No sé
D	Parecido a mí	Diferente a mí	No sé
E	Formal	Casual	No sé
F	Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé
G	Cercano	Distante	No sé
H	Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé
I	Afectivo	Frío	No sé
J	Inclusivo	Selectivo	No sé
K	Confiado	Cauteloso	No sé
L	Parcial	Imparcial	No sé

22. Algunos educadores en línea han afirmado que la presencia social es un aspecto importante en los ambientes de aprendizaje en línea. ¿Está de acuerdo con esta afirmación? ¿Por qué o por qué no?

23. ¿Cómo caracterizaría usted cada uno de los siguientes aspectos del programa en términos de la satisfacción de sus necesidades como aprendiz en este programa? Por favor, escoja una respuesta para cada una de las cinco áreas.

1. Tecnología

(plataforma web, herramientas comunicativas, servicio técnico, etc.)

- Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.
- Buena, pero podría sugerir algunos cambios.
- No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.

2. Diseño del programa

(proceso instruccional, contenido del curso, evaluaciones)

- a. Muy bueno. No he tenido problemas en lo absoluto.
- b. Bueno, pero podría sugerir algunos cambios.
- c. No muy bueno. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- d. Malo. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.

3. Facilitación

(actividades del personal de enseñanza del programa durante el mismo)

- a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.
- b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.
- c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.

4. Interacción con los compañeros

(comunicación y otras formas de contacto entre los participantes en el ambiente de aprendizaje)

- a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.
- b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.
- c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.

5. Infraestructura social del programa

(roles y responsabilidades claros, reglas de participación, nivel de inclusión, etc.)

- a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.
- b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.
- c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.

24. ¿Dónde busca ayuda? ¿Cuán importante es para usted cada uno de estos componentes del programa en cuanto a la provisión de ayuda se refiere? Ordene estos componentes del programa desde el más importante (5) hasta el menos importante (1) en términos de su relevancia para usted en la provisión de ayuda.

	Tecnología
	Diseño del programa
	Facilitación
	Interacción con los compañeros
	Infraestructura social del programa

25. En líneas generales, ¿Siente que ha recibido apoyo en este programa?

- a. Sí
- b. No

26. ¿Qué cambios le gustaría que se hiciesen en el programa para que se sienta más apoyo en el mismo? De ser posible, haga referencia a algún incidente en el que no haya sentido que sus necesidades como aprendiz hayan estado siendo satisfechas.

27. ¿Usted le ha brindado ayuda a otros participantes del programa, bien sea de manera explícita o implícita?

- a. Sí
- b. No

28. De ser así, describa la situación de manera breve.

29. ¿Tiene alguna(s) sugerencia(s) para mejorar la interacción docente-estudiante, la interacción estudiante-estudiante, y la presencia social de manera de contribuir al incremento de la satisfacción académica y el rendimiento estudiantil?

ANEXO D
Cuestionario (Profesores)



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
Especialización en Educación. Mención Procesos de Aprendizaje
Asignatura: Prácticum

Encuesta: Importancia de la presencia social en el aprendizaje en línea²

Introducción

Con el propósito de llevar a cabo un estudio que genere sugerencias para fortalecer el programa en línea, se solicita su colaboración para responder el siguiente instrumento. El mismo consta de dos partes, la primera relacionada a sus experiencias con el aprendizaje y la enseñanza en línea, la segunda relativa a sus experiencias en este programa.

Instrucciones

Lea detenidamente los siguientes enunciados. Responda las preguntas de respuesta cerrada marcando con una equis (X) en la opción que mejor se adecue a su opinión, criterio o experiencia. Para responder las preguntas de respuesta abierta, suministre la información requerida con la extensión propuesta en ellas. De no haber un límite, desarrolle la respuesta con la extensión que le permita presentar sus ideas con total claridad.

Se agradece la mayor sinceridad en cada una de las respuestas dadas a fin de contribuir con la mejora o propuesta de cambios del programa en línea.

La mayor confidencialidad respecto a la información suministrada por usted está garantizada.

² Adaptación del instrumento del estudio de Kehrwald, B. (2008) *Entendiendo la presencia social en ambientes de aprendizaje en línea basados en textos*.

Parte I**Información de los participantes: experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea**

1. ¿Cuántos cursos en línea ha dictado usted?
 - a. 1-2
 - b. 3-4
 - c. 5-6
 - d. 7 o más

2. ¿Cuántos cursos de educación a distancia mediada por computadoras, aparte de este, que no sean ofrecidos completamente en línea, ha dictado usted?
 - a. 1-2
 - b. 3-4
 - c. 5-6
 - d. 7 o más

3. Indique cuánta experiencia tiene en la modalidad de enseñanza en línea.
 - a. Ninguna
 - b. Menos de 1 año
 - c. De 1 a 2 años
 - d. Más de dos años

4. ¿Ha tomado usted algún curso sobre enseñanza en línea o ha tenido algún entrenamiento tecnológico para la misma antes de dictar su primera clase?
 - a. Sí
 - b. No

5. En los cursos en línea en los que usted ha dictado, ¿Con qué frecuencia usó recursos de las comunicaciones mediadas por las computadoras (CMC) (correo electrónico, foros de discusión temáticos, chats síncronos, etc.)?
 - a. Nunca / Rara vez
 - b. Pocas veces
 - c. Con regularidad
 - d. Siempre, casi a diario

6. ¿Con qué frecuencia se comunica usted con los estudiantes de este programa usando métodos distintos a las CMC?

- a. Nunca / Rara vez
- b. Pocas veces
- c. Con regularidad
- d. Siempre, casi a diario

7. ¿Cómo describiría usted su nivel de experticia en el uso de las CMC?

- a. Soy novato
- b. Me siento capacitado, pero aún estoy aprendiendo
- c. Me siento muy capacitado
- d. Soy experto

8. ¿Cuál es su nivel de comodidad en el uso de las CMC?

- a. Me siento muy incómodo con esta forma de comunicación.
- b. A veces me siento incómodo con esta forma de comunicación.
- c. Generalmente me siento cómodo con esta forma de comunicación.
- d. Casi siempre me siento cómodo con esta forma de comunicación.

9. ¿Qué actividades de aprendizaje prefiere asignar usted? Ordene las siguientes actividades del 1 al 6; el "1" indicará la de su mayor preferencia y el "6" indicará la de menor preferencia.

- ___ Lectura materiales de estudio para el curso, artículos y libros de texto.
- ___ Participación en chats síncronos.
- ___ Participación en discusiones asíncronas con todos los miembros del curso.
- ___ Trabajos en proyectos colaborativos en pequeños grupos.
- ___ Asignaciones individuales escritas.
- ___ Trabajos en proyectos individuales que no sean escritos (por ejemplo, en el desarrollo de sitios web).

Parte II**Experiencias de los profesores con este programa**

10. ¿Cómo describiría su relación con sus estudiantes en este programa?
- Siento como si los conociera a todos.
 - Reconozco muchos de los nombres de los participantes del programa y me he comunicado con algunos de ellos. Siento como si “conociera” a algunos de ellos.
 - Sólo reconozco algunos de los nombres de los participantes del programa, otros me resultan muy poco familiares.
 - No puedo decir que “conozco” a alguien. Aún estoy luchando para reconocer la mayoría de los nombres y realmente no me he conectado con nadie.
11. ¿En qué se basó para responder a la pregunta 10? Haga referencia a incidentes o situaciones específicos que sustenten su respuesta.
12. ¿Cuántas personas de este programa siente usted que “conoce”?
Sin hacer referencia a los foros de discusión, en cuántos de sus estudiantes podría usted identificar:
- (a) Un detalle personal
- Ninguno
 - De 1 a 3
 - De 4 a 5
 - Más de 5
- (b) Un detalle profesional
- Ninguno
 - De 1 a 3
 - De 4 a 5
 - Más de 5
- (c) Un rasgo de personalidad
- Ninguno
 - De 1 a 3
 - De 4 a 5
 - Más de 5

13. Piense en algún estudiante del curso cuyos mensajes usted haya leído. En un rango de 3 a 5 oraciones, describa a esa persona. ¿Qué sabe de él / ella como estudiante? ¿Como profesional? ¿Como miembro de su familia? ¿Como ser humano?

14. Para la persona que describió, escoja la palabra en cada fila que le describa. Usted puede seleccionar “No sé” si usted no está seguro o no tiene bases para su respuesta.

A	Dominante	Sumiso	No sé
B	Emotivo	Controlado	No sé
C	Sereno	Fluctuante	No sé
D	Parecido a mí	Diferente a mí	No sé
E	Formal	Casual	No sé
F	Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé
G	Cercano	Distante	No sé
H	Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé
I	Afectivo	Frío	No sé
J	Inclusivo	Selectivo	No sé
K	Confiado	Cauteloso	No sé
L	Parcial	Imparcial	No sé

15. ¿Conoce usted a todos los participantes restantes tan bien como al que describió anteriormente?

- a. Sí
- b. No

16. Si su respuesta fue negativa, ¿Por qué no? ¿Cuál es la diferencia entre los participantes en términos de cuán bien ha llegado usted a conocerlos?

17. Al comunicarse en línea, ¿Está consciente de cómo lo perciben los estudiantes?

- a. No, no estoy consciente de ello.
- b. Sí, pero sólo a veces.
- c. Sí, con frecuencia pienso en ello cuando uso las CMC.
- d. Sí, siempre pienso en ello cuando uso las CMC.

18. De ser así, ¿Cómo afecta esto su comportamiento? De ser posible, dé un ejemplo de cómo ha sido afectado su comportamiento.

19. ¿Cómo cree usted que le describirían los participantes del programa? Escoja una palabra de cada fila. Si no se siente seguro de su respuesta o no tiene base para ella, usted puede seleccionar "No sé".

A	Dominante	Sumiso	No sé
B	Emotivo	Controlado	No sé
C	Sereno	Fluctuante	No sé
D	Parecido a mí	Diferente a mí	No sé
E	Formal	Casual	No sé
F	Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé
G	Cercano	Distante	No sé
H	Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé
I	Afectivo	Frío	No sé
J	Inclusivo	Selectivo	No sé
K	Confiado	Cauteloso	No sé
L	Parcial	Imparcial	No sé

20. Algunos educadores en línea han afirmado que la presencia social es un aspecto importante en los ambientes de aprendizaje en línea. ¿Está de acuerdo con esta afirmación? ¿Por qué o por qué no?

21. ¿Cómo caracterizaría usted cada uno de los siguientes aspectos del programa en términos de la satisfacción de sus necesidades como profesor en este programa? Por favor, escoja una respuesta para cada una de las cinco áreas.

1. Tecnología

(plataforma web, herramientas comunicativas, servicio técnico, etc.)

- a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.
- b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.
- c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mi desempeño como facilitador.

2. Diseño del programa

(proceso instruccional, contenido del curso, evaluaciones)

- a. Muy bueno. No he tenido problemas en lo absoluto.
- b. Bueno, pero podría sugerir algunos cambios.
- c. No muy bueno. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- d. Malo. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mi desempeño como facilitador.

3. Interacción con los estudiantes

(comunicación y otras formas de contacto con los participantes en el ambiente de aprendizaje)

- a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.
- b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.
- c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mi desempeño como facilitador.

4. Infraestructura social del programa

(roles y responsabilidades claros, reglas de participación, nivel de inclusión, etc.)

- a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.
- b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.
- c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.
- d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mi desempeño como facilitador.

22. ¿Dónde busca ayuda? ¿Cuán importante es para usted cada uno de estos componentes del programa en cuanto a la provisión de ayuda se refiere? Ordene estos componentes del programa desde el más importante (4) hasta el menos importante (1) en términos de su relevancia para usted en la provisión de ayuda.

	Tecnología
	Diseño del programa
	Interacción con los estudiantes
	Infraestructura social del programa

23. En líneas generales, ¿Siente que ha recibido apoyo en este programa?

- a. Sí
- b. No

24. ¿Qué cambios le gustaría que se hiciesen en el programa para que se sienta más apoyo en el mismo? De ser posible, haga referencia a algún incidente en el que no haya sentido que sus necesidades como profesor hayan estado siendo satisfechas.

25. ¿Usted le ha brindado ayuda a los participantes del programa en alguno de los cuatro componentes mencionados anteriormente, bien sea de manera explícita o implícita?

- a. Sí
- b. No

26. De ser así, describa la situación de manera breve.

27. ¿Tiene alguna(s) sugerencia(s) para mejorar la interacción docente-estudiante, la interacción estudiante-estudiante, y la presencia social de manera de contribuir al incremento de la satisfacción académica y el rendimiento estudiantil?

ANEXO E
Determinación de categorías de la data (Estudiantes)

Tabla A1

Determinación de categorías de la data (Estudiantes)

Encuesta: Importancia de la presencia social en el aprendizaje en línea (Estudiantes)

Nomenclatura:

En la columna *Categoría*, las palabras en **negritas** representan las categorías, las viñetas representan las sub-categorías dentro de cada categoría, las barras (/) representan las dimensiones dentro de cada sub-categoría y los símbolos de adición y sustracción (+, -, ±) la presencia o ausencia de los rasgos dentro de cada dimensión.

<i>Parte I: Información de los participantes: experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea</i>	
<i>Evento / Ítem</i>	<i>Categoría</i>
1. Incluyendo esta asignatura y cualquier otra que haya tomado en este programa, ¿Cuántos cursos en línea ha hecho usted? a. 1-2 b. 3-4 c. 5-6 d. 7 o más	Aprendizaje previo • Experiencia como participante / Cantidad de cursos
a6 b5 c0 d3	
2. ¿Cuántos cursos de educación a distancia mediada por computadoras, aparte de este, que no sean ofrecidos completamente en línea, ha hecho usted? a. 1-2 b. 3-4 c. 5-6 d. 7 o más	Aprendizaje previo • Experiencia como participante / Cantidad de cursos
a12 b2 c0 d0	
3. Si usted alguna vez ha sido profesor de algún curso en línea, ¿Cuánta experiencia tiene en esta modalidad de enseñanza? a. Ninguna b. Menos de 1 año c. De 1 a 2 años d. Más de dos años	Aprendizaje previo • Experiencia docente / Enseñanza en línea / Cantidad de años
a13 b1 c0 d0	

<p>4. ¿Ha tomado usted algún curso sobre enseñanza en línea o ha tenido algún entrenamiento tecnológico para la misma?</p> <p>a. Sí</p> <p>b. No</p>	<p>Aprendizaje previo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento tecnológico / Enseñanza en línea / Cantidad de cursos
a9 b5	
<p>5. En los cursos en línea en los que usted haya participado, bien sea como profesor o como estudiante, ¿Con qué frecuencia usó recursos de las comunicaciones mediadas por las computadoras (CMC) (correo electrónico, foros de discusión temáticos, chats síncronos, etc.)?</p> <p>a. Nunca / Rara vez</p> <p>b. Pocas veces</p> <p>c. Con regularidad</p> <p>d. Siempre, casi a diario</p>	<p>Aprendizaje previo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencias anteriores / Uso de recursos de CMC + Frecuente
a0 b0 c4 d10	
<p>6. ¿Con qué frecuencia se comunica usted con otros participantes de este programa usando métodos distintos a las CMC?</p> <p>a. Nunca / Rara vez</p> <p>b. Pocas veces</p> <p>c. Con regularidad</p> <p>d. Siempre, casi a diario</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre pares / Uso de recursos distintos a las CMC - Frecuente
a3 b6 c4 d1	
<p>7. ¿Cómo describiría usted su nivel de experticia en el uso de las CMC?</p> <p>a. Soy novato</p> <p>b. Me siento capacitado, pero aún estoy aprendiendo</p> <p>c. Me siento muy capacitado</p> <p>d. Soy experto</p>	<p>Aprendizaje previo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experticia actual / Uso de recursos de CMC ± Aun aprendiendo + Muy capacitados
a0 b4 c10 d0	
<p>8. ¿Cuál es su nivel de comodidad en el uso de las CMC?</p> <p>a. Me siento muy incómodo con esta forma de comunicación.</p> <p>b. A veces me siento incómodo con esta forma de comunicación.</p> <p>c. Generalmente me siento cómodo con esta forma de comunicación.</p> <p>d. Casi siempre me siento cómodo con esta forma de comunicación.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comodidad / Uso de recursos de CMC

a0 b0 c4 d10	
<p>9. ¿Qué actividades de aprendizaje prefiere usted? Ordene las siguientes actividades del 1 al 6; el “1” indicará la de su mayor preferencia y el “6” indicará la de menor preferencia.</p> <p>___ Leer materiales de estudio para el curso, artículos y libros de texto.</p> <p>___ Participar en chats síncronos.</p> <p>___ Participar en discusiones asíncronas con todos los miembros del curso.</p> <p>___ Trabajar en proyectos colaborativos en pequeños grupos.</p> <p>___ Escribir asignaciones individuales.</p> <p>___ Trabajar en proyectos individuales que no sean escritos (por ejemplo, en el desarrollo de sitios web).</p>	<p>Aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preferencias / Jerarquización de actividades
<p>132456 / 312465 / 563142 / 532641 / 364521 / 143526 / 345162 / 162534 / 162345 / 352146 / 152364 / 346125 / 235164 / - - 1413 /</p>	<p>Aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preferencias / Jerarquización de actividades + Materiales + Proyectos colaborativos + Discusiones asíncronas

Parte II	
Experiencias de los participantes con este programa	
Evento / Ítem	Categoría
<p>10. ¿Cómo describiría su relación con sus compañeros en este programa?</p> <p>a. Es un grupo unido, una verdadera comunidad. Siento como si los conociera a todos.</p> <p>b. Reconozco muchos de los nombres de los participantes del programa y me he comunicado con algunos de ellos. Siento como si “conociera” a algunos de ellos.</p> <p>c. Sólo reconozco algunos de los nombres de los participantes del programa, otros me resultan muy poco familiares. No siento con seguridad que la mayoría de los miembros del grupo sean mis compañeros.</p> <p>d. No puedo decir que “conozco” a alguien. Aún estoy luchando para reconocer la mayoría de los nombres y realmente no me he conectado con nadie.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares /Reconocimiento de rasgos personales distintivos
a4 b5 c5 d0	

<p>11. ¿En qué se basó para responder a la pregunta 10? Haga referencia a incidentes o situaciones específicos que sustenten su respuesta.</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares /Experiencias
<p>Estudiante 1 Aparte de mantener contacto por CMC, también se busca mantener la comunicación por otros medios. En el grupo se tiene la amistad, el diálogo, el compañerismo.</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares / Contacto / Uso de los recursos CMC / Uso de recursos distintos a las CMC + Amistad + Diálogo +Compañerismo
<p>Estudiante 2 Siento que hemos logrado mucha confianza y unión entre varios de nosotros, nos hemos apoyado en momentos duros, nos hemos ayudado, hemos compartido experiencias personales y varias otras cosas que nos han cohesionado y unido mucho. Ha habido situaciones de enfermedad, accidentes, desmotivación, dificultades varias en las que nos hemos apoyado y eso ha hecho que sienta que conozco a algunos de ellos.</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares / Situaciones adversas + Confianza + Apoyo extra-académico
<p>Estudiante 3 Aunque durante el curso de las asignaturas nos mantuvimos en comunicación mediante foros, chats y correos generales, en realidad el mayor contacto lo he establecido con las personas con las que hago grupos o con los que por determinadas circunstancias nos apoyamos en algunas inquietudes, procesos o para compartir algún material.</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares / Contacto / Uso de los recursos CMC + Confianza + Apoyo académico + Grupos de trabajo
<p>Estudiante 4 Sólo reconozco claramente a una compañera con quien he estudiado otros estudios en línea semipresenciales, y la conozco en persona. Somos buenas amigas, más es ahora haciendo mi segunda materia que reconozco un par de nombres y estilos de preguntas en los foros, pero aún así creo que el grupo no se ha integrado, porque tenemos mucho trabajo y es difícil seguir la línea de todos los foros en tan poco tiempo.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares /Reconocimiento de rasgos personales distintivos ± Integración grupal ± Amistad -Disponibilidad de tiempo

Estudiante 5 No respondió.	
Estudiante 6 No respondió.	
Estudiante 7 Falta el contacto cara a cara, y muchos de nosotros no colocamos nuestra foto ni nuestras referencias en la página.	Implicación <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre pares / Contacto personal - Presencia física - Información personal
Estudiante 8 Me basé en que a través de los foros podemos intercambiar ideas y al discutir nuestros puntos de vista, vamos estableciendo relaciones. Por ejemplo, en la mayoría de las situaciones entablo mayor relación con la persona que tiene al igual que yo el mismo interés: el aprendizaje de una lengua. También he notado que me siento más cómodo al discutir ideas con las personas que conocí en la sesión presencial. Y un caso particular, una de las compañeras vive en mi Ciudad, por tal afinidad podemos estar en mayor contacto.	Implicación <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre pares / Refuerzo + Intereses compartidos + Presencia física
Estudiante 9 Ha sido un grupo con el cual he establecido una relación de mucho respeto y colaboración, lo que nos mantuvo muy unidos y animados a continuar con la experiencia. Tuvimos oportunidad de conocernos personalmente y estrechar aún más nuestros lazos. Una variable importante que considero influyó bastante en la consolidación del grupo, fue la animación de algunos tutores, quienes nos motivaron a través de retos interesantes; así mismo considero que la motivación al logro y la organización (autorregulación) fueron características resaltantes de la mayoría de las personas que conformamos el grupo.	Implicación <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre pares / Refuerzo / Contacto personal + Presencia física + Motivación propia • Relación entre pares + Intercambios académicos • Interacción profesor-estudiantes + Motivación de tutores
Estudiante 10 La existencia de comunicación personal mas allá de la académica, hemos logrado hacer un grupo de trabajo participativo. Ha habido encuentros personales ocasionales y siento un vinculo personal con el grupo	Implicación <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre pares / Refuerzo + Contacto personal + Apoyo extra-académico + Vinculación afectiva

<p>Estudiante 11 Considero el apoyo de cada miembro del grupo virtual para con el resto del grupo un factor fundamental. Había comunicación vía telefónica, por email y presencial de muchos compañeros, lo que generó una relación bien armónica entre todos. La permanente comunicación y solidaridad del grupo consolidó la amistad entre todos.</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares / Contacto / Uso de recursos de CMC / Uso de recursos distintos a las CMC / Refuerzo <ul style="list-style-type: none"> + Presencia física ocasional + Amistad
<p>Estudiante 12 Cuando hice la Especialización, nos comunicábamos casi a diario, colocábamos nuestras fotos y compartíamos experiencias muy agradables, aparte de las actividades académicas. Yo, particularmente, hacía la cadena de comunicación con mi cohorte, cada vez que colocaban las informaciones o algún docente nos colocaba las notas; les llamaba, les avisaba. Fue muy grato, de tal forma que, cuando teníamos un encuentro presencial, nos tratábamos como amigos de toda la vida.</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares / Comunicación <ul style="list-style-type: none"> + Frecuencia + Transmisión de información / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Presencia física ocasional + Amistad
<p>Estudiante 13 La modalidad de estudio permite tener contacto constante con el resto de las personas del curso, pero debido a lo reducido del tiempo y la lejanía física, el contenido de la comunicación era netamente académico, teniendo solo oportunidad de conocer las características básicas de cada uno de ellos, edad, lugar y puesto de trabajo. Esto último principalmente para el planteamiento de casos prácticos y discusión de los mismos, los cuales fueron solicitados en varios cursos del postgrado.</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Frecuencia - Disponibilidad de tiempo + Distancia física + Apoyo académico - Apoyo extra-académico
<p>Estudiante 14 Me he comunicado dos o tres veces por teléfono y correo electrónico con algunas personas pero no logro sentirme en una verdadera comunidad aunque reconozca los nombres de cada uno de ellos</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares / Comunicación <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo extra-académico <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente virtual /Tránsito de

	comunidad real a comunidad virtual - Comodidad
<p>12. ¿Cuántas personas de este programa siente usted que “conoce”?</p> <p>Sin hacer referencia a los foros de discusión, en cuántos de sus compañeros podría usted identificar:</p> <p>(a) Un detalle personal</p> <p>a. Ninguno</p> <p>b. De 1 a 3</p> <p>c. De 4 a 5</p> <p>d. Más de 5</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad
(a) a1 b7 c2 d4	
<p>(b) Un detalle profesional</p> <p>a. Ninguno</p> <p>b. De 1 a 3</p> <p>c. De 4 a 5</p> <p>d. Más de 5</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad
(b) a1 b6 c3 d4	
<p>(c) Un rasgo de personalidad</p> <p>a. Ninguno</p> <p>b. De 1 a 3</p> <p>c. De 4 a 5</p> <p>d. Más de 5</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad
(c) a1 b7 c3 d3	

<p>13. Piense en otro estudiante del curso cuyos mensajes usted haya leído. En un rango de 3 a 5 oraciones, describa a esa persona. ¿Qué sabe de él / ella como estudiante? ¿Como profesional? ¿Como miembro de su familia? ¿Como ser humano?</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad
<p>Estudiante 1 Es una estudiante muy activa, en la mayor parte de sus trabajos están bien elaborados, como profesional rinde en un 100% demostrando cualidades excepcionales, en el plano familiar mantiene ese cariño y afecto por sus seres queridos.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Conocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad + Rasgos académicos + Rasgos laborales + Rasgos familiares
<p>Estudiante 2 Es una chica muy responsable, muy buena estudiante, muy colaboradora, profesional integral y de gran ética. Es muy unida con su familia y se entrega de lleno a su cuidado y atención. Como ser humano es de dulces sentimientos, muy espiritual y cariñosa.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Conocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad + Rasgos académicos + Rasgos morales + Rasgos familiares + Rasgos socio-afectivos
<p>Estudiante 3 Persona aplicada, que se esfuerza por mantener sus estudios en línea a pesar del sacrificio que</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación

<p>implica por el hecho de tener niños. Responsable con sus estudios, trabajo y familia. Exigente consigo mismo, gran calidad humana.</p>	<p>/ Relación entre pares / Interacción entre pares / Conocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad + Rasgos familiares + Rasgos académicos + Rasgos socio-afectivos</p>
<p>Estudiante 4 Conozco a XXXXX del Componente Docente en línea que hicimos el año pasado, es una persona con profundos conocimientos lingüísticos, es muy aplicada y lee con cuidado todas las guías, es una excelente profesional y a menudo compartimos datos de clases. Es una buena hermana y una excelente hija, y ha servido de apoyo luego de la muerte de su papá. Y como ser humano es excelente, tiene muchos valores y los aplica a su quehacer diario, tal vez podría relajarse un poco más y no ser tan estricta. Más no podría decir mucho más de cualquiera de mis otros compañeros</p>	<p>Presencia social • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Conocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad + Rasgos académicos + Rasgos familiares + Rasgos morales + Rasgos socio-afectivos</p>
<p>Estudiante 5 Ninguno</p>	<p>Presencia social • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Selectividad</p>
<p>Estudiante 6 No respondió</p>	
<p>Estudiante 7 Que es muy aplicada y proactiva Que es buena profesional Muy apegada a su familia Muy compañera</p>	<p>Presencia social • Implicación / Relación entre pares</p>

	<p>/ Interacción entre pares / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad + Rasgos académicos + Rasgos familiares + Rasgos socio-afectivos</p>
<p>Estudiante 8 XXXXX es una estudiante participativa, preocupada por salir bien en el postgrado. Es persona agradable y muy extrovertida. Como profesional es muy atenta y preocupada por mejorar la capacidad para leer de sus estudiantes de primaria en la escuela del pueblito donde trabaja. Como miembro de su familia, mantiene buenas relaciones con su hermano y su abuelita.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación <p>/ Relación entre pares / Interacción entre pares / Conocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad + Rasgos académicos + Rasgos socio-afectivos + Rasgos laborales + Rasgos familiares</p>
<p>Estudiante 9 Estudiante con alta motivación al logro Es una profesional excelente que busca constantemente su propia mejora. Una esposa y madre abnegada Un ser humano especial, colaboradora, siempre dispuesta a escuchar y a ayudar</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación <p>/ Relación entre pares / Interacción entre pares / Conocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad + Rasgos académicos + Rasgos familiares + Rasgos socio-afectivos</p>

<p>Estudiante 10 Como estudiante es preocupado por sus asignaciones y tareas, por aprender cada día mas, es un (a) profesional que se preocupa cada día por mejorar e incorporar nuevas técnicas didácticas y tecnológicas a su gestión educativa. Como miembro de su familia es un padre (madre) atenta con su pareja e hijos, a pesar de las responsabilidades en el trabajo, el post grado, siento que cumple con los roles asignados. Como ser humano es muy calido, cercano y amistoso.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Conocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Gradualidad + Rasgos académicos + Rasgos laborales + Rasgos familiares + Rasgos socio-afectivos
<p>Estudiante 11 Es una persona muy amable, solidaria y entusiasta. Conozco de ella su formación académica muy exitosa, y su capacidad para el estudio, es excelente. Como profesional es emprendedora y tenaz. Como miembro de su familia es responsable y cuidadosa de los valores éticos y morales. Como ser humano es humilde, valiente, generosa, amiga.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Conocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Gradualidad + Rasgos académicos + Rasgos laborales + Rasgos familiares + Rasgos morales + Rasgos socio-afectivos
<p>Estudiante 12 Era una chica muy especial, creo que la más joven de mi Cohorte. Se graduó en Pregrado en la misma Universidad (XXXXX) con buenas calificaciones. Profesionalmente es muy preocupada por sus alumnos y realiza su trabajo con alto grado de responsabilidad. Es la menor de sus hermanos, conocí a sus padres y disfruté el momento de su boda eclesiástica. Es una chica de grandes y nobles sentimientos.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Conocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Gradualidad

	<ul style="list-style-type: none"> + Rasgos físicos / Edad + Rasgos académicos + Rasgos laborales + Rasgos familiares + Rasgos socio-afectivos
<p>Estudiante 13 Es una persona responsable, con una familia de 2 miembros más, le gusta su trabajo y sobretodo manifiesta mucha alegría.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Conocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Gradualidad + Rasgos laborales + Rasgos familiares
<p>Estudiante 14 Hay una persona que por lo que escribe parece muy culta, no podría decir nada en al aspecto familiar, como estudiante me parece que es constante, le gusta leer y tiene disciplina , como ser humano algunas veces expresa su apego a los valores</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares / Interacción entre pares / Reconocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Gradualidad + Rasgos académicos ±Rasgos morales

<p>14. Para la persona que describió, escoja la palabra en cada fila que le describa. Usted puede seleccionar “No sé” si usted no está seguro o no tiene bases para su respuesta.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción entre pares / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Rasgos socio-afectivos 																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">A Dominante</td> <td style="width: 33%;">Sumiso</td> <td style="width: 33%;">No sé</td> </tr> <tr> <td>B Emotivo</td> <td>Controlado</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>C Sereno</td> <td>Fluctuante</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>D Parecido a mí</td> <td>Diferente a mí</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>E Formal</td> <td>Casual</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>F Orientado a las tareas</td> <td>Orientado al grupo</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>G Cercano</td> <td>Distante</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>H Me tiene confianza</td> <td>No me tiene confianza</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>I Afectivo</td> <td>Frío</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>J Inclusivo</td> <td>Selectivo</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>K Confiado</td> <td>Cauteloso</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>L Parcial</td> <td>Imparcial</td> <td>No sé</td> </tr> </table>	A Dominante	Sumiso	No sé	B Emotivo	Controlado	No sé	C Sereno	Fluctuante	No sé	D Parecido a mí	Diferente a mí	No sé	E Formal	Casual	No sé	F Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé	G Cercano	Distante	No sé	H Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé	I Afectivo	Frío	No sé	J Inclusivo	Selectivo	No sé	K Confiado	Cauteloso	No sé	L Parcial	Imparcial	No sé	
A Dominante	Sumiso	No sé																																			
B Emotivo	Controlado	No sé																																			
C Sereno	Fluctuante	No sé																																			
D Parecido a mí	Diferente a mí	No sé																																			
E Formal	Casual	No sé																																			
F Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé																																			
G Cercano	Distante	No sé																																			
H Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé																																			
I Afectivo	Frío	No sé																																			
J Inclusivo	Selectivo	No sé																																			
K Confiado	Cauteloso	No sé																																			
L Parcial	Imparcial	No sé																																			
<p>Estudiante 1 A Dominante B Emotivo C No sé D NR E Formal F Orientado a las tareas G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Cauteloso L Imparcial</p>																																					
<p>Estudiante 2 A Sumiso B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Formal F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Confiado L Imparcial</p>																																					
<p>Estudiante 3 A No sé B Controlado C Sereno D Diferente a mí E Formal F Orientado a las tareas G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Selectivo K Confiado L Imparcial</p>																																					
<p>Estudiante 4 A Dominante B Controlado C Sereno D Diferente a mí E Formal F Orientado a las tareas G Distante H Me tiene confianza I Frío J Selectivo K Cauteloso L Imparcial</p>																																					
<p>Estudiante 5 Respondió Ninguno</p>																																					
<p>Estudiante 6 No respondió</p>																																					
<p>Estudiante 7 A NR B NR C Sereno D NR E Formal F NR G Cercano H NR I Afectivo J NR K Confiado L NR</p>																																					
<p>Estudiante 8 A Sumiso B Emotivo C Sereno D No sé E Casual F Orientado a las tareas G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K No sé L Imparcial</p>																																					
<p>Estudiante 9 A No sé B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Formal F Orientado a las tareas G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Selectivo K Cauteloso L Imparcial</p>																																					
<p>Estudiante 10 A No sé B Emotivo C Sereno D Parecido a mí E Casual F Orientado a las tareas G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Confiado L NR</p>																																					
<p>Estudiante 11 A Dominante B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Formal F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Selectivo K Cauteloso L</p>																																					

Imparcial	
Estudiante 12 A Dominante B Emotivo C Fluctuante D Diferente a mí E Casual F Orientado a las tareas G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Selectivo K Cauteloso L Parcial	
Estudiante 13 A Dominante B Emotivo C Sereno D Diferente a mí E Casual F Orientado a las tareas G Cercano H No me tiene confianza I Afectivo J Selectivo K Cauteloso L Parcial	
Estudiante 14 A No sé B No sé C sereno D No sé E Formal F Orientado a las tareas G No sé H No sé I No sé J No sé K Cauteloso L No sé	
15. ¿Conoce usted a todos los participantes restantes tan bien como al que describió anteriormente? a. Sí b. No	Presencia social • Implicación / Interacción entre pares / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Integración grupal
a1 b11 NR2	
16. Si su respuesta fue negativa, ¿Por qué no? ¿Cuál es la diferencia entre los participantes en términos de cuán bien ha llegado usted a conocerlos?	Presencia social • Implicación / Interacción entre pares / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Selectividad
Estudiante 1 No tengo mucho contacto con ellos, la comunicación es muy escasa.	Implicación • Interacción entre pares / Contacto ± Comunicación
Estudiante 2 Porque con algunos de ellos las relaciones son meramente instrumentales, académicas, si acaso. Con algunos no hay intercambios emocionales de ningún tipo. Conozco bien a otros tres participantes, tanto o más que a la persona descrita, pero la diferencia con los que no conozco bien radica en que los otros son personas secas, distantes, y en algunos casos pedantes, con aires de superioridad, algunas no son recíprocas, otras sólo se remiten a responder lo que deben responder y no van más allá, mucho menos más allá de lo académico.	Presencia social • Implicación / Relación entre pares / Tipos + Instrumentales + Académicas / Contacto físico / Interacción entre pares

	<p>/Reconocimiento de rasgos personales distintivos individuales</p> <ul style="list-style-type: none"> ± Rasgos socio-afectivos ± Intercambios emocionales ± Intercambios Extra-académicos
<p>Estudiante 3 Hay características que sólo se identifican con el trato constante, en trabajos grupales, en compartir puntos de vista sobre las tareas aún en asignaciones individuales, en conversaciones fuera de lo académico, entre otros.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación <ul style="list-style-type: none"> / Interacción entre pares / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Constante ± Intercambios Académicos ± Intercambios Extra-académicos
<p>Estudiante 4 A XXXXX la conozco en persona y la he tratado antes como compañera de estudios, con los demás participantes si de casualidad tenemos tiempo para colocar nuestras opiniones en el foro, la materia es muy densa, y honestamente creo que cada uno participa por cumplir, pero muy pocos lo disfrutan, me siento muy presionada con este profesor, XXXXX, y no tengo tiempo ni para leer todas las intervenciones, generalmente respondo a las intervenciones de XXXXX y de otra chica que hace aportes importantes, los demás participantes casi no los conozco.</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares <ul style="list-style-type: none"> / Experiencias previas / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Físico + Constante / Selectividad <ul style="list-style-type: none"> ± Intercambios Académicos • Relación profesor-estudiante <ul style="list-style-type: none"> + Presión - Disfrute <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenidos <ul style="list-style-type: none"> - Comodidad <p>Participación</p> <ul style="list-style-type: none"> + Compromiso

	+ Densidad de contenidos
Estudiante 5 No respondió	
Estudiante 6 No respondió	
Estudiante 7 Un acontecimiento personal en el que estuvimos involucradas.	Implicación <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares / Experiencias previas
Estudiante 8 Conozco más a esa persona porque vivimos en la misma ciudad, hemos hecho todos los trabajos grupales juntos, durante la primera materia estudiamos juntos en mi casa, algunas de las personas que yo conozco la conocen, y su hermano trabaja en la misma universidad que yo.	Implicación <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Físico + Constante / Experiencias previas <ul style="list-style-type: none"> + Entorno físico común
Estudiante 9 Porque aunque establecí una muy buena relación con la mayoría, no llegué a conocerles tan profundamente como a esta persona a la que describí. Con la mayoría fue una relación más profesional en la que no se involucró la familia por ejemplo, en cambio con la persona que describí, sí ocurrió; realmente a partir de esta experiencia virtual, nació una profunda e incondicional amistad.	Implicación <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Constante + Profundo + Amistad Satisfacción <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente virtual /Tránsito de comunidad virtual a comunidad real <ul style="list-style-type: none"> + Experiencias agradables /Tránsito de comunidad real a comunidad virtual <ul style="list-style-type: none"> + Comodidad
Estudiante 10 Tal vez por las actividades grupales que se han presentado, en las cuales no hemos coincidido; es posible que si hubiese habido coordinación entre las distintas materias del programa, en las cuales se sugiriera trabajar con distintas personas, cabría la posibilidad de interactuar mas cercanamente con todos los del grupo	Implicación <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre pares / Contacto <ul style="list-style-type: none"> - Constante Satisfacción

	<ul style="list-style-type: none"> • Programa / Acción conjunta ± Integración grupal
<p>Estudiante 11 Aún cuando he compartido con todo el grupo. He tenido más oportunidades con la persona descrita. La diferencia es la comunicación que mantenemos. Por ello, nos mantenemos al tanto de todo.</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares / Experiencias previas / Contacto + Constante / Selectividad
<p>Estudiante 12 Respondió sí.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación entre pares / Inclusión / Interacción entre pares / Conocimiento de rasgos personales distintivos individuales
<p>Estudiante 13 La cercanía en cuanto a empatía para la realización de actividades a distancia. Persona más comunicativa y abierta a conversar libremente.</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre pares / Contacto + Constante + Distancia física + Cercanía afectiva / Selectividad / Refuerzo + Empatía / Comunicación + Apertura
<p>Estudiante 14 Creo que se debe a la percepción que tengo de esta persona por su participación en el aula , sobre todo en los foros, a través de lo que leo me hago una imagen mental de cómo puede ser esa persona, pero eso no indica que he llegado a conocerla. Escogí a esta persona porque creo que se destaca sin embargo pude describir a otras que tengo una percepción distinta de ellas.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción entre pares / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad

	<p>/ Percepción + Imagen mental / Selectividad</p> <p>Participación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre pares /Tránsito de comunidad real a comunidad virtual / Aula virtual + Sentido de ubicación 																																				
<p>17. Piense en los facilitadores que ha tenido en este curso. En cada una de las filas del cuadro siguiente, hay un par de palabras. Escoja la palabra que describa mejor a uno de sus facilitadores. Usted puede seleccionar “No sé” si no tiene base para su respuesta.</p> <table border="1" data-bbox="204 967 976 1415"> <tr> <td>A Dominante</td> <td>Sumiso</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>B Emotivo</td> <td>Controlado</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>C Sereno</td> <td>Fluctuante</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>D Parecido a mí</td> <td>Diferente a mí</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>E Formal</td> <td>Casual</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>F Orientado a las tareas</td> <td>Orientado al grupo</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>G Cercano</td> <td>Distante</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>H Me tiene confianza</td> <td>No me tiene confianza</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>I Afectivo</td> <td>Frío</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>J Inclusivo</td> <td>Selectivo</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>K Confiado</td> <td>Cauteloso</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>L Parcial</td> <td>Imparcial</td> <td>No sé</td> </tr> </table>	A Dominante	Sumiso	No sé	B Emotivo	Controlado	No sé	C Sereno	Fluctuante	No sé	D Parecido a mí	Diferente a mí	No sé	E Formal	Casual	No sé	F Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé	G Cercano	Distante	No sé	H Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé	I Afectivo	Frío	No sé	J Inclusivo	Selectivo	No sé	K Confiado	Cauteloso	No sé	L Parcial	Imparcial	No sé	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante /Reconocimiento de rasgos personales distintivos individuales + Rasgos socio-afectivos
A Dominante	Sumiso	No sé																																			
B Emotivo	Controlado	No sé																																			
C Sereno	Fluctuante	No sé																																			
D Parecido a mí	Diferente a mí	No sé																																			
E Formal	Casual	No sé																																			
F Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé																																			
G Cercano	Distante	No sé																																			
H Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé																																			
I Afectivo	Frío	No sé																																			
J Inclusivo	Selectivo	No sé																																			
K Confiado	Cauteloso	No sé																																			
L Parcial	Imparcial	No sé																																			
<p>Estudiante 1 A Dominante B Controlado C Sereno D No sé E Formal F Orientado al grupo G Distante H No sé I Frío J Selectivo K Cauteloso L Imparcial</p>																																					
<p>Estudiante 2 A Dominante B Emotivo C Fluctuante D Diferente a mí E Formal F Orientado a las tareas G Distante H No sé I No sé J Selectivo K Cauteloso L Parcial</p>																																					
<p>Estudiante 3 A Dominante B Controlado C Sereno D Diferente a mí E Formal F Orientado a las tareas G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K No sé L Imparcial</p>																																					
<p>Estudiante 4 A Dominante B Emotivo C Fluctuante D Diferente a mí E Formal F Orientado al grupo G Distante H No me tiene confianza I Frío J Selectivo K Cauteloso L Parcial</p>																																					
<p>Estudiante 5 A Dominante B Emotivo C Fluctuante D Diferente a mí E No sé F Orientado a las tareas G No sé H</p>																																					

Me tiene confianza I Frío J Inclusivo K Cauteloso L Imparcial	
Estudiante 6 No respondió	
Estudiante 7 A Dominante B NR C NR D NR E Formal F NR G No sé H No me tiene confianza I NR J Selectivo K NR L Parcial	
Estudiante 8 A Dominante B Emotivo C Sereno D Parecido a mí E Casual F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Cauteloso L Imparcial	
Estudiante 9 A No sé B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Formal F Orientado al grupo G Cercano H No sé I No sé J Inclusivo K No sé L Imparcial	
Estudiante 10 A No sé B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Formal F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Confiado L Imparcial	
Estudiante 11 A Dominante B Controlado C Sereno D Diferente a mí E Formal F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Cauteloso L Imparcial	
Estudiante 12 A No sé B Controlado C Sereno D No sé E Formal F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Selectivo K Cauteloso L Imparcial	
Estudiante 13 A Dominante B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Formal F Orientado al grupo G Cercano H No me tiene confianza I Frío J Inclusivo K Cauteloso L Parcial	
Estudiante 14 A Dominante B Controlado C Fluctuante D Diferente a mí E Formal F No sé G Cercano H No sé I Frío J No sé K No sé L No sé	
18. ¿En qué se basó para su respuesta anterior? En un párrafo, describa los basamentos para sus impresiones acerca del facilitador, refiriéndose a incidentes específicos cuando sea necesario. Recuerde que esta información será confidencial.	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Rasgos socio-afectivos / Experiencias previas
Estudiante 1 En la forma que impartía las clases por CMC y daba respuesta a las inquietudes de los participantes.	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante

	<p>/ Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Rasgos socio-afectivos ± Apoyo académico</p> <p>• Interacción profesor-estudiante / Actuación del docente +Retroalimentación</p>
<p>Estudiante 2 Recuerdo que el facilitador en cuestión era muy dominante e imponía sus puntos de vista, era poco flexible para aceptar que un estudiante pudiese enseñarle algo o brindarle una alternativa razonable. Era muy fluctuante en sus estados de ánimo y eso me generaba incertidumbre a qué escribir. En una oportunidad intenté escribir de manera amigable y metafórica, entonces el facilitador me solicitó que escribiese de manera formal porque estaba en un medio académico. Luego, en otras oportunidades fomentaba que escribiese de manera más libre pero ya no podía porque no le tenía confianza y me inspiraba un poco de temor. Observé esa misma actitud hacia otros estudiantes, aunque en algunos casos hubo gente que escribió con el mismo estilo que mencioné inicialmente y les reforzó con elogios, lo que me hizo dudar de su imparcialidad.</p>	<p>Presencia social</p> <p>• Implicación / Interacción profesor-estudiante / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Rasgos socio-afectivos / Desempeño docente /Retroalimentación + Exigencia - Flexibilidad ± Ecuanimidad ± Cercanía afectiva</p> <p>Satisfacción</p> <p>• Interacción profesor-estudiante / Experiencias previas - Flexibilidad - Certidumbre ± Formalidad - Confianza + Temor ± Parcialidad</p>
<p>Estudiante 3 Esto fue hace mucho tiempo, no tengo detalles; pero recuerdo que se trató de una profesora bastante exigente y firme en sus condiciones y correcciones, bastante dispuesta siempre a aclarar dudas y</p>	<p>Presencia social</p> <p>• Implicación / Interacción profesor-estudiante</p>

<p>a dar oportunidades; muy calmada a la hora de confrontaciones, siempre con un lenguaje respetuoso brindando cariño y cercanía dentro de lo normal.</p>	<p>/ Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Rasgos socio-afectivos / Actuación del docente /Retroalimentación + Exigencia + Firmeza + Flexibilidad + Ecuanimidad + Respeto + Cercanía afectiva</p> <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción profesor-estudiante <p>/ Experiencias previas + Exigencia + Firmeza + Flexibilidad + Ecuanimidad + Respeto + Cercanía afectiva</p>
<p>Estudiante 4 El primer profesor, XXXXX reconocía con mayor facilidad la diferencia de cada participante, y alentaba el estilo personal, no colocaba tanto trabajo, por lo que daba tiempo de internalizar cada tema. Este profesor, XXXXX, nos coloca muchas actividades y lecturas, incluso han pasado días y nadie participa en el foro porque no entendemos la complejidad de los temas. Ocurrió en el foro que cada uno participaba sin interactuar, yo le escribí para sugerirle que promocionara la interacción entre compañeros y me dijo que tenía muchos años trabajando y que nadie criticaba su trabajo, yo fui muy educada en mi comentario y por supuesto que esto me cayó muy mal. Honestamente, y ya que estoy llenando este cuestionario, si vuelvo a tocar con un profesor así me retiraría, porque al final no he entendido casi ningún tema con tanto apuro, siento presión y no estoy disfrutando para nada la materia. Gracias</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación <p>/ Interacción profesor-estudiante / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Rasgos socio-afectivos</p> <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción profesor-estudiante <p>/ Selectividad + Comparación + Actitudes contrastantes / Experiencias</p>

	<p>previas / Refuerzo + Facilitación de procesos / Experiencias posteriores - Receptividad crítica + Presión - Disfrute</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenidos + Complejidad <p>Participación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre pares / Foros + Sobrecarga de actividades + Sobrecarga de lecturas - Interacción
<p>Estudiante 5 Mi respuesta está basada en la forma en que ese docente participaba en los foros y en la manera como daba feedback a los estudiantes. Mediante los foros las personas transmiten su personalidad en forma como escriben, las palabras que usan, etc.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Rasgos socio-afectivos + Rasgos lingüísticos / Actuación del docente / Retroalimentación
<p>Estudiante 6 Es que depende a quien escoja. Tengo dos experiencias, una positiva y la otra negativa.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Rasgos socio-afectivos / Selectividad + Comparación

	+ Actitudes contrastantes
<p>Estudiante 7 Reprobé el curso por no haber participado en los dos primeros foros. Argumentó que esa no participación no le garantizaba a la autenticidad e idoneidad de mis aportes siguientes.</p>	<p>Participación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción profesor-estudiante / Foros <ul style="list-style-type: none"> - Inclusión <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño docente <ul style="list-style-type: none"> - Facilitación de procesos • Desempeño propio / Rendimiento académico <ul style="list-style-type: none"> - Logro de objetivos / Refuerzo <ul style="list-style-type: none"> + Facilitación de procesos / Experiencias posteriores <ul style="list-style-type: none"> + Presión - Disfrute • Contenidos <ul style="list-style-type: none"> + Complejidad
<p>Estudiante 8 Tomé en cuenta a mi actual profesor, el es una persona muy emotiva y cercana, trata de que los estudiantes participen en las actividades asignadas. Además he mantenido comunicación vía correo para solicitar información de otros temas a parte de la asignatura. También en una oportunidad el profesor me comentó acerca de las potencialidades que demuestro en mi participación en las actividades, y me invitó a involucrar y ayudar a los demás. Situación que me satisface por la responsabilidad y confianza.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Reconocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Rasgos socio-afectivos <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción profesor-estudiante / Refuerzo <ul style="list-style-type: none"> + Facilitación de procesos + Motivación + Disfrute

	<ul style="list-style-type: none"> + Inclusión /Retroalimentación +Responsabilidad + Confianza <p>Participación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre pares / Uso de recursos CMC + Intercambios académicos
<p>Estudiante 9 No podría asegurar si esta persona es dominante o sumisa, confiado o cauteloso, porque no le conocí tan profundamente como para ratificar una u otra opción. Tampoco podría asegurar si me tiene o no confianza, aunque sus comentarios se orientaron, la mayoría de las veces, a reconocer mi trabajo, lo cual hacía de manera muy profesional, sin entrar en emociones, así que no puedo afirmar que por esto sea frío.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Reconocimiento de rasgos personales distintivos ± Rasgos socio-afectivos
<p>Estudiante 10 El lenguaje comunicacional, la frecuencia y forma de expresión a través de los distintos medios virtuales</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Rasgos socio-afectivos / Percepción + Uso del lenguaje / Uso de recursos CMC + Frecuente
<p>Estudiante 11 La manera como ese facilitador desarrolló la asignatura me hace pensar en cada de las palabras seleccionadas. Lo visualizo como una persona muy serena, afectiva, formal, muy controlada. Su dedicación al grupo y cada uno de nosotros demostró la calidad humana que posee.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Reconocimiento de rasgos personales distintivos individuales

	<ul style="list-style-type: none"> + Rasgos lingüísticos + Rasgos socio-afectivos / Percepción + Uso del lenguaje <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción profesor-estudiante / Refuerzo <ul style="list-style-type: none"> + Facilitación de procesos + Dedicación + Inclusión
<p>Estudiante 12 El Docente me pareció una persona ejemplarizante, muy comedido en sus comentarios y observaciones. Siempre pendiente del grupo, de orientarnos en el trabajo a realizar por nosotros. Muy abierto al trato y a la comunicación permanente, Lo calificaría como un docente inspirador. Casi todos lo evaluamos como un docente de alto nivel.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Reconocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Rasgos lingüísticos + Rasgos socio-afectivos / Percepción <ul style="list-style-type: none"> + Uso del lenguaje <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción profesor-estudiante / Refuerzo <ul style="list-style-type: none"> + Facilitación de procesos + Dedicación + Orientación /Retroalimentación <ul style="list-style-type: none"> + Comedimiento
<p>Estudiante 13 En el conjunto de acciones y lineamientos que el profesor transmitió cuando tenía contacto con los alumnos.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Reconocimiento

	<p>de rasgos personales distintivos</p> <ul style="list-style-type: none"> + Rasgos socio-afectivos + Rasgos académicos <p>/ Percepción</p> <ul style="list-style-type: none"> + Acciones <p>/ Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> + Transmisión de información
<p>Estudiante 14 Todo lo que indico es simplemente la percepción que tengo de esta persona, sin embargo me parece muy profesional. a veces me parece que por alguna de estas características que expreso se me dificulta hacerle alguna pregunta o aclarar alguna duda</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Percepción /Reconocimiento de rasgos personales distintivos individuales + Rasgos socio-afectivos + Rasgos académicos <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción profesor-estudiante / Comunicación - Comodidad
<p>19. Al comunicarse en línea, ¿Está consciente de cómo lo perciben otros?</p> <ol style="list-style-type: none"> a. No, no estoy consciente de ello. b. Sí, pero sólo a veces. c. Sí, con frecuencia pienso en ello cuando uso las CMC. d. Sí, siempre pienso en ello cuando uso las CMC. 	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC
<p>a1 b3 c7 d3</p>	

<p>20. De ser así, ¿Cómo afecta esto su comportamiento? De ser posible, dé un ejemplo de cómo ha sido afectado su comportamiento.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual
<p>Estudiante 1 La forma de comunicarse por CMC establece un protocolo que como usuario debo cumplir eso lleva adquirir normas y formas de convivencia que preservan la amistad y la cordialidad.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual + Regulación de conducta + Uso del lenguaje + Etiqueta virtual + Reglas de participación
<p>Estudiante 2 Me ha llevado a reescribir en algunas oportunidades lo que he escrito para ser lo más respetuoso, ecuánime y equilibrado posible, para no sonar impositivo, cerrado o grosero en caso de estar debatiendo una idea. Trato de escribir de la manera en que me gustaría que me escribieran; trato de ponerme en los zapatos de los otros, de ver cómo pueden sentirse para hacerles sentir bien o evitar malestares.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual + Regulación

	<p>de conducta + Uso del lenguaje + Respeto + Equilibrio + Etiqueta virtual + Empatía</p>
<p>Estudiante 3 Trato de ser lo más clara y explícita posible, lenguaje adecuado me cuidó mucho de usar las mejores palabras y “tonos” para expresarme, puesto que un detalle puede generar una impresión errada de lo que en realidad es. Si estoy molesta por algo “aún que no tenga que ver con el curso” trato de calmarme antes de escribir un correo o chat, para no reflejar esto en lo que escribo.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual + Regulación de conducta + Uso del lenguaje + Respeto + Equilibrio + Etiqueta virtual + Empatía <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente virtual /Tránsito de comunidad real a comunidad virtual + Sentido de ubicación
<p>Estudiante 4 En lo único en que me ha afectado es en la forma de redactar mis respuestas, intento ser lo más didáctica posible, ya que como soy periodista, mi manera de escribir difiere mucho de la del resto de los participantes, en su mayoría docentes.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los

	<p>recursos CMC / Comportamiento virtual + Regulación de conducta + Uso del lenguaje + Equilibrio + Empatía /Tránsito de comunidad real a comunidad virtual + Sentido de ubicación</p>
<p>Estudiante 5 Siempre trato de ser muy cuidadosa en la redacción de la participación de los foros. Me preocupa cometer errores de ortografía o hacer comentarios que parezcan tontos o poco inteligentes.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción <ul style="list-style-type: none"> + Auto-imagen +Preocupación / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual <ul style="list-style-type: none"> + Regulación de conducta + Uso del lenguaje
<p>Estudiante 6 Planifico muy bien mis respuestas antes de ponerlas.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción <ul style="list-style-type: none"> + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC <ul style="list-style-type: none"> + Planificación / Comportamiento virtual <ul style="list-style-type: none"> + Regulación de conducta

	+ Uso del lenguaje
<p>Estudiante 7 Prefiero comunicarme en línea que personalmente.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC + Preferencia por ambiente virtual <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente virtual /Tránsito de comunidad real a comunidad virtual + Comodidad
<p>Estudiante 8 He percibido que la participación activa es un factor relevante, y una prueba de esto ocurre cuando al ver mis comentarios mis compañeros señalan que mis comentarios sirven para comprender los tópicos con palabras más sencillas.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC + Participación activa <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre pares / Contacto + Comodidad + Intercambios académicos <p>Aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenidos + Comprensión

<p>Estudiante 9 Era más reflexiva al comentar algún trabajo o comunicación expuesta por algún compañero (a), de manera que no causara ninguna molestia, porque la idea era lograr la comunicación u un intercambio más productivo. Recuerdo que tuve necesidad de responder a preguntas o críticas a alguna situación y lo hacía siempre anteponiendo lo profesional sobre lo emocional...</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Comportamiento virtual + Productivo + Reflexión + Regulación de conducta + Uso del lenguaje +Productividad +Profesionalismo / Contacto + Intercambios académicos
<p>Estudiante 10 No creo que afecte mucho, trato de ser yo misma cuando interactúo en línea con otros</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Comportamiento virtual + Autenticidad - Regulación de conducta
<p>Estudiante 11 En realidad, puedo cambiar mi comportamiento cuando las opiniones con los compañeros son distintas y considero que ellos tienen la razón. Lo importante es crecer con las ideas y sugerencias de mis pares, no sentirnos afectados por algo que podemos compartir y superar.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Comportamiento virtual + Regulación de conducta

	<p>+ Uso del lenguaje</p> <p>Aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre pares / Contacto + Intercambios académicos
<p>Estudiante 12 Ha sido un gran aprendizaje, uno es capaz de darse cuenta que, al igual que en forma personal, hay que cuidar la manera de “decir” las cosas, aprendemos a ser sutiles con los compañeros y manifestarnos siempre solidarios.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Auto-percepción + Auto-imagen / Comportamiento virtual + Regulación de conducta + Uso del lenguaje <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción entre pares / Contacto + Intercambios académicos <p>Aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente virtual /Tránsito de comunidad real a comunidad virtual + Sentido de ubicación
<p>Estudiante 13 No afecta mi comportamiento, responde de acuerdo a mis preceptos e intervengo cuando la situación y mi nivel de conocimiento me lo permiten.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares

	<p>/ Auto-percepción + Auto-imagen / Comportamiento virtual + Autenticidad - Regulación de conducta</p> <p>Participación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foros <p>/ Intervenciones + Gradualidad + Condición ± Niveles de conocimiento</p>
<p>Estudiante 14 En realidad, creo que me afecta porque por ejemplo cuando respondo un foro cuido mucho cada detalle en lo que escribo, que sea cónsono y adecuado a lo que se pide o a la discusión</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación <p>/ Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen +Preocupación</p> <p>/ Comportamiento virtual + Regulación de conducta + Uso del lenguaje + Adecuación</p>

<p>21. ¿Cómo cree usted que le describirían otros participantes del programa? Escoja una palabra de cada fila. Si no se siente seguro de su respuesta o no tiene base para ella, usted puede seleccionar “No sé”.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual / Reconocimiento de rasgos personales distintivos individuales + Rasgos socio-afectivos 																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">A Dominante</td> <td style="width: 33%;">Sumiso</td> <td style="width: 33%;">No sé</td> </tr> <tr> <td>B Emotivo</td> <td>Controlado</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>C Sereno</td> <td>Fluctuante</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>D Parecido a mí</td> <td>Diferente a mí</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>E Formal</td> <td>Casual</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>F Orientado a las tareas</td> <td>Orientado al grupo</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>G Cercano</td> <td>Distante</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>H Me tiene confianza</td> <td>No me tiene confianza</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>I Afectivo</td> <td>Frío</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>J Inclusivo</td> <td>Selectivo</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>K Confiado</td> <td>Cauteloso</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>L Parcial</td> <td>Imparcial</td> <td>No sé</td> </tr> </table>	A Dominante	Sumiso	No sé	B Emotivo	Controlado	No sé	C Sereno	Fluctuante	No sé	D Parecido a mí	Diferente a mí	No sé	E Formal	Casual	No sé	F Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé	G Cercano	Distante	No sé	H Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé	I Afectivo	Frío	No sé	J Inclusivo	Selectivo	No sé	K Confiado	Cauteloso	No sé	L Parcial	Imparcial	No sé	<p>Estudiante 1 A No sé B No sé C Sereno D No sé E No sé F Orientado a las tareas G Distante H Me tiene confianza I No sé J No sé K No sé L Imparcial</p> <p>Estudiante 2 A Dominante B Emotivo C Sereno D Diferente a mí E Casual F Orientado al grupo G Cercano H No sé I Afectivo J No sé K Confiado L Imparcial</p> <p>Estudiante 3 A No sé B No sé C Sereno D No sé E No sé F No sé G Cercano H No sé I No sé J NR K No sé L No sé</p> <p>Estudiante 4 A Sumiso B Emotivo C Sereno D Diferente a mí E Casual F Orientado al grupo G Cercano H No sé I Afectivo J Inclusivo K Confiado L No sé</p> <p>Estudiante 5 A Sumiso B Controlado C Sereno D No sé E Formal F Orientado a las tareas G Distante H No sé I No sé J Selectivo K Cauteloso L No sé</p> <p>Estudiante 6 No respondió</p> <p>Estudiante 7 A No sé B No sé C No sé D No sé E No sé F No sé G No sé H No sé I No sé J No sé K No sé L No sé</p> <p>Estudiante 8 A Sumiso B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Casual F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Cauteloso L Imparcial</p> <p>Estudiante 9 A Dominante B Controlado C Sereno D No sé E Formal F Orientado a las tareas G Cercano H No sé I No sé J Inclusivo K Cauteloso L Imparcial</p> <p>Estudiante 10 A Dominante B Emotivo C Sereno D NR E Formal F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J No sé K Confiado L Parcial</p> <p>Estudiante 11 A Dominante B Emotivo C Fluctuante D Diferente a mí E Formal F Orientado a las tareas G NR H No sé I No sé J No sé K Confiado L Imparcial</p>
A Dominante	Sumiso	No sé																																			
B Emotivo	Controlado	No sé																																			
C Sereno	Fluctuante	No sé																																			
D Parecido a mí	Diferente a mí	No sé																																			
E Formal	Casual	No sé																																			
F Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé																																			
G Cercano	Distante	No sé																																			
H Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé																																			
I Afectivo	Frío	No sé																																			
J Inclusivo	Selectivo	No sé																																			
K Confiado	Cauteloso	No sé																																			
L Parcial	Imparcial	No sé																																			

<p>Estudiante 12 A No sé B Controlado C NR D No sé E Formal F Orientado a las tareas G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Cauteloso L Imparcial</p>	
<p>Estudiante 13 A Sumiso B Controlado C Sereno D Diferente a mí E Casual F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Selectivo K Cauteloso L Imparcial</p>	
<p>Estudiante 14 A No sé B Controlado C Sereno D Diferente a mí E Formal F Orientado a las tareas G Distante H No sé I No sé J No sé K No sé L No sé</p>	
<p>22. Algunos educadores en línea han afirmado que la presencia social es un aspecto importante en los ambientes de aprendizaje en línea. ¿Está de acuerdo con esta afirmación? ¿Por qué o por qué no?</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje / Ambiente virtual + Importancia
<p>Estudiante 1 Si es importante, en la presencia social se dan los intercambios de ideas, de conocimientos estos son posibles por los Chats, foros y otras formas de comunicación.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje / Ambiente virtual + Importancia • Implicación / Interacción entre pares + Intercambios • Participación / Foros / Uso de recursos CMC / Uso de otros recursos + Contacto
<p>Estudiante 2 Totalmente, porque creo que los factores socio-afectivos juegan un papel preponderante en la expresión de las ideas, en el compartir las mismas con libertad, lo que ayuda a construir conocimientos en colectivo y a corregir a tiempo, si surgiese alguna duda o falla en el proceso, dado que no se quedaría en la mente del participante.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje / Ambiente virtual + Importancia / Conocimientos + Construcción / Retroalimentación + Conjunta • Implicación / Interacción entre pares + Rasgos socio-afectivos + Intercambios

	<ul style="list-style-type: none"> + Expresión libre • Participación <ul style="list-style-type: none"> / Foros / Uso de recursos CMC / Uso de otros recursos + Contacto
<p>Estudiante 3 Sí estoy de acuerdo, porque permite a la par poner a prueba y socializar lo que se está aprendiendo, que en definitiva es un conocimiento para la sociedad. Si no se toma en cuenta el contexto social se deja a un lado un aspecto importante de educar que es el servicio a la sociedad. Además, el medio condiciona el aprendizaje y tiene relación directa con el proceso.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> / Ambiente virtual + Condicionante / Contexto social + Importancia / Conocimientos + Socialización
<p>Estudiante 4 Si estoy de acuerdo, tomé el curso en línea ya que me es difícil trasladarme, pero un mayor contacto social haría las participaciones en el foro mucho más joviales, y yo en particular disfrutaría mucho más. Haría reuniones mensuales.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> / Ambiente virtual + Importancia + Distancia física • Participación <ul style="list-style-type: none"> / Foros + Motivación
<p>Estudiante 5 No estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo. Creo que los ambientes sociales dependen del tipo de materia y de la personalidad de los alumnos. Los foros y chats pueden ayudar al grupo a sentirse como un ‘grupo’, pero también pueden ser incómodos para algunos. Personalmente no me gustan los foros ni los chats para las clases virtuales. Me parece que no pueden sustituir lo que sería la interacción en el aula presencial.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> / Ambiente virtual ± Importancia • Participación <ul style="list-style-type: none"> / Foros ± Motivación ± Sentido de pertenencia ± Personalidad de los alumnos • Satisfacción <ul style="list-style-type: none"> / Foros - Comodidad /Tránsito de comunidad real a comunidad virtual

	<ul style="list-style-type: none"> ± Interacción - Comodidad
<p>Estudiante 6 No, la verdad es que creo que se puede hacer en linea, pero manteniendo una constante comunicación.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje / Ambiente virtual <ul style="list-style-type: none"> ± Importancia • Implicación / Interacción entre pares <ul style="list-style-type: none"> / Uso de recursos CMC / Uso de otros recursos <ul style="list-style-type: none"> + Contacto constante
<p>Estudiante 7 Si, porque el contacto físico, cuando es posible, es importante.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje / Ambiente virtual <ul style="list-style-type: none"> + Importancia • Implicación / Interacción entre pares <ul style="list-style-type: none"> + Contacto físico
<p>Estudiante 8 Si es cierto, cuando existe una interacción social existe mayor confianza al momento de interactuar con esa persona, y cuando uno lee sus actividades y/o comentarios relaciona inmediatamente con la imagen y características de esa persona.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje / Ambiente virtual <ul style="list-style-type: none"> + Importancia • Implicación / Interacción entre pares <ul style="list-style-type: none"> +Reconocimiento de rasgos distintivos • Participación / Foros <ul style="list-style-type: none"> / Uso de recursos CMC / Uso de otros recursos <ul style="list-style-type: none"> + Contacto
<p>Estudiante 9 Sí estoy de acuerdo, porque considero que ayuda en la consolidación del grupo, claro está si es</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje

<p>posible, dependiendo de la distancia, de las posibilidades.... Dentro de las experiencias virtuales que he tenido, en una, los participantes estábamos e diferentes países y el grupo no llegó a consolidarse; claro está, no creo que haya sido la única variable que haya influido en el hecho...</p>	<p>/ Ambiente virtual + Importancia + Distancia física +Consolidación de grupo</p>
<p>Estudiante 10 La presencia social es importante, sin embargo entendiendo que el proceso de enseñanza y aprendizaje es una construcción dialógica que precisa del intercambio y la interacción, el papel del guía, profesor o tutor es determinante para lograr que la necesidad de la presencia social se atenúe y surjan relaciones de otro tipo. Todo cuanto hace el profesor (guía o tutor) se lleva siempre adelante en interacción con el grupo de compañeros, lo que facilita así la construcción colectiva de un conocimiento. De esta manera, la presencia física es importante pero no limitativa para el desarrollo de estas actividades de aprendizaje.</p>	<p>Presencia social • Aprendizaje / Ambiente virtual + Importancia / Conocimientos + Construcción dialógica + Construcción colectiva • Implicación / Relación profesor-estudiantes + Importancia + Rol determinante / Interacción entre pares ± Presencia física</p>
<p>Estudiante 11 Si estoy de acuerdo. La presencia social en estos ambientes es muy fundamental. El compartir con el equipo virtual, las experiencias significativas entre el grupo es algo maravilloso que puede fortalecer mucho cualquier programa virtual.</p>	<p>Presencia social • Aprendizaje / Ambiente virtual + Importancia / Experiencias comunes + Significancia • Implicación / Interacción entre pares + Presencia física + Importancia</p>
<p>Estudiante 12 En parte sí, pues es necesario el contacto presencial, aunque sea cada cierto tiempo; esto permite sentir el calor humano, conversar y compartir con los compañeros, la experiencia virtual; compartir ideas para mejorar el contacto en línea y disfrutarlo “como si estuviéramos juntos”. En los encuentros presenciales</p>	<p>Presencia social • Aprendizaje / Ambiente virtual + Importancia / Experiencias comunes</p>

<p>compartíamos y aprovechábamos el poquito tiempo que nos podíamos “ver” las caras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Intercambios académicos + Significancia • Implicación / Interacción entre pares <ul style="list-style-type: none"> + Presencia física + Importancia + Intercambios socio-afectivos
<p>Estudiante 13 El ser humano es una especie social por naturaleza y desde el nacimiento se ve expuesto a los estímulos del medio para modificar o moldear la conducta y las actitudes.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje / Ambiente virtual <ul style="list-style-type: none"> + Importancia + Estímulos + Transformación • Implicación / Interacción entre pares <ul style="list-style-type: none"> + Presencia física + Importancia + Intercambios socio-afectivos + Regulación de conducta
<p>Estudiante 14 Me gustaría saber a que se refieren cuando dicen presencia social, para poder responder.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje / Conocimiento - Información sobre temática
<p>23. ¿Cómo caracterizaría usted cada uno de los siguientes aspectos del programa en términos de la satisfacción de sus necesidades como aprendiz en este programa? Por favor, escoja una respuesta para cada una de las cinco áreas.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Necesidades <p>Aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Necesidades

<p>1. Tecnología (plataforma web, herramientas comunicativas, servicio técnico, etc.)</p> <p>a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.</p> <p>b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.</p> <p>c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.</p> <p>d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Necesidades + Efectividad / Uso de recursos CMC ± Sugerencias
(1a) 9 (1b) 5 (1c) 0 (1d) 0	
<p>2. Diseño del programa (proceso instruccional, contenido del curso, evaluaciones)</p> <p>a. Muy bueno. No he tenido problemas en lo absoluto.</p> <p>b. Bueno, pero podría sugerir algunos cambios.</p> <p>c. No muy bueno. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.</p> <p>d. Malo. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Necesidades - Problemas + Respuestas • Contenidos / Proceso instruccional / Evaluaciones + Sugerencias
(2a) 5 (2b) 6 (2c) 3 (2d) 0	
<p>3. Facilitación (actividades del personal de enseñanza del programa durante el mismo)</p> <p>a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.</p> <p>b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.</p> <p>c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.</p> <p>d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Necesidades - Problemas + Respuestas • Desempeño docente / Proceso instruccional / Actividades / Interacción profesor-estudiantes + Sugerencias
(3a) 1 (3b) 12 (3c) 0 (3d) 0 NR 1	

<p>4. Interacción con los compañeros (comunicación y otras formas de contacto entre los participantes en el ambiente de aprendizaje)</p> <p>a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.</p> <p>b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.</p> <p>c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.</p> <p>d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Necesidades <ul style="list-style-type: none"> - Problemas + Respuestas • Interacción entre pares / Contacto / Uso de recursos CMC / Uso de otros recursos + Sugerencias 										
(4a) 6 (4b) 7 (4c) 0 (4d) 1											
<p>5. Infraestructura social del programa (roles y responsabilidades claros, reglas de participación, nivel de inclusión, etc.)</p> <p>a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.</p> <p>b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.</p> <p>c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.</p> <p>d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mis estudios.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Necesidades <ul style="list-style-type: none"> - Problemas + Respuestas / Asignación de roles / Reglas de participación + Sugerencias 										
(5a) 5 (5b) 8 (5c) 0 (5d) 1											
<p>24. ¿Dónde busca ayuda? ¿Cuán importante es para usted cada uno de estos componentes del programa en cuanto a la provisión de ayuda se refiere? Ordene estos componentes del programa desde el más importante (5) hasta el menos importante (1) en términos de su relevancia para usted en la provisión de ayuda.</p> <table border="1" data-bbox="288 1559 959 1749" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td>Tecnología</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td>Diseño del programa</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td>Facilitación</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td>Interacción con los compañeros</td></tr> <tr><td style="width: 20px; height: 20px;"></td><td>Infraestructura social del programa</td></tr> </table>		Tecnología		Diseño del programa		Facilitación		Interacción con los compañeros		Infraestructura social del programa	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preferencias / Jerarquización de componentes / Provisión de ayuda
	Tecnología										
	Diseño del programa										
	Facilitación										
	Interacción con los compañeros										
	Infraestructura social del programa										
<p>54321 / 14532 / 25431 / 54321 / 31254 / 54213 / 51234 / 13542 / 23514 / 52431 / 32541 / 31245 / 21345 / NR /</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preferencias / Jerarquización de componentes + Facilitación + Interacción con los compañeros 										

	<ul style="list-style-type: none"> ± Tecnología ± Diseño del programa / Provisión de ayuda + Apoyo académico
<p>25. En líneas generales, ¿Siente que ha recibido apoyo en este programa?</p> <p>a. Sí</p> <p>b. No</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Diferentes componentes + Apoyo académico
a13 b1	
<p>26. ¿Qué cambios le gustaría que se hiciesen en el programa para que se sienta más apoyo en el mismo? De ser posible, haga referencia a algún incidente en el que no haya sentido que sus necesidades como aprendiz hayan estado siendo satisfechas.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Diferentes componentes + Apoyo académico / Necesidades + Sugerencias
<p>Estudiante 1 En la parte tecnológica en algunos casos la plataforma causo contratiempos que perjudicaron el desarrollo de actividades.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Plataforma tecnológica + Contratiempos / Necesidades + Sugerencias
<p>Estudiante 2 Creo que deberían plantearse de la manera más clara posible las reglas de participación y etiqueta virtual tanto al principio de cada curso como a lo largo del mismo. Asimismo, creo que la inmediatez en respuestas y retroalimentación por parte de los facilitadores, así como la cordialidad y el fomento de la participación a través de preguntas significativas por parte de ellos también necesitan ser trabajados a mayor profundidad.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Infraestructura social / Reglas de participación / Etiqueta virtual + Sugerencias + Claridad <p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje /Retroalimentación + Sugerencias / Necesidades + Sugerencias + Inmediatez

	<ul style="list-style-type: none"> + Cordialidad + Motivación + Significancia + Profundidad
<p>Estudiante 3 Cambios en general no propongo, en mi experiencia ha dependido más de la cercanía o no del facilitador de determina asignatura con la estructura social del programa.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Interacción profesor-estudiante ± Apoyo académico / Necesidades - Sugerencias
<p>Estudiante 4 Me gustaría que no colocaran tantas evaluaciones, que las fechas de entregas de los trabajos se fijaran siempre para un día a la semana, que se le explicara a los participantes la función de los foros, que utilizáramos horas de chateo simultáneo, y que se pudieran utilizar más elementos interactivos, como los utilizó el prof. XXXXX, videos de apoyo para aclarar los temas.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Contenidos / Evaluaciones / Reglas de participación / Uso de otros recursos + Sugerencias / Necesidades + Especificidad
<p>Estudiante 5 Los docentes deben estar preparados para enseñar en línea. Tuve un docente que nunca daba las notas ni feedback. Incluir materiales interactivos como presentaciones power point, y videos. Sólo archivos de Word y PDF se vuelve aburrido. Los archivos deben ser de buena calidad para imprimir. Algunas veces los archivos que los profesores asignan son escaneos de mala calidad y no se pueden leer al imprimirlos. Dar una clase introductoria acerca del uso de la tecnología del aula virtual para las personas que no saben o saben poco de computación.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Desempeño docente / Interacción profesor-estudiante + Sugerencias / Necesidades + Preparación • Programa / Contenidos / Uso de otros recursos + Sugerencias / Necesidades + Interactividad + Presentaciones Power Point / Materiales + Sugerencias / Necesidades + Calidad / Apoyo

	<p>tecnológico + Sugerencias / Necesidades + Inducción</p>
<p>Estudiante 6 Establecer reglas de evaluación claras así como reglas de las actividades que se deben cumplir. Personalmente tuve una muy mala experiencia en ese sentido.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Infraestructura social / Reglas de participación + Sugerencias / Necesidades + Claridad
<p>Estudiante 7 Revisar los contenidos, porque en algunos casos se superponen temas y se dejan por fuera otros.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Contenidos + Sugerencias / Necesidades + Revisión de temáticas
<p>Estudiante 8 Yo propondría el empleo de otras herramientas de la plataforma, ya que la mayoría de las actividades se enfocan en el uso del foro, olvidando otras herramientas que podemos utilizar.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Uso de otros recursos + Sugerencias / Necesidades + balance en el uso de herramientas

	tecnológicas
<p>Estudiante 9 En cuanto a la facilitación, considero muy importante que las personas (facilitadores) estén muy claras para que favorezcan la interacción del grupo y que realmente lleguen a constituirse verdaderas comunidades de aprendizaje.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño docente / Interacción profesor-estudiante + Sugerencias / Necesidades + Claridad + Motivación + Interacción grupal
<p>Estudiante 10 Yo creo que los problemas surgidos escapan más bien del programa en si, ya que me parece que son más bien asuntos administrativos u operativos de la Universidad. En cada comienzo de una nueva materia, varias veces quede afuera de la materia y tuve que ir personalmente a inscribirme. Sería bueno también que los servicios conexos (constancias por ejemplo) fuesen mas expeditos) es complicado solicitar un documento de estos.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Servicios conexos + Sugerencias / Necesidades - Complicación + Tramitación
<p>Estudiante 11 Aprecio el trabajo de todos los facilitadores, pero considero que el trabajo en los foros debe ser más organizado y mejor llevado. En ocasiones estuvimos el grupo en permanente interacción solos, sin presencia activa de los facilitadores, eso desmotiva mucho. Por otro lado, siento que en algunas asignaturas el material bibliográfico era insuficiente, lo que generaba la búsqueda hacia otras fuentes para entender un poco más sobre los temas tratados. Esto originaba encontrar todo tipo de material, que en muchos casos por no ser de fuentes confiables no podían tomarse como referencias bibliográficas.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Foros + Ausencia docente - Motivación + Sugerencias / Necesidades + Organización / Materiales + Sugerencias / Necesidades + Cantidad + Variedad de fuentes confiables
<p>Estudiante 12 Sugeriría, en algunos casos, muy pocos, hacer una mejor selección del Personal que va a dictar los cursos en línea. Hubo dos casos, en mi Cohorte, que fueron poco asertivos y negados a la solución de algunas problemáticas surgidas durante el desarrollo de la asignatura.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño docente / Interacción profesor-estudiante + Sugerencias

	<ul style="list-style-type: none"> / Necesidades + Mejor selección del personal + Asertividad + Disposición
<p>Estudiante 13 Fomentar mas actividades y estrategias para la interacción social de los alumnos entre sí y los facilitadores del postgrado. Incorporar la cámara Web para permitir la cercanía física entre los involucrados.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Interacción profesor-estudiante / Interacción entre pares + Sugerencias / Necesidades + Interacción social / Uso de otros recursos + Sugerencias / Necesidades + Cercanía física
<p>Estudiante 14 No se si lo que voy a plantear sea pertinente en esta pregunta, pero sería conveniente que se les pida a los facilitadores que actualicen las fechas de los planes de evaluación que colocan en el aula para evitar inconvenientes. Otro detalle que veo es que en las actividades colocan las mismas de fechas anteriores y a veces es necesario con cada nuevo curso cambiar un poco las estrategias tanto metodológicas como de evaluación.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño docente / Evaluación + Sugerencias / Necesidades + Planificación + Actualización + Variedad de estrategias metodológicas
<p>27. ¿Usted le ha brindado ayuda a otros participantes del programa, bien sea de manera explícita o implícita?</p> <p>a. Sí</p> <p>b. No</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre pares / Contacto + Apoyo académico
a13 b1	
28. De ser así, describa la situación de manera breve.	
<p>Estudiante 1 Cuando solicitan alguna información sobre</p>	<p>Presencia social</p>

un tema y donde encontrarlo en la WWW.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares / Contacto + Apoyo académico + Transmisión de información
<p>Estudiante 2 He traducido documentos que estaban en inglés muy técnico y difícil, he traducido documentos que estaban muy mal traducidos en el lote de los provistos por el facilitador en la plataforma. También los he ayudado con algunos detalles de tecnología y debatiendo algunos textos que algún compañero ha considerado difíciles de leer o de interpretar en cuanto a contenido se refiere.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares / Contacto + Apoyo académico + Transmisión de información + Rectificación de información / Tecnología + Facilitación de los procesos
<p>Estudiante 3 A una compañera, tenía dificultad para atinar en sus respuestas según las correcciones hechas por la profesora en una asignación. Le ayudé a analizar y a encontrar la mejor forma de hayas sus respuestas según lo que ella misma quería lograr con su planteamiento.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares / Contacto + Apoyo académico / Contenidos + Facilitación de los procesos
<p>Estudiante 4 Respondió No.</p>	
<p>Estudiante 5 Enseñé a algunos compañeros a entrar en el aula virtual y a participar en los foros.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares / Contacto + Apoyo académico / Tecnología + Facilitación de los procesos
<p>Estudiante 6 Cuando hemos realizado los trabajo en grupo.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares

	<p>/ Contacto + Apoyo académico</p>
<p>Estudiante 7 Aporte de material bibliográficos y tareas</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares / Contacto + Apoyo académico / Materiales + Aportes / Asignaciones + Facilitación de procesos
<p>Estudiante 8 Durante la primera materia discutía y estudiaba con una compañera presencialmente, y también trato de que los integrantes de un trabajo grupal manejemos el mismo lenguaje y dominio del contenido del trabajo.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares / Contacto + Apoyo académico + Presencia física + Integración grupal / Contenidos + Manejo de directrices + Facilitación de procesos
<p>Estudiante 9 Casi siempre se refiere a situaciones en las cuales había necesidad de aclarar alguna asignación, que probablemente no había quedado muy bien explicada por algún facilitador...</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares / Contacto + Apoyo académico / Asignaciones + Facilitación de procesos
<p>Estudiante 10 Con el envío a través de correo electrónico del material de apoyo cuando los compañeros no han podido acceder al aula por algún problema técnico particular. Con las directrices o metodología de la materia,</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares

<p>apoyo a título personal, sobre problemas particulares o familiares, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> / Contacto + Apoyo académico + Apoyo extra-académico / Materiales + Aportes / Asignaciones + Facilitación de procesos + Directrices + Metodología
<p>Estudiante 11 He intercambiado material, informaciones, recursos, con algunos de mis compañeros, así como también, he brindado apoyo moral y afectivo a algunos de ellos.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Apoyo académico + Apoyo extra-académico / Materiales <ul style="list-style-type: none"> + Intercambios de información + Intercambios de recursos / Asignaciones <ul style="list-style-type: none"> + Facilitación de procesos + Directrices + Metodología
<p>Estudiante 12 Tuve la oportunidad de ayudar a algunos de mis compañeros, en casos de problemas con Internet, les colaboraba para postear los trabajos, en explicaciones de dudas sobre los trabajos a realizar, en el uso de la computadora y apoyo en los avances de esta tecnología.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Apoyo académico / Tecnología / Asignaciones <ul style="list-style-type: none"> + Facilitación de procesos
<p>Estudiante 13 Ayuda en el entendimiento y resolución de problemas estadísticos.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares / Contacto

	<ul style="list-style-type: none"> + Apoyo académico / Contenidos + Facilitación de procesos + Resolución de problemas
<p>Estudiante 14 Algunas veces alguien no recibe una información por correo electrónico o se pierde dentro del aula y no consigue algún material entonces me han pedido ayuda, a mi también me ha pasado y he recurrido a otros estudiantes</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción entre pares / Contacto + Apoyo académico / Materiales + Intercambios de información + Intercambios de recursos
<p>29. ¿Tiene alguna(s) sugerencia(s) para mejorar la interacción docente-estudiante, la interacción estudiante-estudiante, y la presencia social de manera de contribuir al incremento de la satisfacción académica y el rendimiento estudiantil?</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto / Desempeño estudiantil + Apoyo académico + Sugerencias

<p>Estudiante 1 Los Chats sean realizados en horarios que todos puedan cumplir. Realizar reuniones de los participantes para compartir ideas, inquietudes, etc. Mejorar la plataforma tecnológica que sustenta el curso en línea.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción <ul style="list-style-type: none"> / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Presencia física / Desempeño estudiantil <ul style="list-style-type: none"> + Apoyo académico / Horarios <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Flexibilidad / Plataforma tecnológica <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Mejoras
--	--

<p>Estudiante 2 Rápida retroalimentación Fomento del debate a través de preguntas significativas Refuerzo del uso de la etiqueta virtual Apertura por parte de los docentes a una expresión escrita distinta a la suya propia por parte de los estudiantes Mayor valoración de los foros de discusión en la evaluación sumativa</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto / Desempeño estudiantil <ul style="list-style-type: none"> + Apoyo académico /Retroalimentación <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Rapidez / foros <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Motivación al debate + Preguntas significativas + Uso de la etiqueta virtual + Valoración sumativa / Desempeño docente <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Apertura + Flexibilidad
<p>Estudiante 3 Ser ejemplo de lo que se quiere enseñar sobre la interactividad de las comunidades de aprendizaje a través de la computadora, variar en las estrategias y en los tipos de evaluaciones, no limitarse a lecturas, preguntar, revisar, ... la interacción constante en los foros asincrónicos es vital, no dejas acumular respuestas para hacer los feedback; en definitiva depende del estilo y nivel del compromiso del profesor; creo que sería pertinente la existencia de un perfil para ser docente en línea; pues en este curso he tenido profesores geniales, pero a algunos les falta ese toque y tuve una muy mala. Esto definitivamente contribuiría a la presencia social porque conduce a que constantemente estemos pendientes del punto de vista del otro y también de lo que opina de nuestro punto de vista, y esa es una forma de conocerse.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto / Desempeño estudiantil <ul style="list-style-type: none"> + Apoyo académico / Programa <ul style="list-style-type: none"> + Interactividad + Variedad de estrategias de enseñanza + Variedad de estrategias de

	<p>evaluativas /Retroalimentación + Sugerencias - Acumulación de respuestas / Foros + Sugerencias + Discusiones asincrónicas / Desempeño docente + Sugerencias + Creación de perfil</p>
<p>Estudiante 4 Utilizar más los Chat, y poder vernos más a menudo...</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción <ul style="list-style-type: none"> / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Presencia física / Desempeño estudiantil <ul style="list-style-type: none"> + Apoyo académico / Uso de recursos CMC <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Constante
<p>Estudiante 5 NOTA: Mi especialización es por Táchira y por lo tanto unas materias (la mayoría) fueron presenciales y algunas a distancia.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción <ul style="list-style-type: none"> / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto <ul style="list-style-type: none"> ± Presencia física / Desempeño estudiantil <ul style="list-style-type: none"> - Sugerencias
<p>Estudiante 6 Establecer reglas claras de evaluación y</p>	<p>Presencia social</p>

<p>ayudaría mucho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto / Desempeño estudiantil + Apoyo académico / Evaluación + Sugerencias + Establecimiento de reglas + Claridad
<p>Estudiante 7 Redefinir los chat, porque la participación ha ido decayendo. Quizás ayudar a que utilicemos otras herramientas como Skype, por ejemplo.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto / Desempeño estudiantil + Apoyo académico / Foros - Participación / Uso de otras herramientas + Sugerencias + Facilitación de procesos
<p>Estudiante 8 Pienso que la plataforma debería poseer un espacio para publicar algún tipo de contenido personal donde todos podamos conocernos e identificar los intereses profesionales de cada uno. Por ejemplo, una de mis compañeras es Licenciada en Letras y yo en Inglés, y siento que con ella he compartido la pasión por relacionar todo lo visto en el aprendizaje de una lengua materna y extranjera. En muchas oportunidades, respondo en los foros a personas que no he visto, o no recuerdo. Que tampoco se su edad, su profesión o intereses.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares + Sugerencias + Publicación de perfiles + Identificación de intereses profesionales

	<ul style="list-style-type: none"> / Contacto - Reconocimiento de rasgos distintivos individuales / Desempeño estudiantil + Apoyo académico
<p>Estudiante 9 En cuanto a la interacción docente-estudiante considero que las demandas de los estudiantes deben ser atendidas oportunamente para recibir el feedback que permita mejorar cualquier propuesta. La interacción entre los estudiantes debe ser más intensa, sin “tapujos” ;pero respetuosa y finalmente, de ser posible favorecer algún encuentro presencial que permite conocerse más profundamente...</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes + Sugerencias + Atención /Retroalimentación + Sugerencias + Inmediatez / Interacción entre pares + Sugerencias + Sinceridad / Contacto + Sugerencias + Encuentro presencial / Desempeño estudiantil + Apoyo académico
<p>Estudiante 10 Yo creo que esto depende de cada profesor y del estudiante. Sin embargo en el transcurso de los tres años que se prolongó este programa (fueron distintas materias y profesores) hubo una profesora (por ejemplo) que estuvo más que ausente, la interacción individual y con el grupo fue mínima, la materia se hizo muy pesada. Sin embargo otro profesor creó y mantuvo la “llama” encendida de la interacción cuando incluyó y <u>participó</u> en un foro – café (digo participó porque otro profesor (a) abrió un foro café, pero su participación fue mínima). Otro profesor, nos tenía “cansados” por así decirlo -pero sumamente motivados- con sus correos diarios de saludos y dándonos aliento para seguir adelante, creo que sin estas comunicaciones hubiese sido mas difícil llegar a un feliz término de la materia, ya que el material de estudio era</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto / Desempeño estudiantil + Apoyo académico / Experiencias previas + Comparación

<p>bastante denso.</p> <p>Creo que debería de haber un control de la gestión de profesores (guías, tutores) el cual puede ser gestionado de manera centralizada por el coordinador (o quien este designe) del programa, verificando a través del conteo de los accesos del profesor al sistema, cuan frecuentemente el profesor interactúa y apoya a sus alumnos, pero esto no queda allí, sino que debería revisarse aleatoriamente los mensajes de los profesores a los alumnos, no basta con indicar en el foro “no se preocupen muchachos estoy pendiente de Uds. y el domingo les estaré respondiendo a sus preguntas...”, no basta, porque a veces necesitamos respuestas rápidas; Entonces, si se le exige al estudiante que participe activamente y casi diariamente en los foros, los profesores (tutores, guías) deben mantener una participación similar y activa.</p> <p>Finalmente, aunque se emite una encuesta electrónica al final del curso para que el estudiante la rellene, pienso que esta debe actualizarse, ya que es muy genérica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Actitudes contrastantes + Ausencia Docente - Interacción - Comodidad / Experiencias posteriores <ul style="list-style-type: none"> + Interacción + Inclusión + Atención + Comodidad + Logro de los objetivos / Contenidos <ul style="list-style-type: none"> + Complejidad / Desempeño docente <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Control de gestión docente /Retroalimentación <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Rapidez / Encuesta evaluativa del programa <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Actualización + Específica
--	---

<p>Estudiante 11 Crear el buzón de quejas y reclamos. Consolidar un espacio virtual en cada asignatura para compartir situaciones agradables, anécdotas, experiencias de los compañeros. Consolidar un espacio para la consulta bibliográfica de cada tema previsto en las asignaturas.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto / Desempeño estudiantil + Apoyo académico / Programa + Sugerencias + Buzón de reclamos + Espacio virtual para intercambios extra-académicos + Espacio virtual para consultas bibliográficas
<p>Estudiante 12 Sugeriría que los encuentros presenciales se diesen con mayor frecuencia, esto facilitará los aspectos relacionados en la pregunta: la interacción entre los diferentes actores del proceso y así, enriquecer la satisfacción académica.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto + Sugerencias + Presencia física / Desempeño estudiantil + Apoyo académico
<p>Estudiante 13 Fomentar actividades de intercambio de información entre docente-alumno y alumno –alumno para permitir la interacción social. Incorporar la cámara web para los chat o foros de discusión</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto + Sugerencias

	<ul style="list-style-type: none"> + Intercambios de información + Cámara Web / Desempeño estudiantil + Apoyo académico
<p>Estudiante 14 No tengo ninguna sugerencia , porque hasta ahora no ha habido necesidad porque el desarrollo de los cursos ha sido normal</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto / Desempeño estudiantil + Apoyo académico - Sugerencias

ANEXO F
Determinación de categorías de la data (Profesores)

Tabla A2

Determinación de categorías de la data (Profesores)

Encuesta: Importancia de la presencia social en el aprendizaje en línea (Profesores)

Nomenclatura:

En la columna *Categoría*, las palabras en **negritas** representan las categorías, las viñetas representan las sub-categorías dentro de cada categoría, las barras (/) representan las dimensiones dentro de cada sub-categoría y los símbolos de adición y sustracción (+, -, ±) la presencia o ausencia de los rasgos dentro de cada dimensión.

<i>Parte I: Información de los participantes: experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea</i>	
<i>Evento / Ítem</i>	<i>Categoría</i>
1. ¿Cuántos cursos en línea ha dictado usted? a. 1-2 b. 3-4 c. 5-6 d. 7 o más	Aprendizaje previo • Experiencia como docente / Cantidad de cursos
a2 b1 c0 d6	
2. ¿Cuántos cursos de educación a distancia mediada por computadoras, aparte de este, que no sean ofrecidos completamente en línea, ha dictado usted? a. 1-2 b. 3-4 c. 5-6 d. 7 o más	Aprendizaje previo • Experiencia como docente / Cantidad de cursos
a4 b0 c0 d3 NR2	
3. Indique cuánta experiencia tiene en la modalidad de enseñanza en línea. a. Ninguna b. Menos de 1 año c. De 1 a 2 años d. Más de dos años	Aprendizaje previo • Experiencia / Enseñanza en línea / Cantidad de años
a0 b0 c0 d9	

<p>4. ¿Ha tomado usted algún curso sobre enseñanza en línea o ha tenido algún entrenamiento tecnológico para la misma antes de dictar su primera clase?</p> <p>a. Sí b. No</p>	<p>Aprendizaje previo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrenamiento tecnológico / Enseñanza en línea + Totalidad
a9 b0	
<p>5. En los cursos en línea en los que usted ha dictado, ¿Con qué frecuencia usó recursos de las comunicaciones mediadas por las computadoras (CMC) (correo electrónico, foros de discusión temáticos, chats síncronos, etc.)?</p> <p>a. Nunca / Rara vez b. Pocas veces c. Con regularidad d. Siempre, casi a diario</p>	<p>Aprendizaje previo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia / Uso de recursos de CMC + Frecuente
a0 b0 c1 d8	
<p>6. ¿Con qué frecuencia se comunica usted con los estudiantes de este programa usando métodos distintos a las CMC?</p> <p>a. Nunca / Rara vez b. Pocas veces c. Con regularidad d. Siempre, casi a diario</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción profesor-estudiantes / Uso de recursos distintos a las CMC - Frecuente
a3 b4 c2 d0	
<p>7. ¿Cómo describiría usted su nivel de experticia en el uso de las CMC?</p> <p>a. Soy novato b. Me siento capacitado, pero aún estoy aprendiendo c. Me siento muy capacitado d. Soy experto</p>	<p>Aprendizaje previo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experticia actual / Uso de recursos de CMC + Aún en capacitación
a0 b6 c2 d1	
<p>8. ¿Cuál es su nivel de comodidad en el uso de las CMC?</p> <p>a. Me siento muy incómodo con esta forma de comunicación. b. A veces me siento incómodo con esta forma de comunicación. c. Generalmente me siento cómodo con esta forma de comunicación. d. Casi siempre me siento cómodo con esta forma de comunicación</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación / Uso de recursos de CMC + Comodidad
a0 b0 c4 d5	

<p>9. ¿Qué actividades de aprendizaje prefiere asignar usted? Ordene las siguientes actividades del 1 al 6; el “1” indicará la de su mayor preferencia y el “6” indicará la de menor preferencia.</p> <p>___ Lectura materiales de estudio para el curso, artículos y libros de texto.</p> <p>___ Participación en chats síncronos.</p> <p>___ Participación en discusiones asíncronas con todos los miembros del curso.</p> <p>___ Trabajos en proyectos colaborativos en pequeños grupos.</p> <p>___ Asignaciones individuales escritas.</p> <p>___ Trabajos en proyectos individuales que no sean escritos (por ejemplo, en el desarrollo de sitios web).</p>	<p>Aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preferencias / Jerarquización de actividades
<p>461253 / 124653 / 265134 / 231456 / 251436 / 121411 / 163245 / 261345 / 461523 /</p>	<p>Aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preferencias / Jerarquización de actividades + Discusiones asíncronas + Lectura de materiales
<p>Parte II Experiencias de los participantes con este programa</p>	
<p>Evento / Ítem</p>	<p>Categoría</p>
<p>10. ¿Cómo describiría su relación con sus estudiantes en este programa?</p> <p>a. Siento como si los conociera a todos.</p> <p>b. Reconozco muchos de los nombres de los participantes del programa y me he comunicado con algunos de ellos. Siento como si “conociera” a algunos de ellos.</p> <p>c. Sólo reconozco algunos de los nombres de los participantes del programa, otros me resultan muy poco familiares.</p> <p>d. No puedo decir que “conozco” a alguien. Aún estoy luchando para reconocer la mayoría de los nombres y realmente no me he conectado con nadie.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos
<p>a7 b2 c0 d0</p>	

<p>11. ¿En qué se basó para responder a la pregunta 10? Haga referencia a incidentes o situaciones específicos que sustenten su respuesta.</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación profesor-estudiantes /Experiencias
<p>Profesor 1 He sostenido que siento como si conociera a algunos de ellos, debido a dos razones: a) las intervenciones de los foros de buena parte de los participantes me permitieron tener una noción de la forma de pensar y de razonar de los mismos y hasta de su personalidad; b) con algunos de los participantes tuve una comunicación mayor, en el que el teléfono permitió intercambiar ideas sobre temas ajenos a los temas tratados en la materia: la delicada situación de salud de una participante, las dificultades familiares de otras; el trato a un caso de supuesto plagio...</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes /Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Contacto / Foros <ul style="list-style-type: none"> + Intervenciones + Formas de pensar + Personalidad / Selectividad / Uso de recursos distintos a las CMC <ul style="list-style-type: none"> +Conversaciones telefónicas + Intercambios extra-académicos + Intercambios académicos
<p>Profesor 2 En las sesiones presenciales suelo aprenderme el nombre de cada participante asociando nombre y cara en la primera sesión. Siento que es de vital importancia que el profesor llama a cada alumno por su nombre. En línea, considero que también es fundamental que el facilitador conozca a los participantes, aunque la relación se establezca de manera diferente: nombre-fotografía; nombre-iconeo o nombre dirección electrónica.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes /Reconocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Uso de perfiles / Identificación de rasgos físicos <ul style="list-style-type: none"> + Asociación nombre-rostro
<p>Profesor 3 En la experiencia que he tenido y “vivido” a lo</p>	<p>Implicación</p>

largo de más de 7 años...	<ul style="list-style-type: none"> • Relación profesor-estudiantes / Contacto / Experiencia / Cantidad de años + Vivencias
<p>Profesor 4 Me baso en que como los conozco personalmente, es decir, su experiencia laboral y la manera como hablan, también logro identificar cómo escriben. Por ejemplo, hubo una vez un participante que escribía mejor que como habla, nos dimos cuenta que él no hacía su trabajo, sino que se lo hacían.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes /Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Rasgos laborales + Rasgos lingüísticos + Rasgos escriturales + Identificación de problemáticas
<p>Profesor 5 He buscado diversas vías para relacionarme y conocer a mis estudiantes, al inicio del curso establezco contacto telefónico con cada uno de ellos y dejo a su disposición mis números de teléfono, correo personal/chat de gmail skype .</p> <p>El valor de una llamada telefónica la descubrí hace varios semestres. Sucedió que una de mis alumnas se había alejado del curso y no respondía mis correos. La llamé por teléfono, atendió otra persona quien me puso a la espera y le dijo en voz alta que atendiera, ella supuso que su esposo (quien atendió inicialmente la llamada) estaba bromeando y repreguntaba ¿de verdad quien llama?.... no creía que la llamara el profesor del curso. Ese encuentro vía telefónica fue valioso para que siguiera, al compartir también pude apreciar las inquietudes, e incluso temores (tal como al hablar en público en un curso presencial) que puede tener un estudiante al intervenir en un foro o un chat, incluso desde entonces suelo estar más atento a enviar correos personales luego de intervenciones en el foro, en especial en los inicios del curso como una manera de reconocer y estimular la participación. Después de esa llamada regresó al curso aun con más ánimo y participación, aprendí que la</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Uso de recursos distintos a las CMC +Conversaciones telefónicas + Contacto inicial + Expedición de información personal / Experiencias previas + Identificación de problemáticas + Motivación + Estímulo / Contacto +Conversaciones directas

conversación directa me ayudaba a conocer mejor a los estudiantes y desde entonces lo hago. No digo que genere impacto en todos ni es la intención, pero es una de muchas formas de expresar que tengo compromiso con el curso.

Otra vía de conocimiento ha sido el correo, procuro comunicarme y dar impresiones sobre los aportes que hacen en los foros que es uno de los recursos principales del diseño que he usado en los cursos.

En el chat personal, más que en el del Aula Virtual, he encontrado una excelente vía de comunicación. La idea de presencia me ha llamado la atención pues he llegado a establecer una comunicación cordial con muchos de los estudiantes, lo cual se extiende hasta luego de culminar el curso. En mi correo de Gmail siempre está abierto el chat cuando estoy en conexión y procuro dejarles claro que pueden comunicarse cuando lo requieran. A través del chat he aprendido mucho de las condiciones particulares en las cuales estudian y trabajan. He podido compartir con muchos de ellos, los intereses, problemas, e iniciativas creativas que viven en el ámbito profesional. De mi parte, he llegado a tener la posibilidad de consultar acerca de formas de mejorar la actividad para ajustar la orientación del curso.

En una combinación de chat y correo he encontrado una vía para compartir impresiones sobre el trabajo en el foro. En el foro se sigue y reconoce la participación, se hacen comentarios, pero he encontrado que otros aspectos cualitativos de la participación y el desarrollo del curso se comunican mejor en correo y chat. Luego se notan cambios en los espacios compartidos y en ambas direcciones pues a mi también me hacen observaciones para introducir cambios o prestar más atención a aspectos del trabajo en el aula virtual. .

Respecto al chat, tenido diálogos extensos que han cambiado mi visión de lo que puede ser la comunicación a través de la red, en especial en mis dos últimos cursos. Creo que es posible conocer a otra persona a través de la red en un encuentro pedagógico, es algo que apenas estoy comenzando a elaborar, pues me ha impactado. He apreciado similitud con lo que acontece en los encuentros cara a cara como cuando recibía a mis alumnos en mi cubículo y al conversar desarrollábamos un conocimiento más amplio que me llevaba a mi a crecer como persona y creo que también aportaba al estudiante.... No imaginaba que eso era plausible en la red, menos en el breve encuentro de las ocho semanas de un curso. Me he

+ Compromiso
/ Uso de recursos
CMC
- Aula virtual
+ Correo electrónico
+ Chat personal
+ Intercambio de opiniones
+ Cordialidad
+ Comunicación prolongada en el tiempo
+ Receptividad
+ Observaciones
/Retroalimentación
+Bidireccional

Satisfacción

- Ambiente virtual
/Tránsito de comunidad real a comunidad virtual
+ Comodidad
+ Cambio de visión
+ Impacto
+ Crecimiento personal
+ Comparación de vivencias presenciales y virtuales
+ Calor humano
± Apertura
+ “Educación cordial”

<p>preguntado cómo sucede, estas experiencias, han cambiado mi manera de ver los ambientes virtuales, creo que el calor humano se comparte en la red y ahí está en este momento mi búsqueda para hacer un aula virtual grata a todos los que compartimos un curso.</p> <p>Por supuesto, tal como en las actividades presenciales, la apertura no es algo que se de con todos los estudiantes, pero posiblemente llega a establecerse algo que una filósofo española, Adela Cortina califica como educación cordial, o al menos esa es mi motivación.</p>	
<p>Profesor 6 Mis estudiantes en línea son mas comunicativos y abiertos que mis estudiantes del sistema presencial. Soy lo suficientemente amigable y construyo un ambiente armonico y colaborativo, de esta forma llego a conocer mejor a mis estudiantes en línea que a los presenciales, ya que hay mas oportunidad de expresarse que en horario de clases presenciales. Incidentes: Llego a escuchar historias de la personal de mis estudiantes, cosa que ocurre muy rara vez en el sistema presencial</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Contacto + Ambiente colaborativo + Intercambios Extra-académicos <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente virtual /Tránsito de comunidad real a comunidad virtual + Comparación de vivencias presenciales y virtuales + Apertura
<p>Profesor 7 La comunicación en cursos on line a veces es más frecuente a nivel individual que en las clases presenciales. El feedback formativo lleva a acompañar al participante en línea en su proceso de representación del conocimiento, lo que a veces se desarrolla a dos cerebros, cuatro manos y dos corazones, además también se comparten los problemas confrontados con la formación recibida. Me carteo y tutores estudiantes que nunca conocí de manera presencial desde el año 1999</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Contacto + Prolongado en el tiempo <p>Aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> / Retroalimentación + Individualizada +Acompañamiento o + Representación de conocimientos + Identificación

	<p>de problemáticas</p> <p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente virtual /Tránsito de comunidad real a comunidad virtual + Comparación de vivencias presenciales y virtuales + Comunicación frecuente
<p>Profesor 8 Comunicación diaria fundamentada en la necesidad de “acompañar” a cada participante en el proceso a distancia. Necesidad de hacer seguimiento de los progresos de cada participante y oportunidad para sugerir acciones remediales de acuerdo a cada caso.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Retroalimentación + Individualizada + Acompañamiento o + Seguimiento + Identificación de problemáticas + Acciones remediales
<p>Profesor 9 A través del correo electrónico establezco comunicación con los estudiantes cuando veo que no participan en las actividades programada o cuando no entregan las asignaciones. Esta comunicación individual con ellos me permite conocer sus problemas para cumplir con el curso.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Uso de recursos de CMC + Correo electrónico / Contacto + Individualizado + Estímulo + Identificación de problemáticas

<p>12. ¿Cuántas personas de este programa siente usted que “conoce”?</p> <p>Sin hacer referencia a los foros de discusión, en cuántos de sus estudiantes podría usted identificar:</p> <p>(a) Un detalle personal</p> <p>a. Ninguno</p> <p>b. De 1 a 3</p> <p>c. De 4 a 5</p> <p>d. Más de 5</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes /Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad
(a) a0 b1 c0 d6 NR2	
<p>(b) Un detalle profesional</p> <p>a. Ninguno</p> <p>b. De 1 a 3</p> <p>c. De 4 a 5</p> <p>d. Más de 5</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes /Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad
(b) a0 b1 c2 d4 NR2	
<p>(c) Un rasgo de personalidad</p> <p>a. Ninguno</p> <p>b. De 1 a 3</p> <p>c. De 4 a 5</p> <p>d. Más de 5</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes /Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Gradualidad
(c) a1 b1 c2 d4 NR1	
<p>13. Piense en algún estudiante del curso cuyos mensajes usted haya leído. En un rango de 3 a 5 oraciones, describa a esa persona. ¿Qué sabe de él / ella como estudiante? ¿Cómo profesional? ¿Cómo miembro de su familia? ¿Cómo ser humano?</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos
<p>Profesor 1 Es una persona perseverante, con intención no</p>	<p>Presencia social</p>

<p>solamente de obtener logros académicos sino de aprender. Se nota en la misma sencillez y cordialidad. Ha atravesado situaciones difíciles en varias áreas de su vida, contando con el apoyo del Dios que concibe y logrando fortalecerse como persona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Rasgos académicos + Rasgos socio-afectivos + Rasgos morales + Rasgos Religiosos
<p>Profesor 2 Es una participante responsable y honesta, muy preocupada por los contenidos del curso. Es una profesional comprometida con la investigación y la innovación en el salón de clases. Además de profesional es madre y esposa. Es un ser humano incondicional. Sus compañeros ofrecían siempre excelentes referencias.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Rasgos socio-afectivos + Rasgos académicos + Rasgos familiares
<p>Profesor 3 En la persona que pienso, se trata de un ser humano altruista y 100% prosocial. Con una alta implicación y valoración de su familia. Además, una persona afable y muy amigable. Profesionalmente hablando, se trata de una Directora de escuela, cosa que me sorprendió por los estereotipos que tenemos del personal directivo: dura, recta, seria, conservadora formal. Pero en este caso no ha sido así, más bien pensaba en una chica joven, loca, divertida. Mi sorpresa al conocerle en persona es que se trata de una persona en la treintena, como una altísima capacidad de trabajo y apasionada de su profesión. Debo decir que como estudiante fui muy buena, trabajadora, crítica, reflexiva pero quizás un poco</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Rasgos socio-afectivos + Rasgos

<p>inconsistente en mantener el alto nivel hasta el final (algo así como un poso desinflada antes del final), pero con un desempeño muy bueno.</p>	<p>familiares + Rasgos laborales + Rasgos académicos + Rasgos físicos / Contacto + Presencia física + Rectificación de falsos estereotipos</p>
<p>Profesor 4 Por ejemplo, una alumna del semestre pasado (en el preslied), sabía que era muy sensible, preocupada por los estudios, cercana a sus estudiantes, reflexiva, filósofa; como ser humano con alto sentimiento filantrópico, de ayuda o sensibilidad social.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Rasgos socio-afectivos + Rasgos académicos + Rasgos morales
<p>Profesor 5 No respondió.</p>	
<p>Profesor 6 Describiré a uno de mis estudiantes, quien ejerce un puesto gubernamental, en una alcaldía. Es un estudiante muy dedicado y comprometido. Su aspiración esta centrada en aprender nuevas técnicas y métodos educativos que le ayuden a mejorar su entorno. Como profesional, se reafirma su integridad y compromiso con su entorno, como miembro de familia, es muy dedicado a su familia y después de 40 años de servicio, sigue haciendo un balance entre su familia y el trabajo. Como ser humano, persivo a un hombre muy humano, muy dedicado y con mucho amor por su familia y profesión. (va sin tildes)</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Rasgos laborales + Rasgos académicos + Rasgos familiares

<p>Profesor 7 Estudiante Y. A., es médica, trabaja en USA en un centro asistencial de inmigrantes latinos con problemas de consumo de drogas. Era casada al inicio de los estudios, cuando los culmino se divorcia, tiene dos hijos con problemas asmáticos. Es colombiana, luchadora, de hermosos sentimientos, comprensiva con sus pacientes, excelente estudiante.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Rasgos laborales + Rasgos académicos + Rasgos familiares + Rasgos socio-afectivos + Rasgos culturales
<p>Profesor 8 Caso A.R.: profesional de las letras y humanidades; brillante como participante del curso; muy buena presencia en el ambiente virtual y colaboradora con el resto del grupo. Resulta una persona muy interesante con una muy amplia cultura general y académica.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos <ul style="list-style-type: none"> + Rasgos académicos + Rasgos socio-afectivos + Rasgos intelectuales
<p>Profesor 9 Es un profesional preocupado por aprender, ser puntual en la entrega de las asignaciones y es autorregulado en su proceso de aprendizaje.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales

	distintivos + Rasgos académicos
14. Para la persona que describió, escoja la palabra en cada fila que le describa. Usted puede seleccionar “No sé” si usted no está seguro o no tiene bases para su respuesta.	Presencia social • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos + Rasgos socio-afectivos
A Dominante Sumiso No sé	
B Emotivo Controlado No sé	
C Sereno Fluctuante No sé	
D Parecido a mí Diferente a mí No sé	
E Formal Casual No sé	
F Orientado a las tareas Orientado al grupo No sé	
G Cercano Distante No sé	
H Me tiene confianza No me tiene confianza No sé	
I Afectivo Frío No sé	
J Inclusivo Selectivo No sé	
K Confiado Cauteloso No sé	
L Parcial Imparcial No sé	
Profesor 1 A No sé B No sé C Sereno D No sé E No sé F Orientado a las tareas G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K No sé L No sé	
Profesor 2 A Dominante B Controlado C NR D Diferente a mí E Formal F Ambas G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Cauteloso L Imparcial	
Profesor 3 A Dominante B Emotivo C No sé D Parecido a mí E Casual F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Confiado L No sé	
Profesor 4 A Dominante B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Casual F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Confiado L Imparcial	
Profesor 5 No respondió.	
Profesor 6 A No sé B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Formal F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Cauteloso L Imparcial	
Profesor 7 A Sumiso B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Formal F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Confiado L Imparcial	
Profesor 8 A No sé B No sé C Sereno D No sé E Formal F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Cauteloso L Imparcial	
Profesor 9 A No sé B No sé C Sereno D No sé E No sé F Orientado a las tareas G No sé H No sé I No sé J No sé K No sé L No sé	

<p>15. ¿Conoce usted a todos los participantes restantes tan bien como al que describió anteriormente?</p> <p>a. Sí b. No</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Selectividad
<p>a1 b7 NR1</p>	
<p>16. Si su respuesta fue negativa, ¿Por qué no? ¿Cuál es la diferencia entre los participantes en términos de cuán bien ha llegado usted a conocerlos?</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Selectividad
<p>Profesor 1 Como indiqué antes, el nivel de intervención en los foros y otros medios fue distinto entre los diferentes participantes. Además, con la mayoría no llegué a establecer el nivel de comunicación que llegué a tener con la persona a la que me he referido en las anteriores preguntas. A otros participantes llegué a conocer de alguna manera también; y a otros, los llegué a conocer muy poco.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Selectividad ± Intervenciones ± Comunicación
<p>Profesor 2 Hay participantes más comunicativos que otros, algunos se limitan exclusivamente a cumplir con los deberes asignados, mientras que otros preguntan e incluso envían mensajes para preguntar o solamente para saludar o enviar algún mensaje que consideran puede interesar, otros se atreven a sugerir lecturas o piden asesoría para el curso u otros cursos.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento

	<p>de rasgos personales distintivos / Selectividad ± Intervenciones ± Comunicación</p>
<p>Profesor 3 HOMBRE, la situación es tal como sucede con los estudiantes en cursos presenciales: a <u>un@s</u> les conoce más que a <u>otr@s</u> ... se trata de un asunto de feeling personal, compartir, contactar, etc ... en ese proceso me implico (y se implican) <u>un@s</u> más que <u>otr@s</u>.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Selectividad <ul style="list-style-type: none"> ± Inclinación afectiva / Ambiente virtual / Tránsito de comunidad real a comunidad virtual <ul style="list-style-type: none"> + Comparación de vivencias presenciales y virtuales + Similitud de procesos
<p>Profesor 4 Porque, si bien es cierto que creo conocerlos bastante, no tan bien como a esta persona, pues con ella y con otras mas, tuve un mayor acercamiento. Cuando los cursos son numerosos, se me dificulta intimar con todos al mismo nivel, ello no quita que me acerque a muchos.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Selectividad <ul style="list-style-type: none"> ± Acercamiento / Relación cantidad-calidad <ul style="list-style-type: none"> + Número de estudiantes - Intimación

Profesor 5 No respondió.	
Profesor 6 Respondió sí a la pregunta anterior.	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Inclusión
Profesor 7 Pero no existen diferencias con los cursos presenciales, hay estudiantes que se te acercan o son más expresivos, podrías colocar porcentaje, diría entonces que en ese plano conozco por lo menos al 80% de los participantes de mis cursos, sin diferencias entre presenciales y on line	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Selectividad <ul style="list-style-type: none"> + Gradualidad ± Acercamiento ± Expresividad / Ambiente virtual / Tránsito de comunidad real a comunidad virtual <ul style="list-style-type: none"> + Comparación de vivencias presenciales y virtuales + Similitud de procesos
Profesor 8 En ciertos casos no recuerdo su profesión de origen ni su actividad profesional actual. Recuerdo cada nombre y en algún sentido el nivel y profundidad de los aportes que hagan al foro, pero no de forma tan precisa como el caso que describo más atrás.	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Interacción profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Selectividad

	<ul style="list-style-type: none"> + Gradualidad + Identificación personal ± Aportes académicos
<p>Profesor 9 Porque mi relación con los estudiantes está orientada a ayudarlos y conducirlos en sus procesos de aprendizaje.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Relación profesor-estudiantes / Reconocimiento de rasgos personales distintivos / Selectividad / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Limitado a procesos académicos y de aprendizaje
<p>17. Al comunicarse en línea, ¿Está consciente de cómo lo perciben los estudiantes?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. No, no estoy consciente de ello. b. Sí, pero sólo a veces. c. Sí, con frecuencia pienso en ello cuando uso las CMC. d. Sí, siempre pienso en ello cuando uso las CMC. 	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiantes / Auto-percepción <ul style="list-style-type: none"> + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC
a0 b1 c5 d1 NR2	
<p>18. De ser así, ¿Cómo afecta esto su comportamiento? De ser posible, dé un ejemplo de cómo ha sido afectado su comportamiento.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiantes / Auto-percepción <ul style="list-style-type: none"> + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual
<p>Profesor 1 Trato de que me perciban como considero que soy y que debo ser: centrado en el objetivo de la materia que nos une; racional pero no frío; imparcial; abierto a las ideas ajenas, a las opiniones y críticas. Me ha afectado en el sentido que las respuesta de los participantes me ayuda a monitorearme como mediador de aprendizajes en línea.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiantes / Auto-percepción

	<ul style="list-style-type: none"> + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual ± Regulación de conducta + Autenticidad + Objetividad + Racionalidad - Frialdad + Apertura + Auto-monitoreo
<p>Profesor 2 Considero que me afecta tratando de expresarme lo más transparentemente posible para que el mensaje sea comprendido, siendo cuidadosa y planificada, dándome la oportunidad incluso de revisar lo que escribo o presento y corregirlo incluso. Por ejemplo, los participantes siempre me comentan “cómo se nota que usted es profesora”; “la información siempre la presenta organizada para que notemos lo que es relevante”...</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiantes / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual + Regulación de conducta +Transparencia + Uso del lenguaje + Planificación + Organización de ideas / Experiencias + Buenos comentarios de los estudiantes
<p>Profesor 3 Para nada, yo soy como soy... lo que si hago es aclarar lo que pienso y especificar, no sea que las interpretaciones o vivencias sean contrarias a las deseadas o erróneas, pero muchas veces es inevitable... pero volvemos s que es igual en los cursos person to person ... pues hay muchos otros registros de la comunicación (pragmática, contextos compartidos, creencias) que afectan los significados.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiantes / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual

	<ul style="list-style-type: none"> - Regulación de conducta + Autenticidad + Claridad + Especificidad / Ambiente virtual / Tránsito de comunidad real a comunidad virtual + Comparación de vivencias presenciales y virtuales + Similitud de procesos / Registros de la comunicación + Pragmática + Contextos compartidos + Creencias
<p>Profesor 4 Procuero estar muy atenta acerca de la manera de comunicarme, pues pudiera crear un conflicto, o simplemente, se desvirtúa el mensaje, pudiera dispersar la atención. Mi intención es que todos capten el mensaje, las instrucciones y se comuniquen entre ellos; además que se entiendan las instrucciones de un trabajo.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiantes / Auto-percepción <ul style="list-style-type: none"> + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual <ul style="list-style-type: none"> + Regulación de conducta + Uso del lenguaje + Claridad de directrices
<p>Profesor 5 No respondió.</p>	
<p>Profesor 6 Siempre pienso que estrategias debo utilizar para que mis estudiantes me vean primero como un humano y no como un computador. Trato de humanizar el espacio de aprendizaje.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiantes / Auto-percepción <ul style="list-style-type: none"> + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC

	/ Comportamiento virtual + Regulación de conducta + Planificación de estrategias + Humanización del espacio de aprendizaje
Profesor 7 No respondió.	
Profesor 8 Resulta en una suerte de monitor para ajustar mi actuación cuando lo considero necesario. Siempre buscando cumplir las metas instruccionales y fomentando la “pertenencia” al grupo como variable asociada al éxito de la experiencia.	Presencia social • Implicación / Interacción profesor-estudiantes / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual + Regulación de conducta + Auto-monitoreo + Fomento del sentido de pertenencia + Inclinación al logro de metas instruccionales
Profesor 9 Me exige mayor control de mi comportamiento y trato con los estudiantes para no desanimarlos cuando presentan obstáculos o se atrasan en la entrega de asignaciones.	Presencia social • Implicación / Interacción profesor-estudiantes / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual + Regulación de conducta + Flexibilidad + Facilitación de procesos

<p>19. ¿Cómo cree usted que le describirían los participantes del programa? Escoja una palabra de cada fila. Si no se siente seguro de su respuesta o no tiene base para ella, usted puede seleccionar “No sé”.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicación / Interacción profesor-estudiante / Reconocimiento de rasgos personales distintivos individuales + Rasgos socio-afectivos / Auto-percepción + Auto-imagen / Uso de los recursos CMC / Comportamiento virtual 																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">A Dominante</td> <td style="width: 33%;">Sumiso</td> <td style="width: 33%;">No sé</td> </tr> <tr> <td>B Emotivo</td> <td>Controlado</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>C Sereno</td> <td>Fluctuante</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>D Parecido a mí</td> <td>Diferente a mí</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>E Formal</td> <td>Casual</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>F Orientado a las tareas</td> <td>Orientado al grupo</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>G Cercano</td> <td>Distante</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>H Me tiene confianza</td> <td>No me tiene confianza</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>I Afectivo</td> <td>Frío</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>J Inclusivo</td> <td>Selectivo</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>K Confiado</td> <td>Cauteloso</td> <td>No sé</td> </tr> <tr> <td>L Parcial</td> <td>Imparcial</td> <td>No sé</td> </tr> </table>	A Dominante	Sumiso	No sé	B Emotivo	Controlado	No sé	C Sereno	Fluctuante	No sé	D Parecido a mí	Diferente a mí	No sé	E Formal	Casual	No sé	F Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé	G Cercano	Distante	No sé	H Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé	I Afectivo	Frío	No sé	J Inclusivo	Selectivo	No sé	K Confiado	Cauteloso	No sé	L Parcial	Imparcial	No sé	
A Dominante	Sumiso	No sé																																			
B Emotivo	Controlado	No sé																																			
C Sereno	Fluctuante	No sé																																			
D Parecido a mí	Diferente a mí	No sé																																			
E Formal	Casual	No sé																																			
F Orientado a las tareas	Orientado al grupo	No sé																																			
G Cercano	Distante	No sé																																			
H Me tiene confianza	No me tiene confianza	No sé																																			
I Afectivo	Frío	No sé																																			
J Inclusivo	Selectivo	No sé																																			
K Confiado	Cauteloso	No sé																																			
L Parcial	Imparcial	No sé																																			
<p>Profesor 1 A Dominante B Controlado C Sereno D No sé E Formal F Orientado a las tareas G No sé H No sé I No sé J Inclusivo K No sé L Imparcial</p>																																					
<p>Profesor 2 A No sé B Controlado C Sereno D Diferente a mí E Formal F Ambos G Cercano H Me tiene confianza I No sé J Inclusivo K No sé L Imparcial</p>																																					
<p>Profesor 3 A Dominante B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Formal F Orientado a las tareas G Cercano H Me tiene confianza I No sé J No sé K Cauteloso L Imparcial</p>																																					
<p>Profesor 4 A No sé B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Casual F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Confiado L Imparcial</p>																																					
<p>Profesor 5 No respondió.</p>																																					
<p>Profesor 6 A No sé B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Casual F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Confiado L Imparcial</p>																																					
<p>Profesor 7 No respondió.</p>																																					
<p>Profesor 8 A No sé B Controlado C Sereno D Parecido a mí E Formal F Orientado al grupo G Cercano H Me tiene confianza I Afectivo J Inclusivo K Cauteloso L Imparcial</p>																																					
<p>Profesor 9 A No sé B No sé C No sé D No sé E No sé F No sé G No sé H No sé I No sé J No sé K No sé L No sé</p>																																					
<p>20. Algunos educadores en línea han afirmado que la presencia social es un aspecto importante en los ambientes de aprendizaje en línea. ¿Está de acuerdo con esta afirmación? ¿Por qué o por qué no?</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje / Ambiente virtual + Importancia 																																				
<p>Profesor 1 Completamente de acuerdo. La presencia social es el soporte del tipo de relaciones necesarias para</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje 																																				

<p>que los procesos de aprendizaje colaborativo tengan lugar en cualquier ambiente (incluido en línea): confianza, empatía, cierto nivel de intimidad... El aprendizaje colaborativo se potencia si sabemos que del otro lado de la red hay personas: seres poseedores tanto de rasgos particulares como de rasgos comunes a los míos.</p>	<p>/ Ambiente virtual + Importancia + Soporte de procesos + Aprendizaje colaborativo</p> <p>• Implicación / Interacción entre pares + Confianza + Empatía ± Intimación + Humanización del proceso</p>
<p>Profesor 2 Sí, considero que la presencia social es un aspecto importante en los ambientes de aprendizaje en línea porque el trabajo entre pares y el trabajo colaborativo facilitan y propician el andamiaje de conocimientos. Esta modalidad permite la interacción y la presencia social.</p>	<p>Presencia social</p> <p>• Aprendizaje / Ambiente virtual + Importancia + Trabajo entre pares. + Trabajo colaborativo + Andamiaje de conocimiento</p> <p>• Implicación / Interacción entre pares</p>
<p>Profesor 3 NO... creo que son espacios diferentes con dinámicas diferentes pero donde también se establecen redes sociales que perduran en el tiempo. Un ejemplo es que Ud. ahora no me estaría preguntando todo esto... que además respondo “sabiendo” quien es Ud. aunque no recuerdo ningún contacto físico reciente (Ud es parte de mi registro on-line).</p>	<p>Presencia social</p> <p>• Aprendizaje / Ambiente virtual - Importancia / Tránsito de comunidad real a comunidad virtual + Comparación de vivencias presenciales y virtuales - Similitud de procesos</p> <p>• Implicación / Interacción entre pares / Contacto + Prolongación en el tiempo</p>

	+Ejemplificación
Profesor 4 Estoy totalmente de acuerdo, la única diferencia es el medio; a veces, por esta vía hay mas comunicación y mas íntima, que probablemente en los ambientes reales de clases. Además, se requiere el apoyo social para mantenerse en estos programas.	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> / Ambiente virtual <ul style="list-style-type: none"> + Importancia + Apoyo social / Tránsito de comunidad real a comunidad virtual <ul style="list-style-type: none"> + Comparación de vivencias presenciales y virtuales ± Similitud de procesos + Intimación
Profesor 5 No respondió.	
Profesor 6 Si, estoy de acuerdo, en un ambiente mediado como este, es de suma importancia que el estudiante se sienta escuchado, atendido, e incluido en un ambiente de aprendizaje participativo y plural. Hay investigaciones que demuestran la estrecha relacion que existe entre presencia social y rendimiento academico en ambientes mediados por el computador (e.g. Gunawardena, et al 1998)	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> / Ambiente virtual <ul style="list-style-type: none"> + Importancia + Mediación + Atención + Inclusión + Aprendizaje participativo + Pluralidad + Relación presencia social- Rendimiento académico / Tránsito de comunidad real a comunidad virtual <ul style="list-style-type: none"> + Comparación de vivencias presenciales y virtuales ± Similitud de procesos + Intimación
Profesor 7 No respondió.	
Profesor 8 Totalmente de acuerdo. El curso no funciona bien cuando no hay integración del grupo de participantes.	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje

<p>Eso significa que debe promoverse la interacción constante en un ambiente de cordialidad y respeto. Considero que mientras más “intimidad” sienta cada participante en el grupo (me refiero al grupo como “grupo íntimo”) las cosas funcionan mejor que cuando el grupo no logra integrarse. Esto último obstaculiza el logro de metas y el trabajo cooperativo.</p>	<p>/ Ambiente virtual + Importancia + Funcionamiento del curso + Integración grupal / Logro de metas + Trabajo cooperativo</p> <p>• Implicación / Interacción entre pares + Cordialidad + Respeto + Intimación</p>
<p>Profesor 9 No la comparto porque si el sistema instruccional se apoya en recursos tecnológicos que permita establecer una interrelación efectiva, entonces se pueden lograr los aprendizajes esperados en los participantes.</p>	<p>Presencia social</p> <p>• Aprendizaje / Ambiente virtual - Importancia / Logro de metas / Sistema instruccional + Apoyo en recursos tecnológicos + Interrelación efectiva + Logro de aprendizajes</p>
<p>21. ¿Cómo caracterizaría usted cada uno de los siguientes aspectos del programa en términos de la satisfacción de sus necesidades como profesor en este programa? Por favor, escoja una respuesta para cada una de las cinco áreas.</p>	<p>Satisfacción</p> <p>• Programa / Necesidades</p>
<p>1. Tecnología (plataforma web, herramientas comunicativas, servicio técnico, etc.)</p> <p>a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.</p> <p>b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.</p> <p>c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.</p> <p>d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mi desempeño como facilitador.</p>	<p>Satisfacción</p> <p>• Programa / Necesidades + Efectividad / Uso de recursos CMC + Sugerencias</p>

(1a) 0 (1b) 6 (1c) 1 (1d) 0 NR2	
<p>2. Diseño del programa (proceso instruccional, contenido del curso, evaluaciones)</p> <p>a. Muy bueno. No he tenido problemas en lo absoluto.</p> <p>b. Bueno, pero podría sugerir algunos cambios.</p> <p>c. No muy bueno. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.</p> <p>d. Malo. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mi desempeño como facilitador.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Necesidades <ul style="list-style-type: none"> - Problemas + Respuestas • Contenidos / Proceso instruccional / Evaluaciones <ul style="list-style-type: none"> ± Sugerencias
(2a) 3 (2b) 3 (2c) 0 (2d) 0 NR3	
<p>3. Interacción con los estudiantes (comunicación y otras formas de contacto con los participantes en el ambiente de aprendizaje)</p> <p>a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.</p> <p>b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.</p> <p>c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.</p> <p>d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mi desempeño como facilitador.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Necesidades <ul style="list-style-type: none"> - Problemas + Respuestas • Interacción profesor-estudiantes / Contacto / Uso de recursos CMC / Uso de recursos distintos a las CMC <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias
(3a) 1 (3b) 6 (3c) 0 (3d) 0 NR2	
<p>4. Infraestructura social del programa (roles y responsabilidades claros, reglas de participación, nivel de inclusión, etc.)</p> <p>a. Muy buena. No he tenido problemas en lo absoluto.</p> <p>b. Buena, pero podría sugerir algunos cambios.</p> <p>c. No muy buena. He tenido algunos problemas y ha sido difícil obtener respuestas.</p> <p>d. Mala. No le encuentro sentido y está teniendo un impacto negativo en mi desempeño como facilitador.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Necesidades <ul style="list-style-type: none"> - Problemas + Respuestas / Asignación de roles / Reglas de participación <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias
(4a) 3 (4b) 4 (4c) 0 (4d) 0 NR2	
<p>22. ¿Dónde busca ayuda? ¿Cuán importante es para usted cada uno de estos componentes del programa en cuanto a la provisión de ayuda se refiere? Ordene estos componentes del programa desde el</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preferencias / Jerarquización de componentes

<p>más importante (5) hasta el menos importante (1) en términos de su relevancia para usted en la provisión de ayuda.</p> <table border="1" data-bbox="288 338 959 488"> <tr> <td data-bbox="288 338 459 376"></td> <td data-bbox="459 338 959 376">Tecnología</td> </tr> <tr> <td data-bbox="288 376 459 414"></td> <td data-bbox="459 376 959 414">Diseño del programa</td> </tr> <tr> <td data-bbox="288 414 459 452"></td> <td data-bbox="459 414 959 452">Interacción con los estudiantes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="288 452 459 488"></td> <td data-bbox="459 452 959 488">Infraestructura social del programa</td> </tr> </table>		Tecnología		Diseño del programa		Interacción con los estudiantes		Infraestructura social del programa	
	Tecnología								
	Diseño del programa								
	Interacción con los estudiantes								
	Infraestructura social del programa								
<p>1234 / 3421 / 1342 / 4312 / NR / 4133 / NR / 3214 / 2413 /</p>	<p>Implicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preferencias / Jerarquización de componentes + Diseño del programa + Infraestructura social del programa 								
<p>23. En líneas generales, ¿Siente que ha recibido apoyo en este programa?</p> <p>a. Sí</p> <p>b. No</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Diferentes componentes + Apoyo académico 								
<p>a7 b0 NR2</p>									
<p>24. ¿Qué cambios le gustaría que se hiciesen en el programa para que se sienta más apoyo en el mismo? De ser posible, haga referencia a algún incidente en el que no haya sentido que sus necesidades como profesor hayan estado siendo satisfechas.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Diferentes componentes + Apoyo académico / Necesidades + Sugerencias 								
<p>Profesor 1 Para sentir más apoyo, sugeriría: a) que la coordinación del postgrado coordine la elaboración de unas reglas claras respecto del uso ético de los materiales elaborados por terceros; b) que se genere un reglamento de evaluación que responda a esta nueva modalidad, pues el reglamento universitario está basado en la educación presencial; c) que se coloque como requisito de inicio en el programa la elaboración de la página personal, que nos permita intercambiar información personal entre los participantes y mediador (así, la presencia social aumentaría).</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Coordinación de postgrado / Necesidades + Sugerencias + Reglas claras + Reglamento de evaluación + Requerimiento de página personal 								
<p>Profesor 2 La revisión periódica para hacer las</p>	<p>Satisfacción</p>								

<p>correcciones y ajustes respectivos que redunden en los procesos de enseñanza y aprendizaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa / Procesos de Enseñanza-Aprendizaje + Sugerencias + Revisión periódica + Correcciones + Ajustes
<p>Profesor 3 Un mayor contacto y trabajo conjunto entre las personas de la plataforma y los profesores. Por otro lado, un NECESARIO y mejor entrenamiento inicial para <u>l@s</u> participantes, tanto en los aspectos técnicos como en los aspectos académicos y sociales: de qué va el curso, cómo se estructura, quién lo dicta, y todo un acompañamiento inicial que quizás se amerite de una sesión intensiva.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Personal docente / Personal técnico + Sugerencias + Trabajo conjunto / Entrenamiento + Sugerencias + Mejoras +Acompañamiento
<p>Profesor 4 Pienso que en relación a la tecnología, hay ocasiones en que el aula se torna muy pesada, no abre la página del aula y no puedes navegar de manera rápida en ella. Si esto sucede, se hace interminable la sesión de aprendizaje.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Plataforma tecnológica + Problemas / Necesidades - Sugerencias
<p>Profesor 5 No respondió.</p>	
<p>Profesor 6 Pienso que la plataforma Blackboard debe ser actualizada, Hoy día es vital la interacción y comunicación en línea por tanto la plataforma debe permitir mayor interacción y comunicación vía tiempo real, es decir, usar Wimba Classroom, que permite la comunicación interactiva y simultánea en tiempo real con los estudiantes. Necesitamos ambientes de aprendizaje que faciliten la comunicación sincrónica. Ya sea correo de voz, o audioconferencias.</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Plataforma tecnológica + Sugerencias + Actualización / Necesidades + Sugerencias + Interacción simultánea + Wimba Classroom + Tiempo real + Comunicación sincrónica + Correo de voz + Audioconferencias

Profesor 7 No respondió.	
Profesor 8 Actualmente es muy importante revisar la bibliografía puesto que ha sido difícil sustituir ciertos materiales y adaptar algunos nuevos a la temática. Pienso que el programa debe modificarse en algunos aspectos de contenido y posiblemente de evaluación.	Satisfacción <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Materiales + Sugerencias / Contenidos + Sugerencias / Necesidades + Sugerencias + Revisión + Modificaciones
Profesor 9 No tengo cambios para sugerir	Satisfacción <ul style="list-style-type: none"> • Programa / Necesidades - Sugerencias
25. ¿Usted le ha brindado ayuda a los participantes del programa en alguno de los cuatro componentes mencionados anteriormente, bien sea de manera explícita o implícita? a. Sí b. No	Presencia social <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción profesor-estudiante / Contacto + Apoyo académico
a7 b2	
26. De ser así, describa la situación de manera breve.	
Profesor 1 Ante una difícil situación personal de un participante, espontáneamente hice comunicación telefónica con el mismo para manifestarle mi pesar por la misma y darle ánimo para que continuara con su proyecto académico.	Presencia social <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción profesor-estudiante / Contacto / Situaciones adversas + Apoyo académico + Apoyo extra-académico
Profesor 2 Cuando los estudiantes comentan estar temerosos o ser desconocedores de la tecnología, o cuando no quieren participar en foros asíncronos en chats síncronos, intento darles un voto de confianza para que se animen a participar y mostrarse abiertos a los cambios.	Presencia social <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción profesor-estudiante / Tecnología + Apoyo académico

	+ Motivación
Profesor 3 Resolución de problemas técnicos, busca de referencias, ubicación en la asignatura... todo ello con correos extras, atención extra, incluso, en alguna oportunidad vía telefónica.	Presencia social <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción profesor-estudiante / Tecnología <ul style="list-style-type: none"> + Resolución de problemas / Materiales <ul style="list-style-type: none"> + Referencias bibliográficas + Apoyo académico / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Correo electrónico + Conversaciones telefónicas
Profesor 4 Por ejemplo, en tecnología, les digo a los estudiantes que envíen un mensaje a aula soporte para que registren la falla y la solventen. Igualmente, si se dificulta el acceso, o se pierde la clave, los estudiantes se desesperan porque no pueden intervenir y en este caso, me comunico con soporte aula. Otro aspecto, son los chats, muy pocos se conectan, ello debido a que tenemos que llegar “volando” a la pc para participar.	Presencia social <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción profesor-estudiante / Tecnología <ul style="list-style-type: none"> + Resolución de problemas + Mediación + Soporte técnico
Profesor 5 No respondió.	
Profesor 6 Interacción con los estudiantes. Les facilito mayor tiempo en los Chat y abrir otros chats durante la semana para mayor interacción en grupo o individual. Uso Skype como medio alternativo para mantener un espacio de discusión y preguntas en tiempo real. De esta manera abrimos mayor oportunidad para cultivar la presencia social.	Presencia social <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción profesor-estudiante / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Chats + Skype + Preguntas en tiempo real
Profesor 7 No respondió.	
Profesor 8 En ocasiones han tenido dificultades para tener acceso a las lecturas ubicadas en hipervínculos específicos y he tenido que hacer el envío directamente a través del correo electrónico.	Presencia social <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción profesor-estudiante / Materiales <ul style="list-style-type: none"> + Resolución de problemas + Hipervínculos

	<ul style="list-style-type: none"> + Facilitación de procesos + Correos electrónicos
<p>Profesor 9 Cuando los estudiantes tienen problemas para comunicarse o colocar los trabajo a través de la plataforma. Les indico que lo remitan a mi correo o los oriento para que presenten a soporte aula sus dudas en el uso de recursos tecnológicos de la plataforma</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación / Interacción profesor-estudiante / Tecnología / Plataforma tecnológica / Asignaciones <ul style="list-style-type: none"> + Resolución de problemas + Soporte técnico + Facilitación de procesos + Correos electrónicos
<p>27. ¿Tiene alguna(s) sugerencia(s) para mejorar la interacción docente-estudiante, la interacción estudiante-estudiante, y la presencia social de manera de contribuir al incremento de la satisfacción académica y el rendimiento estudiantil?</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto / Desempeño estudiantil <ul style="list-style-type: none"> + Apoyo académico + Sugerencias
<p>Profesor 1 Incorporar en los chats el uso de la webcam. Incorporar en los programas unas actividades iniciales dirigidas a que los participantes y el mediador se conozcan como personas. Solicitar, a lo largo del programa, que los participantes ofrezcan no solamente sus opiniones sobre los temas tratados sino de los componentes afectivos-motivacionales que el tratamiento de los mismos le activa.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto / Programa <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Inducción a participantes y mediadores + Indagación de componentes

	afectivos- motivacionales
Profesor 2 Sí, creo que la inclusión de testimonios de parte de los profesores y estudiantes que han participado en esta modalidad podría motivar e invitar a los participantes en el desarrollo de experiencias de este tipo.	Presencia social • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Programa + Sugerencias + Publicación de testimonios + Motivación
Profesor 3 Creo que lo comentado en la pregunta 24 va en línea con lo que aquí se pregunta.	Presencia social • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Personal docente / Personal técnico + Sugerencias + Trabajo conjunto / Entrenamiento + Sugerencias + Mejoras + Acompañamiento
Profesor 4 Para mejorar la relación docente estudiante, pudiera ser, abrir un chat de bienvenida antes de iniciar la materia (una semana antes) Para la relación estudiante – estudiante, abrir los espacios e línea y enseñarles como se usan. La presencia social se inicia con la página personal, es bien atractivo.	Presencia social • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares + Sugerencias + Espacios virtuales abiertos + Iniciación + Página personal
Profesor 5 No respondió.	

<p>Profesor 6 Actualizar la plataforma blackboard o utilizar una plataforma como Moodle para abaratar los costos de licencia e invertir en algún programa que facilite la interacción grupal en tiempo real.</p> <p>Los docentes deben ser sensibilizados sobre estrategias para crear presencia social, y uso de estrategias para el trabajo en comunidades y grupos. El entrenamiento puede darse a través del CAI y los instructivos pueden ser enfocados en crear presencia social y uso de medios para mejorar o incrementar la interacción y comunicación en línea.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Sensibilización / Interacción entre pares <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Iniciación + Página personal
<p>Profesor 7 No respondió.</p>	
<p>Profesor 8 Creo que un aspecto clave es la existencia de un foro social tipo sala de estar o cafetín virtual. Esto hace menos pesada “la distancia” característica del sistema y fomenta lazos de solidaridad cuando se descubren afinidades de todo tipo en el grupo de participantes: intereses, pasatiempos, aficiones, comidas, lugares de recreación, literatura, etc.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Foro social + Creación de “cafetín virtual”
<p>Profesor 9 Diseñar un curso de inducción para el uso de las tecnologías y recomendar estrategias de autorregulación del aprendizaje.</p>	<p>Presencia social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción / Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Entrenamiento <ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Inducción + Estrategias de autorregulación de aprendizaje

ANEXO G
Integración de categorías (Estudiantes)

Tabla A3

Integración de categorías (Estudiantes)

En el proceso de depuración de categorías, se pudo observar las que por acumulación fueron saturadas, es decir, aquellas que se repitieron innumerable cantidad de veces en las respuestas que los estudiantes dieran a las preguntas del cuestionario. A través de las combinaciones de dimensiones y rasgos, las cuales poco varían de estudiante a estudiante, se puede hacer el análisis de lo que los estudiantes opinan acerca de la repercusión de la presencia social sobre su participación, implicación, satisfacción y aprendizaje en el programa.

Por ello, estas 4 variables del proceso constituyeron las categorías principales de análisis, presentadas a continuación en orden alfabético, para efectos de su interpretación, sin que ello indique nivel de importancia. Finalmente, se resumen todas estas dimensiones y rasgos en una sola categoría, presencia social, a través de las respuestas obtenidas en ese aspecto específicamente.

Categoría	Dimensiones	Rasgos	Interpretación
Aprendizaje	<p>(Previo)</p> <p><i>Experiencia como participante</i> / Cantidad de cursos</p> <p><i>Experiencia docente</i> / Enseñanza en línea / Cantidad de años</p> <p><i>Entrenamiento Tecnológico</i> / Enseñanza en línea / Cantidad de cursos</p>		<p>Parte I: Información de los participantes: experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea</p> <p>En relación con su aprendizaje previo, se pudo observar que todos los encuestados afirman ya haber tenido experiencia como participantes de cursos en línea, expresada en la cantidad de cursos que afirman haber tomado previamente, incluyendo cursos de educación a distancia mediada por computadoras que no sean ofrecidos completamente en línea.</p> <p>De la misma manera, la mayoría afirma haber tomado alguna vez un curso sobre enseñanza en línea y haber recibido algún entrenamiento tecnológico para la misma, pero casi la totalidad de ellos afirman no haber ejercido como profesor en esta modalidad de enseñanza.</p> <p>Asimismo, aseguran que en sus</p>

	<p><i>Experiencias anteriores</i> / Uso de recursos de CMC</p> <p><i>Experticia actual</i> / Uso de recursos de CMC</p>	<p>+ Frecuente</p> <p>± Aun aprendiendo + Muy capacitados</p>	<p>experiencias de cursos en línea, el uso que hicieron de los recursos de las CMC fue frecuente y se consideran a sí mismos como muy capacitados en el área, aunque no totalmente expertos, pues todavía están aprendiendo.</p>
	<p><i>Preferencias</i> /Jerarquización de actividades</p> <p><i>Contenidos</i> <i>Interacción entre pares</i> / Contacto</p> <p><i>Ambiente virtual</i> /Tránsito de comunidad real a comunidad virtual</p>	<p>+ Materiales + Proyectos colaborativos + Discusiones asíncronas</p> <p>+Comprensión</p> <p>+Intercambios académicos</p> <p>+ Sentido de ubicación</p>	<p>Cuando fueron interrogados sobre la actividad de aprendizaje de su preferencia, la mayor parte de los encuestados se inclina hacia la lectura de materiales, los proyectos colaborativos y las discusiones asíncronas, de lo cual se deduce que podrían percibir un mayor aprendizaje en las actividades que ameritan mayor interacción grupal, más que en tareas individuales.</p> <p><i>Parte II</i> Experiencias de los participantes con este programa</p> <p>Se pudo observar reiteradamente que para los estudiantes el aprendizaje se traduce en la comprensión de los contenidos en palabras sencillas, las cuales se dan a través de los comentarios que reciben durante el proceso de interacción con sus compañeros, en el contacto y los intercambios académicos que el ambiente virtual les permite.</p> <p>Este aprendizaje, como se verá más adelante, se expresa también en la capacidad de trasladar la experiencia de un ambiente real a</p>

	<i>Programa / Necesidades</i>		uno virtual mediante el trato con sus pares, la adaptación de sus ideas al contexto virtual. Esto supone que, con algunas excepciones, existe un sentido de ubicación generalizado entre los encuestados que les permite experimentar el tránsito de la comunidad real a la comunidad virtual. Dicho tránsito se ve más favorecido en algunos estudiantes en la misma medida en que aumenta la satisfacción de sus necesidades como aprendices en este programa.
--	-------------------------------	--	--

Categoría	Dimensiones	Rasgos	Interpretación
Implicación	<i>Interacción entre pares / Uso de recursos distintos a las CMC</i>	- Frecuente	<p><i>Parte I</i></p> <p>Información de los participantes: experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea</p> <p>En relación con la implicación, se pudo apreciar que los encuestados, en su mayoría, la conciben de acuerdo al grado de interacción que mantienen con sus pares mediante el uso de recursos de CMC disponibles en el programa. Dicha interacción, como se verá en lo posterior, pareciera reforzarse con el contacto constante, sin embargo, cuando se les interrogó sobre la frecuencia con la cual se comunican con otros participantes del programa usando métodos distintos a las CMC, el 64% admitió que pocas veces o rara vez lo hacen.</p>
	<i>Relación entre pares</i>	+ Amistad	<p><i>Parte II</i></p> <p>Experiencias de los participantes con este programa</p> <p>Las relaciones entre los</p>

	<p>/Experiencias / Experiencias previas</p>	<p>+ Diálogo +Compañerismo + Confianza + Entorno físico común</p>	<p>estudiantes encuestados parecen tender a establecerse en aquellos que comparten experiencias previas al curso, e incluso previas al programa, en algunos casos. Al solicitárseles describir a un compañero de su curso cuyos mensajes hubiesen leído, muchos escogieron a alguien con quien afirman tener amistad, algunos porque comparten el mismo entorno físico, porque viven en la misma ciudad o porque ya se relacionaban de alguna manera antes de la experiencia del presente. Esto, según manifestaron, les ha permitido desarrollar un mayor compañerismo con tal persona, lo que a su vez fortalece la confianza y el diálogo.</p>
	<p>/ Contacto / Uso de los recursos CMC / Uso de recursos distintos a las CMC / Comunicación</p>	<p>+ Físico + Frecuente + Constante + Profundo - Disponibilidad de tiempo + Distancia física + Cercanía afectiva + Apoyo académico + Grupos de trabajo + Intercambios académicos + Transmisión de información</p>	<p>Entre tales estudiantes, el contacto físico es frecuente, constante y más profundo. Sin embargo, por la poca disponibilidad de tiempo, y en los casos en los que la distancia física lo impide, la cercanía afectiva ha sido posible gracias al uso de los recursos de las CMC y algunas veces de recursos distintos, que les permiten mantener la comunicación y brindarse apoyo académico mutuo. La comunicación a distancia a través de estos recursos se convierte así en el contexto dentro del cual se transmite la información requerida por los participantes mediante los intercambios académicos en los grupos de trabajo.</p>
		<p>+ Apoyo extra- académico + Vinculación afectiva</p>	<p>Más allá de esto, casi todos los encuestados consideran importante el apoyo mutuo que se han brindado en situaciones</p>

	<p data-bbox="435 488 608 555">/ Situaciones adversas</p> <p data-bbox="435 745 619 779">/ Selectividad</p> <p data-bbox="435 1003 663 1070"><i>Interacción entre pares</i></p> <p data-bbox="435 1115 647 1182">/ Refuerzo / Comunicación</p> <p data-bbox="435 1406 576 1440">/ Contacto</p>	<p data-bbox="715 197 922 264">+ Presencia física ocasional</p> <p data-bbox="715 488 914 555">± Intercambios Académicos</p> <p data-bbox="715 745 938 1261">+ Empatía + Apertura + Intereses compartidos + Contacto personal + Presencia física - Constante - Presencia física - Información personal + Motivación propia</p>	<p data-bbox="970 197 1385 454">adversas fuera del contexto académico, que les ha llevado a desarrollar una vinculación afectiva con la persona descrita, igual de importante que el hecho de poder tener contacto físico ocasional con la misma.</p> <p data-bbox="970 488 1390 712">Esto evidencia la marcada selectividad que condiciona el proceso ya que los intercambios académicos resultan más profundos entre grupos reducidos de pares.</p> <p data-bbox="970 745 1390 2022">Asimismo, la interacción entre pares se ve reforzada por la empatía que se manifiesten, es decir, la capacidad de “ponerse en los zapatos del otro”, una suerte de cercanía no física, sino afectiva necesaria en la realización de actividades a distancia, especialmente cuando encuentran que sus pares son comunicativos y pueden expresarse abierta y libremente. Igual de importante es el refuerzo que brinda a la interacción el hecho de compartir los mismos intereses. Las relaciones se van estableciendo en la misma medida en que intercambian sus ideas y puntos de vista en los foros, una vez que perciben puntos de coincidencia con algunos compañeros que se interesan por las mismas áreas de conocimiento y aprendizaje. Igualmente, manifiestan que la presencia física, o al menos el contacto cara a cara genera mayor comodidad para la interacción, bien sea después de un primer contacto en la sesión presencial o por la utilización de fotos en la página. Ante esto, hay quienes señalan que muchos de sus pares no colocan</p>
--	--	--	--

	<p><i>Relación profesor-estudiante</i></p>	<p>+ Presión - Disfrute +Motivación de tutores</p>	<p>referencias de sí mismos en la página, a modo de información personal. Otro factor de refuerzo señalado es la motivación propia, que en palabras de ellos mismos, se traduce en la “autorregulación”, la capacidad de organizarse para la prosecución de logros, que parecen ser características resaltantes en la mayoría de las personas que conforman el grupo, lo que favorece la interacción entre pares.</p> <p>En cuanto a las relaciones con sus profesores, los estudiantes encuestados muestran una tendencia a manifestar menor disfrute cuando el docente ejerce mayor presión, especialmente con respecto a contenidos que consideran densos. Por el contrario, consideran que la motivación de algunos tutores a través de retos interesantes ayuda a la consolidación del grupo.</p>
	<p><i>Preferencias</i> / Provisión de ayuda</p> <p>/ Jerarquización de componentes</p>	<p>+ Apoyo académico</p> <p>+ Facilitación + Interacción con los compañeros ± Tecnología ± Diseño del programa</p>	<p>En cuanto a los componentes del programa, cuando se les pidió ordenar o jerarquizar los mismos desde el más importante hasta el menos importante en términos de su relevancia en la provisión de ayuda, los órdenes fueron muy cercanos. Mientras una gran parte da mayor importancia a la facilitación de los docentes, otra parte importante de los encuestados encuentra más oportuna la interacción con los compañeros para obtener apoyo en momentos de contingencia. La tecnología y diseño del programa también fueron reportados como componentes importantes, pero en un grado secundario a los mencionados</p>

			anteriormente.
--	--	--	----------------

Categoría	Dimensiones	Rasgos	Interpretación
Participación	<i>Interacción entre pares</i>		La participación de los estudiantes encuestados tiene lugar durante la interacción con sus pares en los foros. Sin embargo, manifiestan que se ve mermada por la sobrecarga de actividades y lecturas que disminuyen la interacción. Las intervenciones son graduales; vienen a estar condicionadas por los niveles de conocimiento que logren tener de los materiales, contenidos o actividades. Si los contenidos son densos y difíciles de comprender, los estudiantes se cohíben de participar. Esto, a su vez, es un catalizador de la interacción con el profesor. La participación se vuelve en cierto modo excluyente y sienten que participan por compromiso. Sin embargo, en grado general, hay un sentido de ubicación compartido que se genera al saberse parte de un aula virtual, que es en sí misma el medio para los intercambios académicos por el uso de los recursos de las CMC. Dicho sentido de ubicación genera el tránsito a la comunidad virtual, lo que les lleva a encontrar en la participación el conocimiento que las actividades, asignaciones y lecturas por sí solas no propician.
	/ Foros	+Sobrecarga de actividades + Sobrecarga de lecturas -Interacción	
	/ Intervenciones	+ Gradualidad +Condicionadas ± Niveles de conocimiento	
	<i>Interacción profesor-estudiante</i>		
	/ Foros	- Inclusión + Compromiso + Densidad de contenidos	
/Tránsito de comunidad real a comunidad virtual / Aula virtual	+ Sentido de ubicación		
/ Uso de recursos CMC	+ Intercambios académicos		

Categoría	Dimensiones	Rasgos	Interpretación
			<i>Parte I</i>

<p>Satisfacción</p>	<p><i>Ambiente virtual</i></p> <p>/ Uso de recursos de CMC</p>	<p>+ Comodidad</p>	<p>Información de los participantes: experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea</p> <p>La satisfacción es una variable directamente relacionada con el grado de comodidad, confianza o seguridad que el participante sienta respecto a determinado componente del programa. Tal grado, a su vez, sería proporcional a la medida en que el participante sienta que dicho componente provee ayuda para resolver sus necesidades como aprendiz. Al indagar en experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea, se les preguntó a los estudiantes cuál es su nivel de comodidad en el uso de las CMC, a lo que la totalidad de los encuestados afirmó sentirse cómodo con esta forma de comunicación, generalmente o casi siempre.</p>
			<p><i>Parte II</i></p> <p>Experiencias de los participantes con este programa</p> <p>Para interpretar el rol que la presencia social ejerce en los niveles de satisfacción de los participantes, se consideran las respuestas de los encuestados respecto al grado de comodidad que les brindan ciertos componentes como el ambiente virtual, la interacción profesor-estudiante, el desempeño docente, el desempeño propio, la interacción entre pares, los contenidos y el</p>

	<p><i>Ambiente virtual</i></p> <p>/ Uso de recursos de CMC</p> <p>/Tránsito de comunidad real a comunidad virtual</p> <p>/Tránsito de comunidad virtual a comunidad real</p>	<p>+ Comodidad</p> <p>± Comodidad + Sentido de ubicación</p> <p>+ Experiencias agradables</p>	<p>programa.</p> <p>En cuanto al ambiente virtual, se pudo ver una tendencia generalizada de los estudiantes al uso de los recursos de las CMC con mayor amplitud que al uso de otros recursos. Las causas principales pueden ser la accesibilidad que el ambiente virtual brinda a diversas herramientas para comunicarse y obtener información a la vez. Esto les genera comodidad y favorece el tránsito que se espera de una comunidad real a una comunidad virtual, ya que los estudiantes logran ubicarse más fácilmente en el entorno de aprendizaje y trasladar experiencias agradables del ambiente real al virtual. Sin embargo, no todos logran sentirse parte de una verdadera comunidad, aún cuando lleguen a reconocer a cada participante. De hecho, hay quienes experimentan un tránsito a la inversa, no se involucran socio-afectivamente con el grupo, sino que muy selectivamente han podido relacionarse con alguien y de las experiencias agradables con esa persona en el ambiente virtual ha surgido una verdadera amistad en el ambiente real. Esto no deja de ser positivo para el proceso de acomodación que el aprendiz requiere. A la larga, podría redundar en que la experiencia se repita con otros compañeros y termine de adaptarse al ambiente</p>
--	--	---	---

	<p>/ Servicios conexos</p> <p><i>Interacción entre pares</i></p> <p>/ Contacto</p> <p><i>Interacción profesor-estudiante</i></p> <p>/ Selectividad</p>	<p>- Complicación + Tramitación</p> <p>+ Comodidad + Intercambios académicos + Sugerencias + Interacción social + Cercanía física</p> <p>+ Comparación + Actitudes contrastantes ± Apoyo</p>	<p>virtual.</p> <p>Algunos estudiantes reportan que en el aspecto de los servicios conexos al ambiente virtual su satisfacción fue poca. Atribuyen esto más a asuntos administrativos u operativos de la universidad que al programa en sí. Se alega, por ejemplo, lo complicado que les resulta solicitar documentos ya que la tramitación no es tan expedita como se espera que sea. De igual manera, hay insatisfacción sobre las repetidas veces en que han tenido que ir personalmente a inscribirse en algunas materias dado que a través del proceso virtual se vieron imposibilitados.</p> <p>En cuanto a la interacción con sus pares, los estudiantes, en su mayoría, manifestaron sentirse cómodos y satisfechos por el contacto que mantienen, expresado mayormente a través de los intercambios académicos que surgen en el proceso comunicativo. Coinciden, sin embargo, en que es necesario encontrar la manera de fomentar la interacción social y que se debe procurar en lo posible la cercanía física.</p> <p>Respecto a la interacción con sus profesores, se observa una gran selectividad por parte de los estudiantes en el</p>
--	--	--	--

	<p>/ Experiencias previas y posteriores</p>	<p>académico</p> <ul style="list-style-type: none"> -Flexibilidad -Certidumbre - Receptividad crítica - Confianza - Disfrute ± Formalidad ± Parcialidad + Temor + Presión + Exigencia + Firmeza + Flexibilidad + Ecuanimidad + Respeto + Cercanía afectiva 	<p>grado de comodidad que algunos profesores les brindan. Son recurrentes las comparaciones de actitudes contrastantes que hacen de algunos profesores respecto a otros de acuerdo al grado de apoyo académico que les suministran. En algunos casos, las experiencias previas en el programa han sido con docentes que, según manifiestan, son inflexibles, dominantes, imponen sus puntos de vistas y les generan incertidumbre por la poca receptividad que mostraron a las observaciones que en algún momento algún participante les hiciera respetuosamente, y la poca apertura a alternativas razonables provenientes de los estudiantes. Una actuación docente de este tipo disminuye la confianza del estudiante y por ende el disfrute de la interacción. En algunos casos, el estudiante duda de la formalidad y la imparcialidad del docente cuando éste no mantiene igualdad en los criterios de interacción establecidos por sí mismo con todos los estudiantes. Cuando esto sucede, sienten temor de participar y sienten presión. En otros casos, el docente puede mostrar profesionalismo en su desempeño, pero si se muestra fluctuante y frío afectivamente, el efecto es negativo para la comunicación, pues los estudiantes encuentran difícil hacerle alguna pregunta o aclarar alguna duda. En</p>
	<p>/ Comunicación</p>	<p>- Comodidad</p>	

	<p><i>Desempeño docente</i></p> <p>/ Interacción profesor-estudiantes</p>	<p>- Facilitación de procesos + Sugerencias + Mejor selección del personal + Preparación + Asertividad + Disposición + Claridad + Motivación + Interacción social + Interacción grupal</p>	<p>dicen que es necesario trabajar a mayor profundidad la motivación a través de preguntas significativas que fomenten la participación.</p> <p>Como ya se ha dicho, el desempeño docente puede producir poca satisfacción cuando su interacción con el estudiante no logra la facilitación de los procesos. En ese sentido, los encuestados aportaron sugerencias a la coordinación del programa, tales como una mejor selección del personal docente y una mayor preparación de los facilitadores para la enseñanza en línea. Alegan haber sufrido casos en los que los docentes fueron poco asertivos y negados a la solución de algunas problemáticas surgidas durante el desarrollo de la asignatura, cuando lo que esperan es un desempeño docente con mayor disposición, claridad de criterios, mayor motivación, fomento de la interacción social y grupal.</p>
	<p>/ Proceso instruccional</p> <p>/ Actividades</p> <p>/ Evaluaciones</p>	<p>+ Sugerencias + Especificidad</p> <p>+ Sugerencias + Planificación + Actualización + Variedad de estrategias metodológicas + Especificidad</p>	<p>Adicionalmente, los estudiantes sugieren que haya mayor especificidad en el proceso instruccional, en las actividades y la evaluación. Consideran que para ello debe haber mejoras en la planificación, actualización y variedad de estrategias metodológicas.</p>
	<p><i>Desempeño propio</i></p> <p>/ Rendimiento</p>	<p>- Logro de</p>	<p>La satisfacción de los</p>

	<p>académico</p> <p>/ Refuerzo</p> <p><i>Contenidos</i></p> <p>/ Temáticas</p> <p><i>Programa</i></p> <p>/ Acción conjunta</p> <p>/ Diferentes</p>	<p>objetivos</p> <p>+ Facilitación de procesos</p> <p>- Comodidad + Complejidad + Sugerencias + Priorización de temáticas</p> <p>± Integración grupal + Efectividad</p> <p>- Problemas</p>	<p>estudiantes encuestados respecto al desempeño propio parece estar relacionada específicamente con el logro de los objetivos. Cuando estos no se concretan, especialmente por falta de facilitación de los procesos, existe la preocupación por un declive en el rendimiento académico.</p> <p>Referente a los contenidos, hay una tendencia leve a la incomodidad. Algunos estudiantes manifiestan que la complejidad de los contenidos de determinadas asignaturas amerita un abordaje más amigable y comunicativo por parte del facilitador. Por otro lado, sugieren la revisión de los contenidos para evitar la redundancia de una misma temática en asignaturas distintas, factor que ha generado desmotivación en algunos participantes.</p> <p>En otro orden de ideas, y sobre la base de lograr una mayor efectividad en la integración grupal, uno de los participantes sugiere una coordinación entre las distintas materias del programa en función de que cada estudiante llegue a trabajar con distintas personas en las actividades grupales a lo largo de todo el programa pues considera que esto podría crear generar una interacción más cercana con todos los del grupo.</p> <p>Al ser interrogados sobre</p>
--	--	--	---

	<p>componentes / Necesidades</p>	<p>+ Respuestas ± Sugerencias + Efectividad</p>	<p>cómo caracterizarían a cada uno de los aspectos del programa, un tercio de los estudiantes considera que los aspectos tecnológicos del programa son muy buenos, el tercio restante dice que son buenos, pero que podrían sugerirse cambios. Respecto al aspecto del diseño del programa, un tercio opina que es muy bueno, casi la mitad señala que es bueno, pero se podrían sugerir algunos cambios, y poco menos de un tercio señala que no es muy bueno. Respecto a la facilitación, la gran mayoría señala que es muy buena, pero que podría sugerir algunos cambios. En cuanto al aspecto de la interacción con los compañeros, la mitad de los estudiantes dice que es buena, pero que se podrían sugerir algunos cambios y casi la mitad dice que es muy buena. Por último, respecto a la infraestructura del programa un tercio de los estudiantes dice que es muy buena, y casi dos tercios señalan que es buena, pero que podrían sugerir algunos cambios.</p>
	<p>/ Uso de recursos de las CMC / Uso de recursos distintos de las CMC</p>	<p>± Sugerencias + Sugerencias + Interactividad + balance en el uso de herramientas tecnológicas</p>	<p>Algunos no aportaron sugerencias respecto al uso de los recursos de las CMC, ya que, como se mencionó antes, en su mayoría manifiestan comodidad y un empleo satisfactorio de los mismos. No obstante, creen que es necesario el empleo de otras herramientas de la plataforma, es decir, un balance en las actividades ya que la mayoría de ellas se</p>

	<p>/ Foros</p>	<p>+ Ausencia docente - Motivación + Sugerencias + Organización</p> <p>+ Sugerencias</p>	<p>enfocan en el uso del foro, obviando otros recursos disponibles que harían el proceso más interactivo. Adicionalmente, algunos sugieren el uso de videoconferencias y de Skype.</p> <p>En su participación en los foros, los estudiantes en algunos casos reportaron poca motivación de parte de los docentes e incluso su ausencia. Sugieren que debe trabajarse más en la organización de los foros y una presencia más activa de los facilitadores, ya que en ocasiones estuvieron en permanente interacción solos, lo cual les desmotivó mucho.</p>
	<p>/ Infraestructura social / Reglas de participación / Etiqueta virtual / Asignación de roles</p>	<p>± Sugerencias</p> <p>+ Sugerencias + Claridad + Especificidad</p>	<p>Por otro lado, en cuanto a la infraestructura social, algunos señalaron la necesidad de plantear con más claridad y especificidad las reglas de participación y etiqueta virtual, tanto al principio de cada curso como a lo largo del mismo. Se asume la importancia de esta sugerencia para mantener la unidad de criterios en la asignación de tareas y roles.</p>
	<p>/ Plataforma tecnológica / Apoyo tecnológico</p>	<p>+ Contratiempos + Sugerencias + Inducción</p>	<p>En el aspecto tecnológico, algunos estudiantes señalan que hubo casos en los que la plataforma causó contratiempos que perjudicaron el desarrollo de las actividades. Adicionalmente, sugieren mejoras en el apoyo tecnológico, una inducción más completa respecto al uso de la tecnología al inicio del</p>

	/ Materiales	<ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Calidad + Cantidad + Variedad de fuentes confiables (variedad, diversidad de fuentes) 	<p>programa.</p> <p>En cuanto a los materiales, los estudiantes encuestados sugieren incluir materiales interactivos como presentaciones y videos. Hay quien alega que trabajar sólo con archivos de Word y PDF se vuelve aburrido. Por otro lado, sugieren que los archivos deben ser de buena calidad para imprimir, ya que en ocasiones los archivos que los profesores asignan son escaneos de mala calidad y no se pueden leer al imprimirlos. Aparte de la calidad, la cantidad también es importante, según manifiestan. Sienten que en algunas asignaturas el material bibliográfico fue insuficiente, lo que generaba la necesidad de búsqueda de información en otras fuentes para entender un poco más sobre los temas tratados, fuentes que no siempre eran confiables.</p>
--	--------------	--	---

Categoría	Dimensiones	Rasgos	Interpretación
Presencia social	<i>Aprendizaje</i> / Ambiente virtual	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre la temática +Importancia +Condicionante + Estímulos +Transformación + Distancia física +Consolidación de grupo ± Importancia 	<p>Aunque hubo quienes admitieron no tener claro el concepto de “presencia social”, varios de los encuestados tienen una concepción y asumen una postura favorable hacia la importancia de la misma en el proceso de aprendizaje dentro de los ambientes virtuales. Los estudiantes asumen que el medio condiciona el aprendizaje y tiene relación directa con el proceso. Adicionalmente, entienden que los seres humanos son</p>

	/Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> +Importancia + Socialización + Construcción conjunta + Construcción dialógica + Construcción colectiva - Comprensión 	<p>una especie social por naturaleza y que durante toda su existencia se ven expuestos a los estímulos del medio que modifican sus conductas y actitudes. Consideran que la presencia social es necesaria para la transformación del individuo en cualquier ambiente, incluyendo el aula virtual. Acotan que dado que la educación existe en función de un contexto social y del servicio a la sociedad, la presencia social permite poner a prueba lo que se está aprendiendo, que en definitiva es un conocimiento para la sociedad. Además de ello, opinan que ayuda a la consolidación del grupo en la medida en que se pueda acortar la distancia física. Asimismo, sostuvieron que la importancia de la presencia social es relativa en ambientes de aprendizaje virtuales, que depende del tipo de materias y de la personalidad de los participantes del curso. Algunos dejaron ver que sí es necesaria aun cuando afirman que los ambientes virtuales no pueden sustituir la interacción en el aula presencial.</p> <p>En este mismo orden de ideas, no pocos de los encuestados resaltaron la importancia de socializar los conocimientos, indicando que la presencia social contribuye a la construcción dialógica de los mismos. Dicen que entendiendo que en los procesos de enseñanza y aprendizaje dicha</p>
--	----------------	---	---

	<p>/Retroalimentación</p> <p>/ Contexto social / Experiencias comunes</p>	<p>+ Importancia + Conjunta + Sugerencias + Inmediatez + Cordialidad + Motivación + Significancia + Profundidad</p> <p>+ Importancia + Significancia + Intercambios académicos + Regulación de conducta</p>	<p>construcción precisa del intercambio y la interacción, la expresión libre de las ideas ayuda a construir conocimientos en colectivo, especialmente cuando no hay la comprensión de los contenidos porque permite aclarar dudas y corregir fallas en el proceso. Agregan que es en esos momentos cuando la presencia social y los factores socio-afectivos asociados a ella juegan un papel preponderante. Afirman que permite también la retroalimentación conjunta, siempre que haya inmediatez, cordialidad y motivación mutua, lo que parece requerir del regulación de la conducta para adecuarla al momento y al contexto social inmerso en el aula virtual. Por último, sostienen que los intercambios académicos se basan en el compartir las experiencias más significativas que les son igualmente comunes a sus pares.</p>
	<p><i>Implicación</i></p> <p><i>Relación entre pares</i></p> <p>/ Tipos</p> <p>/ Inclusión / Experiencia previa / Contacto / Contacto físico</p> <p>/ Situaciones adversas</p>	<p>+ Instrumentales + Académicas</p> <p>+ Amistad + Diálogo + Confianza + Profundo + Constante + Entorno físico común + Apoyo extra-</p>	<p>La presencia social también juega un papel importante en el grado de implicación que los estudiantes experimentan durante el proceso. Las relaciones entre pares son primordialmente académicas e instrumentales, sin embargo, existen intercambios extra-académicos propiciados por la amistad, especialmente entre quienes ya han vivido experiencias previas junto a ciertos compañeros, personas de quienes han recibido</p>

	<p>/ Refuerzo</p> <p>/ Comunicación</p> <p>/ Selectividad</p> <p><i>Interacción entre pares</i></p> <p>/ Uso de recursos CMC</p> <p>/Reconocimiento de rasgos personales distintivos</p> <p>/Conocimiento de rasgos personales distintivos</p>	<p>académico +Intercambios académicos +Motivación + Distancia física + Cercanía afectiva</p> <p>+ Empatía + Apertura</p> <p>+ Transmisión de información - Apoyo extra-académico</p> <p>±Comunicación ± Intercambios emocionales ± Intercambios Académicos ± Intercambios Extra-académicos ± Integración grupal ± Amistad - Indiferencia -Disponibilidad de tiempo</p> <p>+Gradualidad + Rasgos socio-afectivos + Rasgos académicos + Rasgos laborales + Rasgos familiares + Rasgos morales + Rasgos físicos / Edad</p>	<p>apoyo en situaciones adversas fuera del contexto académico, o con las que comparten entorno físico común. En estos casos, el contacto físico es posible y favorece la confianza y el diálogo. Cuando la presencia física no es posible y el contacto se da entre pares que no tienen una relación de amistad profunda, los estudiantes igualmente asumen la importancia de mantenerse en contacto y comunicación constante a través del uso de recursos de la CMC para mantenerse informados. En estos casos, debido a lo reducido del tiempo, no hay oportunidad para los intercambios emocionales y el contenido de la comunicación suele ser netamente académico, teniendo sólo oportunidad de conocer rasgos básicos de los compañeros, informaciones que apenas comparten para el planteamiento y discusión de casos prácticos, si el curso los requiere.</p> <p>Dada esta situación relacional basada en la selectividad, la interacción entre pares permite entre algunos estudiantes el conocimiento de rasgos personales de aquellos compañeros que consideran más cercanos. Los rasgos más importantes, mencionados entre los encuestados son los de tipo socio-afectivo, académico, laboral, familiar y moral. Entre quienes no existe una amistad, la interacción</p>
--	--	---	--

	<p>/ Percepción</p> <p>/ Selectividad</p>	<p>+ Imagen mental + Uso del lenguaje</p> <p>± Rasgos socio-afectivos ± Rasgos morales</p>	<p>permite el reconocimiento de algunos de estos rasgos personales, de manera imprecisa, pero que de igual forma le ayudan a identificar a sus pares, especialmente los de tipo socio-afectivo y moral. Esto ocurre por la percepción que les brinda el uso del lenguaje que caracteriza a cada persona, y de esta manera logran hacerse una imagen mental de cómo es cada compañero, aun sin conocerlos en persona. En torno a estas percepciones, algunos estudiantes sostienen que el contacto personal es importante, pero que la falta de presencia física no tiene que ser una limitante.</p>
	<p>/ Auto-percepción</p> <p>/ Comportamiento virtual</p>	<p>+ Auto-imagen + Preocupación</p> <p>+ Regulación de conducta + Uso del lenguaje + Etiqueta virtual + Respeto + Equilibrio + Planificación + Empatía + Productividad + Reflexión + Adecuación</p>	<p>En el mismo marco de la interacción, se observa en algunos de los estudiantes encuestados la preocupación por la percepción que sus compañeros tengan de ellos al comunicarse en línea. Esto refleja que cada estudiante tiene una percepción e imagen de sí mismo que influye en cierta medida en su comportamiento virtual, y en la mayoría de los casos le lleva a regular su conducta. La mayoría de los encuestados ejemplifican dicha regulación de su conducta en aspectos como el uso del lenguaje en la expresión escrita ajustándose a la etiqueta virtual necesaria para la sana interacción. Esto se traduce en respeto y equilibrio a través de los comentarios, producto del esfuerzo, en algunos casos, de la planificación previa de lo que se va a decir. Así, los</p>

	/Tránsito de comunidad real a comunidad virtual	<ul style="list-style-type: none"> + Autenticidad - Regulación de conducta + Sentido de ubicación + Preferencia por ambiente virtual + Participación activa 	<p>participantes tratan de ser empáticos con sus compañeros y buscan que los intercambios generados sean, además, productivos. En suma, los participantes, en su mayoría, tienden a reflexionar sobre su comportamiento virtual y tratan de adecuarlo a cada situación que se genere en el aula virtual.</p> <p>Algunos de los participantes, auto-afirmando su carácter de autenticidad, niegan que la percepción que tengan los demás de sí afecte su comportamiento virtual, aunque sí manifiestan un sentido de ubicación en la comunidad virtual, pues responden de acuerdo con sus criterios. Se remiten a intervenir cuando la situación y sus niveles de conocimiento se lo permiten. Otros, independientemente de las percepciones de los otros, prefieren expresarse en ambientes virtuales en lugar de los presenciales. Señalan que estos ambientes favorecen aún a los más introvertidos, quienes en una sesión presencial no dirían una sola palabra, intimidados por el contacto cara a cara, mientras que en una sesión virtual sienten mayor confianza de expresar sus dudas. Sin embargo, hay coincidencias entre ellos en cuanto a que se requiere una mayor y más activa participación que en el sistema presencial para ayudar a la comprensión de los tópicos con palabras más sencillas mediante el</p>
--	---	--	--

	<p><i>Relación profesor-estudiante</i></p> <p><i>Interacción profesor-estudiante</i></p> <p>/Reconocimiento de rasgos personales distintivos individuales</p> <p>/ Percepción</p> <p>/ Selectividad / Actuación del docente / Experiencias previas</p>	<p>+ Importancia + Rol determinante</p> <p>+Gradualidad + Rasgos socio-afectivos + Rasgos lingüísticos</p> <p>+ Acciones</p> <p>± Apoyo académico + Comparación + Actitudes contrastantes + Presión - Disfrute + Importancia + Contacto constante</p>	<p>intercambio de ideas.</p> <p>Algunos también señalan la importancia de la presencia social en las relaciones profesor-estudiantes. Afirman que el papel del facilitador es determinante para ayudar a atenuar la necesidad de presencia física y fomentar que surjan factores y situaciones que la sustituyan.</p> <p>Mediante la interacción con los docentes, los estudiantes también pueden reconocer en éstos los rasgos personales distintivos de su conducta virtual. Todos los encuestados pudieron describir a uno o varios facilitadores, identificando mayormente los rasgos socio-afectivos y lingüísticos que transmiten su personalidad. Algunos basaron su descripción en el conjunto de acciones y lineamientos que el profesor escogido transmitió cuando tuvo contacto con ellos. Es a través de esta percepción que los estudiantes manifiestan selectividad entre sus facilitadores, estableciendo sus preferencias de acuerdo al grado de apoyo académico que sienten en las actuaciones de cada docente. Surgieron, así, en el marco de las experiencias previas, comparaciones de actitudes contrastantes entre algunos profesores que denotaban que, independientemente de la presión ejercida por el docente, el disfrute experimentado por los</p>
--	--	---	--

			estudiantes viene dado por el contacto constante, la atención y la cercanía afectiva que establezca el docente con ellos, lo cual, señalan, es igualmente importante en los ambientes virtuales como en los presenciales.
	<p>Participación</p> <p>/ Contacto</p> <p>/ Tecnología</p> <p>/ Materiales</p> <p>/ Asignaciones</p> <p>/ Contenidos</p>	<p>+ Apoyo académico</p> <p>+ Apoyo extra-académico</p> <p>+ Presencia física</p> <p>+ Integración grupal</p> <p>+ Transmisión de información</p> <p>+ Rectificación de información</p> <p>+ Facilitación de los procesos</p> <p>+ Aportes</p> <p>+ Intercambios de información</p> <p>+ Intercambios de recursos</p> <p>+ Facilitación de procesos</p> <p>+ Directrices</p> <p>+ Metodología</p> <p>+ Manejo de directrices</p> <p>+ Facilitación de procesos</p> <p>+ Resolución de problemas</p>	<p>La presencia social también se percibe a través del contacto que mantienen los estudiantes durante su participación en el aula virtual, en los foros, durante los chats sincrónicos y también fuera de los foros, en las actividades y asignaciones que realizan, en las que se brindan apoyo mutuo, especialmente en situaciones académicas pero también en algunas que van más allá de lo académico. Casi la totalidad de los encuestados afirma haber brindado ayuda a otros participantes del programa, bien sea de manera explícita o implícita. La gran mayoría de los estudiantes ha brindado apoyo académico a sus pares en cuanto a transmisión de información como vínculos de la Internet y materiales relevantes para sus estudios. Asimismo, les han prestado ayuda en el área tecnológica y en el debate y discusión de los materiales de estudio para facilitar los procesos comunicativos por un lado, y de aprendizaje, por otro, así como para la rectificación de la información proveniente de la retroalimentación y explicación de los profesores. Los estudiantes también han ayudado moral y</p>

	<p>/ Foros / Uso de recursos de las CMC / Uso de recursos distintos de las CMC</p>	<p>± Personalidad de los alumnos + Motivación + Sentido de pertenencia + Contacto + Sugerencias + Constante</p>	<p>afectivamente a sus pares en situaciones personales de distinta índole. Estos son factores que fortalecen la interacción grupal. Todos estos tipos de ayuda han sido brindados mayormente a través de las CMC, no obstante, en menor grado han sido dados de manera presencial.</p> <p>Aunque algunos de los participantes manifiestan no sentirse cómodos en los foros alegando que el contacto en estos medios depende de la personalidad de de cada actor, casi todos reconocen la importancia de participar activamente en los mismos para motivarse y acrecentar el sentido de pertenencia a un grupo. Sugieren, así, que el contacto entre los participantes sea más constante tanto en el uso de los recursos de las CMC, como en otro tipo de recursos disponibles.</p>
	<p>Satisfacción</p> <p>/ Plataforma tecnológica</p> <p>/Tránsito de comunidad real a comunidad virtual / Foros / Uso de recursos de las CMC</p>	<p>+ Sugerencias + Mejoras</p> <p>+ Importancia ± Comodidad ± Interacción + Sugerencias + Discusiones asincrónicas + Constante</p>	<p>En términos de satisfacción en el marco de la presencia social, los estudiantes sugieren mejoras en la plataforma tecnológica que sustenta el curso en línea.</p> <p>Los participantes consideran que los foros y chats pueden ayudar a la consolidación de los grupos pero que pueden ser incómodos para algunos estudiantes. Algunos de ellos sugieren un mayor uso de los chats o la redefinición del uso de los mismos para evitar el declive en las participaciones</p>

	/ Horarios	<ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Flexibilidad 	<p>y que las sesiones se realicen en horarios que todos ellos puedan cumplir. Como se ha señalado anteriormente, Skype aparece como una de las herramientas sugeridas por los estudiantes como una alternativa para la solución a este problema.</p>
	/ Programa	<ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Interactividad + Variedad de estrategias de enseñanza 	<p>En lo concerniente al programa, sugieren variedad en las estrategias de enseñanza y de evaluación.</p>
	/ Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> + Variedad de estrategias de evaluativas + Motivación al debate + Preguntas significativas + Valoración sumativa + Establecimiento de reglas + Claridad 	<p>En este sentido sugieren la motivación al debate a través de preguntas significativas. Además, sugieren que se otorgue una mayor valoración sumativa a los foros de discusión para mejorar la presencia social. Por último, algunos participantes sugieren el establecimiento de reglas claras de evaluación.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> + Buzón de reclamos + Espacio virtual para intercambios extra-académicos + Espacio virtual para consulta bibliográfica 	<p>Por otra parte, los participantes sugieren la creación de distintos espacios, tales como un espacio para intercambios extra-académicos que les permita compartir intereses, conocerse e identificarse, un espacio adicional para consultas bibliográficas de los temas previstos para cada asignatura y la creación de un buzón de reclamos. También sugieren que la encuesta electrónica de final de curso sea actualizada para hacerla menos genérica.</p>
	/ Encuesta evaluativa del programa	<ul style="list-style-type: none"> + Sugerencias + Actualización + Específica 	
	/ Interacción entre profesor-estudiantes / Experiencias previas y posteriores	<ul style="list-style-type: none"> + Comparación + Actitudes contrastantes + Ausencia 	<p>En cuanto a la interacción de los docentes con ellos, los participantes sugieren que los docentes observen una actitud</p>

	<p>/ Contenidos</p> <p>/ Desempeño docente</p> <p>/Retroalimentación</p> <p>/ Interacción entre pares / Desempeño estudiantil</p>	<p>- Interacción - Comodidad + Interacción + Inclusión + Atención + Comodidad + Logro de los objetivos</p> <p>+ Complejidad</p> <p>+ Sugerencias + Apoyo académico + Presencia física + Apertura + Flexibilidad + Atención + Creación de perfil + Control de gestión docente</p> <p>+ Sugerencias + Rapidez + Inmediatez -Acumulación de respuestas</p> <p>+ Apoyo académico + Sugerencias + Presencia física</p>	<p>de apertura ante la expresión de ideas en códigos distintos a los suyos, mas válidos, académicamente hablando, de parte de los estudiantes, además de modelar las conductas deseadas respecto a la interactividad. Como se dijo anteriormente, los estudiantes comentan que la ausencia de los docentes tiene un impacto negativo en la participación y la interacción de los estudiantes, mientras que la constante motivación a través de medios de las CMC u otros distintos a ellos, independientemente de la densidad de la asignatura, fortalece las interacciones y la satisfacción a través de la consecución de logros académicos.</p> <p>Los participantes acotan que los docentes deben estar preparados para la enseñanza en línea y responder a un perfil claro para este tipo de programas, así como tener un buen nivel de compromiso con el curso. Adicionalmente, sugieren un control de la gestión docente para monitorear su cantidad y calidad de participaciones en los foros.</p> <p>Se reitera que los estudiantes consideran necesario que los profesores les brinden retroalimentación rápida, en lugar de acumular respuestas, para hacer seguimiento al logro de sus objetivos.</p> <p>La gran mayoría de los estudiantes, como se ha mencionado anteriormente, ha brindado apoyo académico</p>
--	---	---	---

	/ Contacto /Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> + Publicación de perfiles + Identificación de intereses profesionales + Interacción + Sinceridad + Encuentro presencial ± Presencia física -Sugerencias + Intercambios de información + Cámara Web + Preparación + Uso de la etiqueta virtual 	<p>a sus pares. Sin embargo, ante las necesidades que aun prevalecen, sugirieron reuniones con los participantes para compartir ideas, inquietudes y otros asuntos de interés común, así como clases introductorias al uso de la tecnología del aula virtual. El uso de las cámaras web fue sugerido por ellos como un elemento tecnológico que favorece la interacción social. Algunos enfatizan en la necesidad de mayor frecuencia en los encuentros presenciales. Otros enfatizan en la importancia de la interacción en línea de manera sincera, mas respetuosa, en este sentido, algunos de ellos sugirieron reforzar el uso de la etiqueta virtual.</p>
--	----------------------------	---	--

ANEXO H
Integración de categorías (Profesores)

Tabla A4

Integración de categorías (Profesores)

En el proceso de depuración de categorías, se pudo observar las que por acumulación fueron saturadas, es decir, aquellas que se repitieron innumerable cantidad de veces en las respuestas que los profesores dieran a las preguntas del cuestionario. A través de las combinaciones de dimensiones y rasgos, las cuales poco varían de profesor a profesor, se puede hacer el análisis de la percepción que poseen los estudiantes de la presencia social sobre la satisfacción, la participación, la implicación y el aprendizaje en espacios virtuales del área de postgrado en una institución de educación superior.

Por ello, estas 4 variables del proceso constituyeron las categorías principales de análisis, presentadas a continuación en orden alfabético, para efectos de su interpretación, sin que ello indique nivel de importancia. Finalmente, se resumen todas estas dimensiones y rasgos en una sola categoría, presencia social, a través de las respuestas obtenidas en ese aspecto específicamente.

Categoría	Dimensiones	Rasgos	Interpretación
Aprendizaje	<p>(Previo)</p> <p><i>Experiencia como docente</i> / Cantidad de cursos</p> <p><i>Experiencia</i> / Enseñanza en línea / Cantidad de años / Uso de recursos de CMC</p> <p><i>Entrenamiento Tecnológico</i> / Enseñanza en línea</p> <p><i>Experticia actual</i> / Uso de recursos de CMC</p>	<p>+ Frecuente</p> <p>+ Totalidad</p> <p>+ Aún en capacitación</p>	<p><i>Parte I</i> Información de los participantes: experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea</p> <p>En relación con su experiencia y formación en el área, se pudo observar que todos los docentes encuestados afirman haber tenido entrenamiento en cursos en línea anteriores a su participación en este programa. Asimismo, todos tienen más de dos años de experiencia en la enseñanza en línea y la gran mayoría ha dictado 7 o más cursos en línea; casi la mitad de ellos tiene experiencia en educación a distancia mediada por computadoras parcialmente en línea. La mayoría de los profesores expresó sentirse capacitados en el uso de las CMC, pero indicaron que aún se</p>

			encuentran en un proceso de aprendizaje en su uso.
	<i>Preferencias</i> /Jerarquización de actividades	+ Discusiones asíncronas + Lectura de materiales	<p>Cuando fueron interrogados sobre la actividad de aprendizaje de su preferencia, la mayor parte de los profesores encuestados se inclina hacia la lectura de materiales y las discusiones asíncronas, de lo cual se deduce que perciben un balance en el aprendizaje en las actividades que ameritan mayor interacción grupal, así como en las apoyadas en los materiales suministrados.</p> <p><i>Parte II</i> Experiencias de los participantes con este programa</p> <p>La retroalimentación es descrita y definida por los profesores como un acompañamiento, frecuentemente individual, al estudiante en su representación de conocimientos que denota una construcción compartida de conocimientos y requiere de seguimiento para observar progresos y sugerir acciones remediales. Como factores adicionales señalan la necesidad de una retroalimentación bidireccional y el hecho de que en dicho proceso “se comparten los problemas confrontados con la</p>
	<i>Retroalimentación</i>	+ Individualizada +Acompañamiento + Representación de conocimientos + Identificación de problemáticas	

			formación recibida” (Profesor 7).
--	--	--	--------------------------------------

Categoría	Dimensiones	Rasgos	Interpretación
Implicación	<i>Interacción profesor-estudiantes</i> / Uso de recursos distintos a las CMC	- Frecuente	<i>Parte I</i> Información de los participantes: experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea Los profesores tienden a comunicarse pocas veces con los estudiantes a través de recursos distintos a las CMC.
	<i>Relación profesor-estudiantes</i> /Experiencias / Contacto / Experiencia / Cantidad de años <i>Preferencias</i> / Jerarquización de componentes	+ Vivencias + Diseño del programa + Infraestructura social del programa	<i>Parte II</i> Experiencias de los participantes con este programa Los profesores denotan su implicación con los estudiantes a través de lo vivido y experimentado a lo largo de sus años de carrera, lo que les ha llevado a conocer más rasgos de sus estudiantes. Cuando fueron interrogados sobre la importancia de los componentes del programa en cuanto a la provisión de ayuda se refiere, la mayor parte de los profesores encuestados se inclinó hacia el diseño del programa y su infraestructura social, lo que indica que ellos se basan más en los componentes relativos al programa que en la tecnología y en la interacción con los estudiantes. No obstante, cabe destacar que es leve la diferencia en preferencia con

			respecto a estos últimos componentes.
--	--	--	---------------------------------------

Categoría	Dimensiones	Rasgos	Interpretación
Satisfacción	<i>Comunicación</i> / Uso de recursos de CMC	+ Comodidad	<p><i>Parte I</i> Información de los participantes: experiencias generales con la enseñanza y el aprendizaje en línea</p> <p>Todos los profesores indicaron sentirse cómodos en el uso de las CMC.</p>
	<i>Ambiente virtual</i> /Tránsito de comunidad real a comunidad virtual	+ Comodidad + Cambio de visión + Impacto + Crecimiento personal + Comparación de vivencias presenciales y virtuales + Calor humano ± Apertura + “Educación cordial” + Comunicación frecuente	<p><i>Parte II</i> Experiencias de los participantes con este programa</p> <p>Los profesores consideran que la comunicación a través de la red ha generado cambios de visión con impactos positivos que se orientan a la comodidad en el tránsito de una comunidad real a una comunidad virtual, el descubrimiento de la similitud de posibilidades en ambos ambientes en cuanto al desarrollo del conocimiento del otro, del crecimiento personal y del calor humano que se puede generar. Agregan, que la apertura en un ambiente virtual es percibida como relativa, dependiente de la decisión de involucrarse o no de parte de los actores, de la misma forma en que lo harían en un ambiente presencial, así como de la frecuencia en su comunicación; no obstante,</p>

	<p><i>Programa</i> / Diferentes componentes / Necesidades</p>	<p>+ Apoyo académico + Efectividad - Problemas + Respuestas</p>	<p>hay reportes de que los estudiantes son más comunicativos y abiertos en el ambiente virtual que en el presencial. Por último, consideran los docentes que si bien en todos los casos no se da la apertura con todos los estudiantes, se llega a la posibilidad de establecer una “educación cordial”.</p> <p>La mayor parte de los docentes considera que los aspectos tecnológicos del programa son buenos, pero que podrían sugerirse cambios. Respecto al aspecto del diseño del programa, sus opiniones se dividen entre “muy bueno” y “bueno, pero se podrían sugerir algunos cambios”. En cuanto al aspecto de la interacción con los estudiantes, la mayoría tiende a señalar que es buena, pero que se podrían sugerir algunos cambios. Por último, respecto a la infraestructura del programa las opiniones de los docentes se dividen entre “muy bueno” y “bueno, pero se podrían sugerir algunos cambios”, con una leve tendencia hacia este último factor.</p>
	<p>/ Coordinación de postgrado</p>	<p>+ Sugerencias + Reglas claras + Reglamento de evaluación + Requerimiento de página personal</p>	<p>De parte de los docentes surgen sugerencias relacionadas con el establecimiento de reglas de evaluación acordes a la modalidad virtual y al uso ético de materiales producidos por terceros. Con el propósito de fomentar la presencia social, sugieren como requisito de inicio en el programa la elaboración</p>

	<p>/ Personal docente / Personal técnico / Entrenamiento</p>	<p>+ Sugerencias + Trabajo conjunto + Mejoras + Acompañamiento</p>	<p>de la página personal por parte de todos los actores.</p> <p>Los docentes sugieren integración y trabajo conjunto entre el personal técnico y los profesores del programa, así como mejor entrenamiento y acompañamiento inicial para los participantes.</p>
	<p>/ Plataforma tecnológica</p>	<p>+ Problemas + Sugerencias + Actualización + Moodle - Costos + Interacción simultánea + Wimba Classroom + Tiempo real + Comunicación sincrónica + Correo de voz + Audio-conferencias</p>	<p>Los facilitadores sugieren la actualización de la plataforma Blackboard o el cambio a la plataforma Moodle debido a que la primera no permite la rapidez de navegación y ralentiza las sesiones de aprendizaje y a los bajos costos en licencia, comparativamente hablando, de la segunda. Sugieren, asimismo, plataformas que permitan mayor comunicación interactiva, simultanea, en tiempo real, sincrónica, como Wimba Classroom y el uso de recursos como correos de voz y audioconferencias.</p>
	<p><i>Contenidos</i> / Procesos de Enseñanza-Aprendizaje / Proceso instruccional / Asignación de roles / Reglas de participación / Evaluaciones</p>	<p>+ Sugerencias + Revisión periódica + Correcciones + Ajustes</p>	<p>Los docentes sugieren una revisión periódica de contenidos que favorezca los procesos de enseñanza y aprendizaje a través de correcciones y ajustes necesarios; revisión de materiales bibliográficos, incorporación de nuevos materiales ajustados a las temáticas, así como</p>
	<p>/ Materiales / Temáticas</p>	<p>+ Sugerencias + Revisión + Modificaciones</p>	<p>modificaciones programáticas de contenido y evaluación.</p>
	<p><i>Interacción</i></p>		

	<i>profesor-estudiantes</i> / Contacto / Uso de recursos CMC / Uso de recursos distintos de la CMC	+ Sugerencias	La mayoría de los profesores señaló que la interacción con los estudiantes en ambientes virtuales es buena, pero que podrían sugerir algunos cambios.
--	---	---------------	---

Categoría	Dimensiones	Rasgos	Interpretación
Presencia social	<i>Aprendizaje</i> / Ambiente virtual	+Importancia + Soporte de procesos + Aprendizaje colaborativo + Trabajo entre pares. + Trabajo colaborativo + Andamiaje de conocimiento + Apoyo social + Mediación + Atención + Inclusión + Aprendizaje participativo + Pluralidad + Relación presencia social- Rendimiento académico +Funcionamiento del curso + Integración grupal	Los profesores reconocen la importancia de la presencia social en los ambientes de aprendizaje en línea en términos de rendimiento académico, aprendizaje colaborativo, participativo y plural, el andamiaje de conocimientos, el apoyo social, la mediación, la atención, la inclusión, la integración grupal y el funcionamiento del curso.
	/ Logro de metas	+ Trabajo cooperativo	En cuanto a metas se refiere, los profesores resaltan la importancia del trabajo cooperativo para su consecución.
	/ Sistema instruccional	+ Apoyo en recursos tecnológicos + Interrelación efectiva + Logro de	Los profesores destacan la importancia del apoyo en los recursos tecnológicos para lograr una interacción efectiva y los aprendizajes

	<p>/ Tránsito de comunidad real a comunidad virtual</p> <p><i>Implicación</i></p> <p>/ Relación profesor-estudiantes / Identificación de rasgos físicos</p> <p>/ Interacción profesor-estudiantes / Inclusión / Selectividad / Relación cantidad-calidad</p> <p>/ Reconocimiento de</p>	<p>aprendizajes</p> <p>+ Comparación de vivencias presenciales y virtuales + Similitud de procesos + Intimación</p> <p>+ Uso de perfiles</p> <p>+ Asociación nombre-rostro ± Intervenciones ± Comunicación ± Acercamiento ± Expresividad ± Inclinación afectiva (“feeling”) + Identificación personal ± Aportes académicos + Número de estudiantes + Intimación</p> <p>+ Gradualidad</p>	<p>esperados.</p> <p>Los profesores reportaron estudios que registran una estrecha relación entre la presencia social y el rendimiento académico en ambientes mediados por el computador.</p> <p>La mayoría de los profesores reportó respecto a sus relaciones con los estudiantes sentir como si los conociera a todos. Algunos asocian los nombres a los rostros vistos en el primer encuentro presencial, otros resaltan que en línea establecen la relación de los nombres de los estudiantes con las fotografías, con los nombres-ícono o con las direcciones electrónicas. Según los profesores, el acercamiento, la inclinación afectiva (“feeling”), la expresividad, la profundidad de los aportes académicos por parte de los estudiantes fueron factores que incidieron positivamente en la intimación, implicación en sus relaciones con los docentes y la consiguiente identificación de rasgos personales distintivos, mientras que los bajos niveles de intervenciones y de comunicación de los estudiantes, así como los cursos con grandes números de estudiantes, incidieron negativamente en estos aspectos.</p> <p>Los profesores, en su</p>
--	---	--	---

	rasgos distintivos	<ul style="list-style-type: none"> + Rasgos físicos + Rasgos académicos + Rasgos laborales + Rasgos socio-afectivos + Rasgos familiares + Rasgos morales + Rasgos Religiosos + Rasgos culturales + Rasgos intelectuales + Rasgos lingüísticos + Rasgos escriturales + Identificación de problemáticas 	<p>mayoría, afirman poder identificar detalles y rasgos personales y profesionales en más de 5 de sus estudiantes.</p> <p>En sus comunicaciones con los estudiantes, los docentes percibieron formas de pensar, rasgos socio-afectivos, académicos, intelectuales, culturales, morales, familiares, religiosos, de personalidad e inclusive intuir rasgos físicos. Los rasgos lingüísticos y escriturales que denotan la expresión hablada y escrita de los estudiantes han permitido a los profesores conocer a los estudiantes hasta el punto de identificar la autenticidad de la autoría de las asignaciones.</p>
	/ Ambiente virtual / Tránsito de comunidad real a comunidad virtual	<ul style="list-style-type: none"> + Comparación de vivencias presenciales y virtuales + Similitud de procesos 	<p>Los profesores comparan ambos ambientes en cuanto a la similitud de los procesos comunicativos, dado que en los dos ambientes usan la especificidad y los registros comunicativos necesarios para hacer llegar sus mensajes. No obstante, al comparar las vivencias en ambientes virtuales y ambientes presenciales, observan una comunicación mayor y más íntima en los ambientes virtuales. Como se señaló anteriormente, la intimación, así como los otros factores mencionados, en los ambientes virtuales se da, o deja de darse, por las mismas razones que en los ambientes presenciales.</p>
	/ Contacto	+ Limitado a	Algunos de los profesores

	<p>/ Foros / Selectividad</p> <p>/ Uso de recursos de CMC / Aula virtual</p>	<p>procesos académicos y de aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> + Individualizado + Estímulo + Identificación de problemáticas + Ambiente colaborativo + Intervenciones + Formas de pensar + Personalidad + Presencia física + Rectificación de falsos estereotipos + Conversaciones directas + Compromiso + Prolongado en el tiempo + Ejemplificación <ul style="list-style-type: none"> + Correo electrónico + Chat personal + Intercambio de opiniones + Cordialidad + Comunicación prolongada en el tiempo + Receptividad + Observaciones 	<p>comentan que su contacto con los estudiantes se orienta a ayudarlos y conducirlos en sus procesos de aprendizaje. Otros señalan que recurren al trato individualizado de los estudiantes para estimular su participación, reconocer sus logros, explorar y procurar remediar sus problemáticas personales y académicas.</p> <p>Adicionalmente, los profesores destacan la importancia de crear un ambiente colaborativo para conocer mejor a los estudiantes. De las intervenciones en los foros, los profesores han podido observar, como se ha mencionado en otras dimensiones, rasgos de personalidad y formas de pensar. No obstante, algunos estereotipos falsos han sido rectificadas en contactos presenciales. A través de conversaciones directas por teléfono, los profesores han logrado un mejor conocimiento de los estudiantes y han procurado transmitirles su compromiso con el curso. Por medio de la cordialidad en sus comunicaciones en chats personales, correos electrónicos y en el aula virtual, los profesores reportan que logran comunicaciones exitosas que se extienden más allá del tiempo de duración del curso y que encierran intercambios de opiniones en los que hay la apertura y receptividad suficientes a las observaciones relativas a</p>
--	--	--	---

	<p>/Retroalimentación</p>	<ul style="list-style-type: none"> +Bidireccional + Individualizada +Acompañamiento + Seguimiento + Identificación de problemáticas + Acciones remediales 	<p>mejoras en sus actividades y orientación de los cursos.</p> <p>En las interacciones profesor-estudiantes a través de distintos recursos, se ha dado la retroalimentación bidireccional, es decir, tanto profesores como estudiantes dan y reciben recomendaciones para mejorar sus procesos. Los profesores brindan tratamiento personalizado al estudiante, le acompañan en su proceso de aprendizaje, hacen seguimiento a sus progresos y, de acuerdo a cada necesidad, sugieren acciones remediales.</p>
	<p>/ Auto-percepción / Comportamiento virtual</p>	<ul style="list-style-type: none"> + Auto-imagen ± Modelaje de conducta + Autenticidad + Claridad de directrices + Especificidad + Objetividad + Racionalidad - Frialdad + Apertura + Auto-monitoreo +Transparencia + Uso del lenguaje + Organización de ideas + Planificación de estrategias + Humanización del espacio de aprendizaje + Flexibilidad + Facilitación de procesos + Fomento del sentido de pertenencia + Inclinación al logro de metas 	<p>La mayoría de los profesores está consciente de cómo lo perciben sus estudiantes y con frecuencia toma esa información en cuenta cuando usa las CMC. Los profesores, entonces, modelan las conductas deseadas, sin que esto vaya en detrimento de su autenticidad y objetividad. El uso de esta información los lleva a buscar la racionalidad sin ser fríos, humanizando los espacios de aprendizaje; a mostrar apertura, a auto-monitorearse, a usar el lenguaje con cuidado pero con transparencia, a planificar, organizar y revisar sus ideas en la escritura y a procurar la claridad y especificidad de las ideas y de las directrices en los cursos. Además, les lleva a fomentar el sentido de pertenencia como variable asociada al éxito</p>

	<p>/ Registros de la comunicación</p> <p>/ Uso de recursos distintos a las CMC</p> <p>/ Experiencias previas</p> <p>/ Interacción entre pares</p>	<p>instruccionales</p> <p>+ Pragmática + Contextos compartidos + Creencias</p> <p>+ Conversaciones telefónicas + Contacto inicial + Expedición de información personal + Intercambios extra-académicos + Intercambios académicos</p> <p>+ Identificación de problemáticas + Motivación + Estímulo + Buenos comentarios de los estudiantes</p> <p>+ Confianza + Empatía ± Intimación + Humanización del proceso</p>	<p>del proceso con el propósito de lograr las metas instruccionales.</p> <p>En los procesos comunicativos en medios virtuales, los profesores toman en cuenta que los registros de la comunicación como la pragmática, los contextos compartidos y las creencias, entre otros, afectan los significados de la misma manera que lo hacen en los medios presenciales.</p> <p>Con propósitos de establecer contactos iniciales que favorezcan las interacciones con los estudiantes y de intercambiar información de corte académico y extra-académico, los profesores han hecho uso de recursos distintos a las CMC, como el teléfono.</p> <p>Las experiencias previas han sido valiosas para los profesores en cuanto que son un acervo que facilita la identificación de problemáticas que denoten que el estudiante requiere de mayor motivación y estímulo. Dichas actitudes generan, a su vez, el reconocimiento y la valoración por parte de los estudiantes de la buena labor llevada a cabo por el docente.</p> <p>Los profesores indican que la presencia social brinda una estructura de apoyo para relaciones de confianza, empatía,</p>
--	---	--	---

	<p><i>Participación</i></p> <p>/ Interacción profesor-estudiante / Contacto / Situaciones adversas</p> <p>/ Contacto</p> <p>/ Tecnología</p> <p>/ Asignaciones</p>	<p>+ Cordialidad + Respeto + Intimación</p> <p>+ Apoyo académico + Apoyo extra-académico</p> <p>+ Correo electrónico + Conversaciones telefónicas + Chats + Skype + Preguntas en tiempo real</p> <p>+ Resolución de problemas + Mediación + Soporte técnico + Hipervínculos + Facilitación de procesos + Correos electrónicos + Apoyo académico + Motivación</p> <p>+ Soporte técnico + Facilitación de procesos + Correos electrónicos</p>	<p>intimación, cordialidad y respeto. Asimismo señalan que la humanización del proceso conlleva a una mayor integración del grupo de estudiantes.</p> <p>La mayoría de los profesores ha brindado apoyo académico o extra-académico a los estudiantes a través de diferentes medios, en situaciones adversas para animarles a la consecución de sus metas.</p> <p>Como se expresó anteriormente, los profesores establecieron contacto, u ofrecieron establecerlo, con sus estudiantes a través del correo electrónico, el teléfono, los chats, Skype y otros medios que posibilitan las preguntas y la atención en tiempo real.</p> <p>Los profesores brindaron ayuda a sus estudiantes en la resolución de problemas tecnológicos, o en su defecto, recomendaron a los estudiantes buscar ayuda en el equipo de soporte técnico. En ocasiones actuaron como mediadores entre ellos y el equipo de soporte técnico. Al presentarse problemas de descarga de información de los hipervínculos de la plataforma virtual, los profesores facilitaron los procesos a los estudiantes suministrándoles los materiales de estudio y de asignaciones a través del correo electrónico. Asimismo, manifestaron</p>
--	--	---	--

	<p>/ Materiales</p> <p><i>Satisfacción</i></p> <p>/ Interacción entre profesor-estudiantes / Interacción entre pares / Contacto / Desempeño estudiantil / Entrenamiento</p> <p>/ Programa</p> <p>/ Personal docente / Personal técnico / Entrenamiento</p>	<p>+ Referencias bibliográficas + Apoyo académico</p> <p>+ Apoyo académico + Sensibilización + Sugerencias + Espacios virtuales abiertos + Iniciación + Inducción + Página personal + Foro social + Creación de “cafetín virtual” + Estrategias de autorregulación de aprendizaje</p> <p>+ Sugerencias + Inducción a participantes y mediadores + Indagación de componentes afectivos-motivacionales + Publicación de testimonios + Motivación</p> <p>+ Sugerencias + Trabajo conjunto + Sugerencias + Mejoras + Acompañamiento</p>	<p>haberles brindado apoyo académico y motivación a los estudiantes temerosos o desconocedores de la tecnología para que se animen a participar y a abrirse a los cambios.</p> <p>Los profesores han provisto a los estudiantes de ayuda en la búsqueda de referencias bibliográficas y les han brindado apoyo académico en el uso de los materiales de sus cursos.</p> <p>La mayoría de los profesores siente que ha recibido apoyo en el programa y ha brindado apoyo académico a los estudiantes. Sin embargo, sugieren un trabajo conjunto entre ellos y el personal técnico del programa. Por otra parte, algunos docentes sugieren la sensibilización de los profesores respecto a estrategias para crear presencia social y para los trabajos en grupos, a través de programas de inducción en la institución. La inducción para el uso de las tecnologías por parte de los estudiantes también fue sugerida. Proponen, además, para mejorar la interacción entre todos los actores y fomentar el contacto, espacios varios de interacción previa al curso y durante el curso como un foro social o un “cafetín virtual”, la publicación de testimonios de profesores y estudiantes de cohortes anteriores y, como se mencionó anteriormente, la</p>
--	--	---	---

			creación de la página personal como requisito de inicio del programa. Por último, en pro del desempeño académico, sugieren la indagación de componentes afectivos-motivacionales del estudiante, el acompañamiento a lo largo del proceso y el suministro de estrategias de autorregulación del aprendizaje.
--	--	--	--