

El poder de la retroalimentación en los entornos virtuales de la UAPA

Jenny Mago, M.A.

Directora Ejecutiva y Académica de la Universidad Abierta Para Adultos, UAPA, y facilitadora de grado y postgrado, República Dominicana, jennymago@uapa.edu.do

Recibido: 29/1/2017; **Aprobado:** 30/3/2017.

Resumen

El poder de la retroalimentación en los participantes de la UAPA, estuvo apoyado en herramientas tecnológicas que permitió fomentar la calidad de los aprendizajes de estos participantes de la modalidad a distancia. Se pudo constatar cómo influye de manera positiva una retroalimentación efectiva y cómo en la Educación a Distancia estas retroalimentaciones se pudieron complementar con estrategias novedosas que permitieron achicar la distancia entre participantes y facilitadores. El objetivo de esta investigación fue comprobar el impacto que tiene en el aprendizaje de los estudiantes una oportuna retroalimentación, cómo ésta podía motivar a los participantes y ayudarles a obtener aprendizajes más sig-

Abstract

The power of feedback in the UAPA participants was based on technological tools that allowed the quality of the learning of these participants to distance. It was possible to verify how positively influences an effective feedback and as in Distance Education these feedbacks have been complemented by the novel strategies that allowed to reduce the distance between participants and facilitators. The objective of this research was to check the impact of the students' learning on timely feedback, how to motivate the participants and help to obtain more meaningful learning that lead to the continuous improvement of quality. The research was non-experimental based on obser-

nificativos, que los llevaran a la mejora continua de la calidad. La investigación fue no experimental, basada fundamentalmente en la observación. En esta experiencia se pudo observar cómo el tiempo y la distancia se convierten en efímeros, llevando a los participantes a recrear su aula virtual, sin la necesidad de simulaciones, sino formando parte activa del proceso con sus aportes y utilización de las herramientas. Los resultados de esta experiencia se observan en las calificaciones finales de los participantes y en las actividades realizadas, evidenciando un aprendizaje significativo junto a la demostración de competencias a través de un proceso docente guiado con calidad, realizado a tiempo e incluyendo herramientas que permiten traspasar las fronteras imaginarias de la distancia en el proceso de aprendizaje de los seres humanos.

Palabras claves: Retroalimentación, Videoconferencia, Kaizena, estudiantes a distancia, calidad, aprendizaje significativo.

vation. In this experience, it was possible to observe how, indeed, time and distance become ephemeral, leading participants to rebuild their virtual classroom, without the need for simulations, but to become an active part of the process with the contributions and use of the Tools. The results of this experience are observed in the final qualifications of the participants and in the activities carried out, evidencing a significant learning together with the demonstration of competences through a teaching process guided with quality, Imaginary frontiers of distance in the process Of learning of human beings.

Keywords: Feedback, Video conferencing, Kaizena, Students distance, Quality, Meaningful learning.

INTRODUCCIÓN

La realización de esta práctica docente, tuvo como propósito comprobar el impacto que tiene en el aprendizaje de los estudiantes una oportuna retroalimentación, cómo ésta podía motivar a los participantes y ayudarles a obtener aprendizajes más significativos que los llevaran a la mejora continua de la calidad.

En los estudios realizados sobre la temática, se tomó como referencia la investigación titulada “El poder de regeneración”, Universidad de Auckland en Nueva Zelanda, por los profesores Helen Timperley y John Hattie. Se resalta la importancia de suministrar a los estudiantes información específica acerca de lo que están haciendo mal o bien y en

esta se comprueba que la retroalimentación juega un papel fundamental en el aprendizaje de los estudiantes, si esta se realiza con calidad. En ese mismo orden de ideas no se pudo evidenciar estudios en la República Dominicana que versaran sobre este tema.

Siempre motivada con la chispa de la innovación y la creatividad para achicar la distancia en los cursos virtuales y a la vez tratar que esa línea que divide la presencialidad de la virtualidad se convirtiera en imaginaria, se comenzó a investigar y a incluir en las asignaturas Ética Profesional del departamento del Ciclo Básico y la asignatura Administración Educativa de la Maestría en Gestión de Centros Educativos, herramientas que permitieran lograr disminuir esa brecha. A su vez la UAPA es una institución que valora las buenas prácticas educativas y proporciona espacios para poder compartirlas y fomentarlas, constituyéndose este último en el segundo motivo para el desarrollo de este artículo.

DESARROLLO

Materiales y métodos o metodología

El diseño de la investigación: fue no experimental, ya que la misma se basó fundamentalmente en la observación de cómo sucedieron los hechos, sin ser manipulados por la docente.

La población: objeto del estudio fueron dos secciones de (30 + 15) estudiantes

cada una, resultando un total de 45 estudiantes, 30 correspondiente a la asignatura de Ética Profesional y 15 correspondientes a la asignatura Administración Educativa de la Maestría en Gestión de Centros. La muestra utilizada fue intencional, ya que se seleccionó estos grupos en específico para realizar la investigación, en virtud de que en ellos hay participantes de diferentes carreras, incluso grado y postgrado y permitía verificar los resultados independientemente del área, como la población era manejable y reducida todos los participantes tuvieron la misma probabilidad de ser observados.

Contexto: estas asignaturas corresponden al cuatrimestre 2016-3 del recinto Santo Domingo Oriental de la Universidad Abierta Para Adultos (UAPA), en el grupo de grado y, de la sede, ubicada en Santiago de los Caballeros, para el grupo de postgrado, el 70% de la población corresponde al sexo femenino, mientras el 30% restante al sexo masculino; las edades de estos participantes oscilan entre 18 y 55 años de edad.

Métodos y técnicas

Los métodos utilizados fueron inductivo, y deductivo, ya que partimos de los aspectos generales que orientaban a los participantes de estas secciones, terminando con las necesidades particulares de los mismos, es decir estas actividades que se desarrollaron para obtener las competencias generales, fueron concebidas y orientadas para los aspectos que necesitaban todos los estudiantes según

lo establecido en los programas, y de manera específica se fue dando seguimiento a los aspectos particulares que se detectaron de cada participante, como también los resultados finales que arrojan esta investigación fueron sustentados de manera particular con cada participante. Las técnicas: se utilizó la observación, ya que fuimos cerciorándonos en todo el proceso de los avances mostrados por los participantes en las actividades dispuestas en el curso virtual.

La encuesta con preguntas abiertas, desarrolladas en el foro de cafetería y el chat de WhatsApp, en donde los participantes podían expresar su sentimiento y apreciación de la modalidad utilizada en el curso. Estos externaban su satisfacción del nivel de retroalimentación evidenciado en el curso, también mostraron un alto interés por realizar las mejoras sugeridas a medida que el curso avanzaba, hasta obtener los resultados finales de aprobación.

En la revisión de la investigación titulada “El poder de regeneración”, Universidad de Auckland profesores, Helen Timperley y John Hattle, se resalta la importancia de suministrar a los estudiantes información específica acerca de lo que están haciendo mal o bien, cita:

“La retroalimentación es una de las influencias más poderosas del aprendizaje y el rendimiento, pero este impacto puede ser positivo o negativo.

Su poder se menciona con frecuencia en artículos sobre el aprendizaje y la ense-

ñanza, pero sorprendentemente pocos estudios recientes han investigado sistemáticamente su significado. Este artículo proporciona un análisis conceptual de la retroalimentación y revisa la evidencia relacionada con su impacto en el aprendizaje y rendimiento. Esta evidencia muestra que, aunque la retroalimentación es una de las principales influencias, el tipo de regeneración y la forma en que se da, pueden ser particularmente efectivas. Se propone un modelo de regeneración, entonces que identifica las propiedades y circunstancias particulares que la hacen efectiva y se discuten algunas cuestiones espinosas normalmente, incluyendo el tiempo de reacción y los efectos de retroalimentación positiva y negativa. Por último, este análisis se utiliza para sugerir la forma en la que la retroalimentación se puede utilizar para mejorar su eficacia en las aulas virtuales.”

Cuando un docente utiliza comentarios de retroalimentación como Ok, muy bien, esto no le dice nada al participante respecto a lo que debe mejorar para sus próximos trabajos, el no darle informaciones precisas sobre lo que debe mejorar y cómo hacerlo la próxima vez, puede constituirse en una calle sin salidas.

En ese sentido, los investigadores sugieren tomar el tiempo para ofrecer a los alumnos información sobre qué es exactamente lo que hicieron bien, y lo que aún puede necesitar mejoras. También señalan que puede ser útil decirle al alumno lo que está haciendo de manera diferente que antes. También es impor-

tante hacerles saber lo que ha mejorado desde la última vez que lo evaluó y lo que debe seguir fomentando.

En tal dirección, el profesor James Pennebaker, de la Universidad de Texas en Austin, ha estado investigando los beneficios de las pruebas frecuentes y la retroalimentación, y explica en sus escritos que el papel de la retroalimentación docente siempre ha sido un tema central en el proceso de aprendizaje. Especialmente, en la Educación a Distancia, cuando las personas están tratando de aprender nuevas habilidades, tienen que obtener alguna información que les diga si están o no haciendo lo correcto. Es importante aclarar que no todos los comentarios de retroalimentación son igual de eficaces, porque también el aprendizaje va de la mano con los estilos de aprender de los alumnos. En definitiva, no se puede ser excesivamente correctivo, ni extremadamente flexible, para que se puedan propiciar aprendizajes significativos.

Para proporcionar a los estudiantes una retroalimentación significativa en entornos virtuales se sugiere:

- Ser lo más específico posible, tal y como se planteó en párrafos anteriores, cuando le decimos muy bien a un estudiante, esto no le dice nada.
- Mientras más rápido se retroalimente, es más efectivo para el estudiante
- Indicar al estudiante de cómo estos aprendizajes les ayudarán a progresar hacia su meta final

- Presentar comentarios cuidadosamente, sin lastimar, sin excesos
- Que el proceso sea transparente, por lo que debe estar bien claro los indicadores de evaluación desde el principio
- Incluir a los alumnos en la información del desempeño. Cuando los estudiantes tienen acceso a esta información, desarrollan una conciencia de su aprendizaje, y son más fácilmente capaces de reconocer errores y finalmente desarrollan estrategias para hacer frente a los propios puntos débiles.

Las estrategias utilizadas en los cursos virtuales:

- Según Mirabito (2009). La videoconferencia es “el sistema que permite llevar a cabo el encuentro de varias personas ubicadas en sitios distantes, y establecer una conversación como lo harían si todas se encontraran reunidas en una sola sala de juntas”. Como sucede con todas las tecnologías nuevas, los términos que se emplean no se encuentran perfectamente definidos.
- Bartolomé (1999) establece que la realización de una videoconferencia es un proceso que requiere una previa organización y planeación por lo cual es necesario que los personajes involucrados en esta se encuentren debidamente informados sobre su uso, sus funciones y las actividades que se pueden llevar a cabo mediante misma
- Se utilizó la herramienta de *Hangouts* en vivo, a través de *Google+* (más), la

que permitió realizar los encuentros con los participantes. El interfaz de esta práctica se trasladó a *Youtube* y permitió programar todos los eventos de *Hangouts* en vivo mediante *Youtube* en vivo y *Google+*

- *Hangouts* es una aplicación multiplataforma de mensajería instantánea desarrollada por Google Inc. Se creó para sustituir los servicios Google Talk, Google+ Messenger y Google+ Hangouts, unificando todos estos servicios en una única aplicación
- Se realizaron las retroalimentaciones en el mismo documento enviado por el participante para ser más efectivo en las correcciones
- Se les solicitó a los participantes realizar vídeos
- Se utilizó con frecuencia la herramientas de vídeos para dar explicaciones en los foros y hacen que el proceso fuera más práctico

- Se utilizó KAIZENA (VOICE COMMENTS). Esta aplicación, en la que se pudo añadir dentro de *Google Drive*, y permitió introducir comentarios de voz sobre cualquier palabra, frase o párrafo del documento de trabajo realizado por el alumno. Con ello se pudo poner en relieve la corrección o puntualización a un concepto o incluso a una argumentación realizada por el alumno en su trabajo
- La utilidad de esta aplicación de google drive va más allá: también podremos acompañar nuestra corrección de cualquier recurso en la red que sirva para aclarar, repasar o explicar nuevamente el concepto para su mejor comprensión.
- Otros elementos utilizados fueron las pruebas tipo test.

Presentación de los resultados

A continuación, se presentan los resultados y análisis de la práctica docente aplicada.

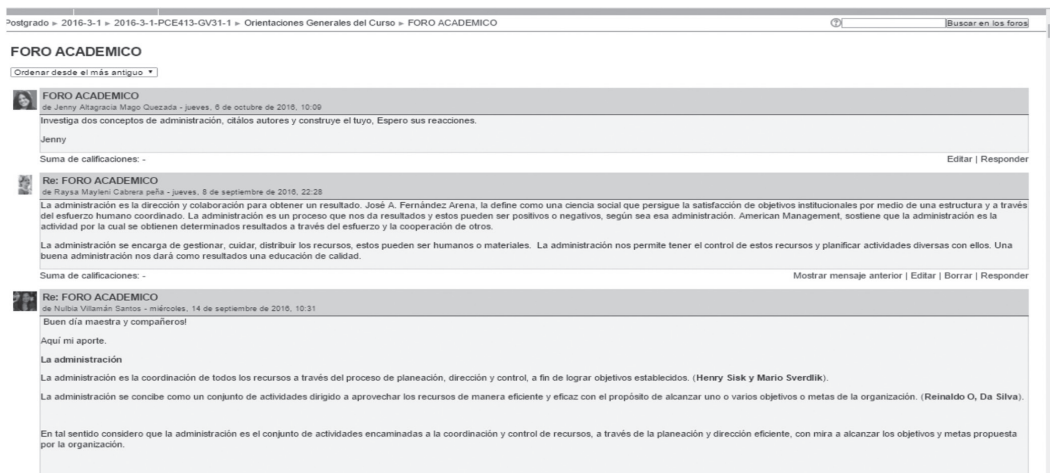


Figura 1. Foros. Tomada del Curso virtual PCE413-Plataforma-1er bimestre 2016-3.

En la figura 1 se puede observar el nivel de participación de los estudiantes, apegados a la consigna solicitada por la docente, como también el flujo de infor-

mación y reflexión evidenciados tanto por los participantes, como los niveles de continuidad y profundidad de la retroalimentación de la facilitadora.



En la figura 2: se muestra el nivel de motivación tanto de la facilitadora como de los participantes, rompiendo con el hielo de la distancia y la comunicación escrita,

como también participantes conectándose desde autobuses, debajo de árboles, como en sus hogares.

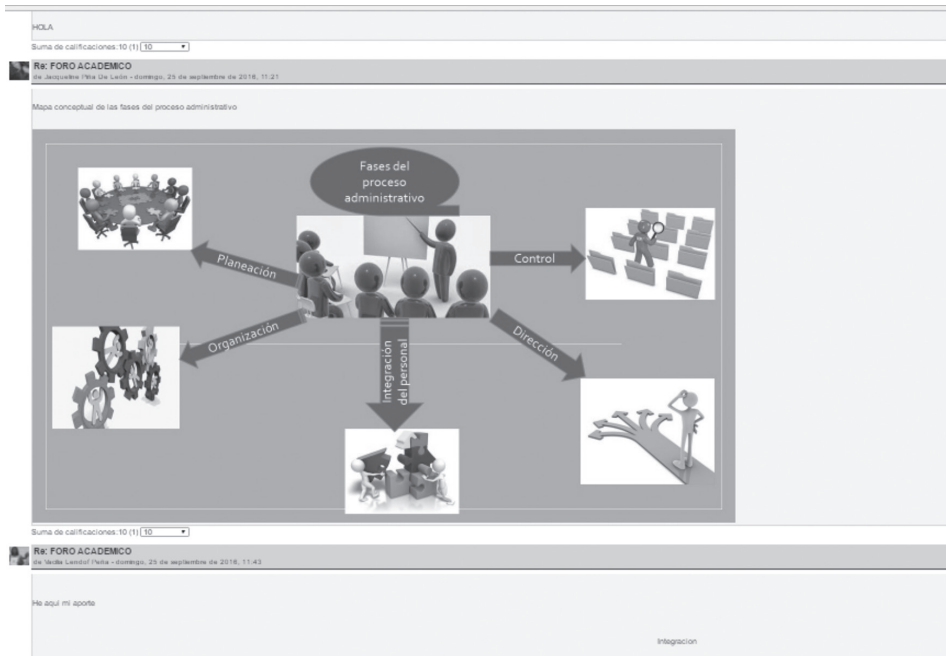


Figura 2. Video conferencias <https://youtu.be/iE6SCItMa30>. Tomada del Curso virtual PCE413-Plataforma-1er bimestre 2016-3.

En la figura 3 se evidencian las competencias de los participantes en la elaboración de esquemas y manejo de la tecnología.

La elaboración de esquema es una excelente estrategia que le permite al participante desmenuzar el aprendizaje.

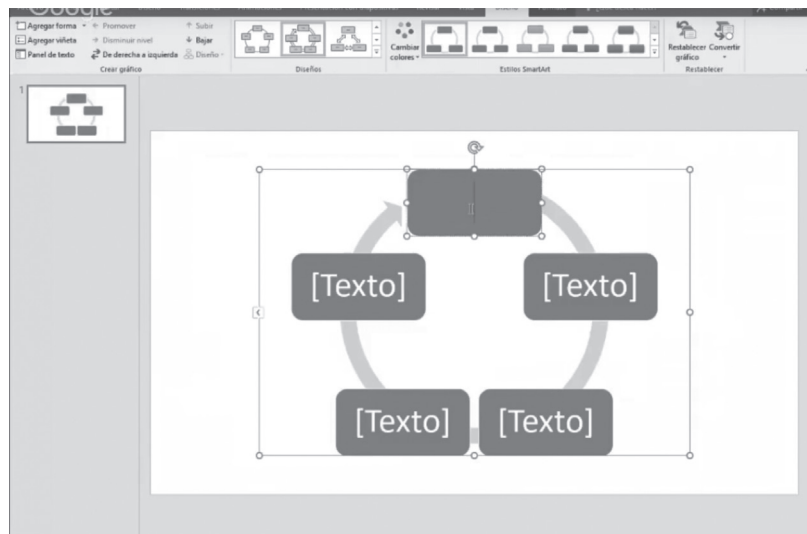


Figura 4: Cómo hacer un esquema y convertirlo en imagen. (https://youtu.be/-3CDJWLi_ds). Tomada del Curso virtual PCE413-Plataforma-1er bimestre 2016-3.

En la figura 4 se evidencia el nivel de re-
trealimentación de la docente, más allá
de la comunicación escrita, interviniendo
ante la inquietud de los participantes

de no saber realizar un esquema y con-
vertirlo en imagen para poder compar-
tirlo en el foro.

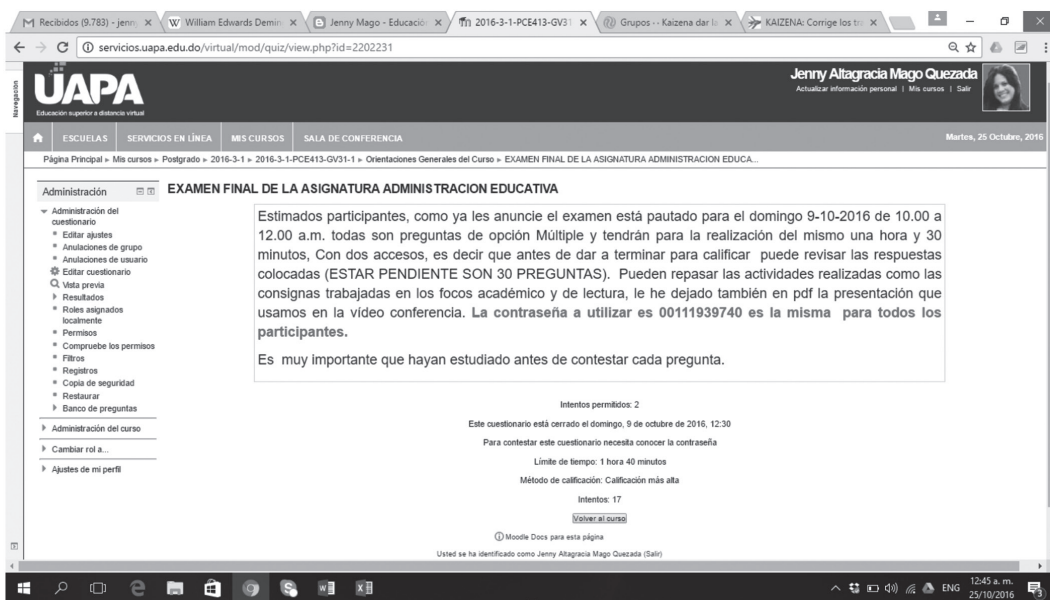


Figura 5: Pruebas tipo test para los maestrantes. Tomada del Curso virtual PCE413-Plataforma-1er bimestre 2016-3.

Figura 5: Se evidencia la aplicación de
una prueba tipo test, en el que los par-
ticipantes debían ajustarse a un tiempo
y día determinado, la misma fue conce-

bida de las actividades realizadas en la
plataforma, incluyendo las consignas
trabajadas en los foros académicos y de
lectura.

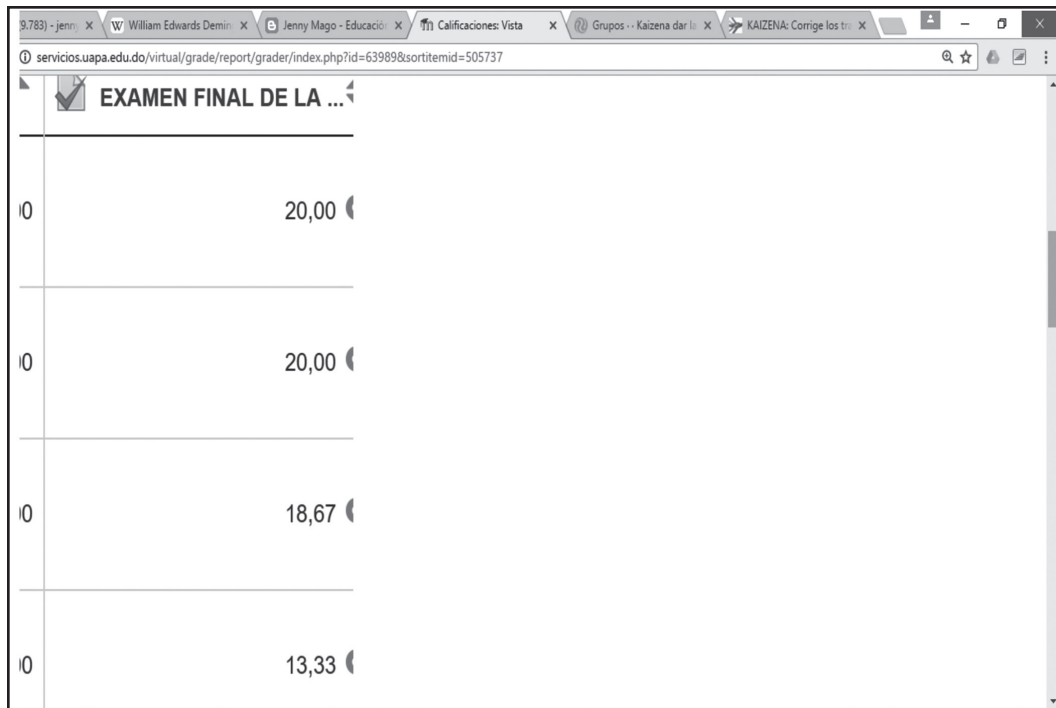


Figura 6: Resultados de las pruebas. Tomada del Curso virtual PCE413-Plataforma-1er bimestre 2016-3.

En la figura 6 se evidencian los resultados de la prueba, los que van en consonancia con los niveles de participación

de los trabajos colaborativos, como las competencias demostradas en las asignaciones de las tareas.

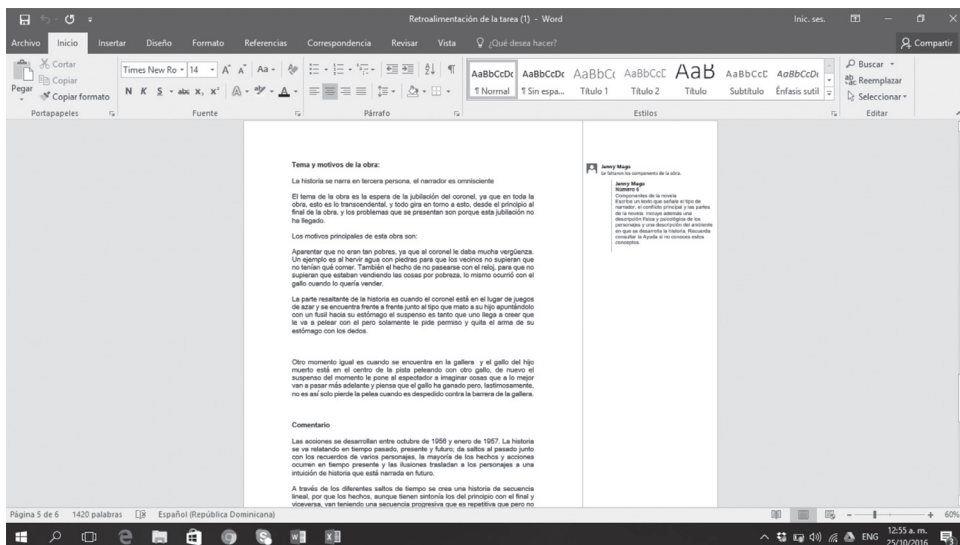


Figura 7. Retroalimentación de las tareas. Tomado del Curso virtual FIL233-Plataforma-1er bimestre 2016-3

En la figura 7 se puede observar cómo la retroalimentación de la tarea se realiza directamente en el documento elaborado

por el participante y este se le cuelga en la plataforma, en su espacio personal para que las correcciones sean más concretas.



Figura 8: Video realizado por estudiantes (<http://jennymago.blogspot.com/>). Tomada de Fil 233-2GV. Plataforma virtual.2016-3

Figura 8. Muestra las producciones realizadas por los participantes, con los ni-

veles de reflexión y calidad que deben evidenciarse en los entornos virtuales.

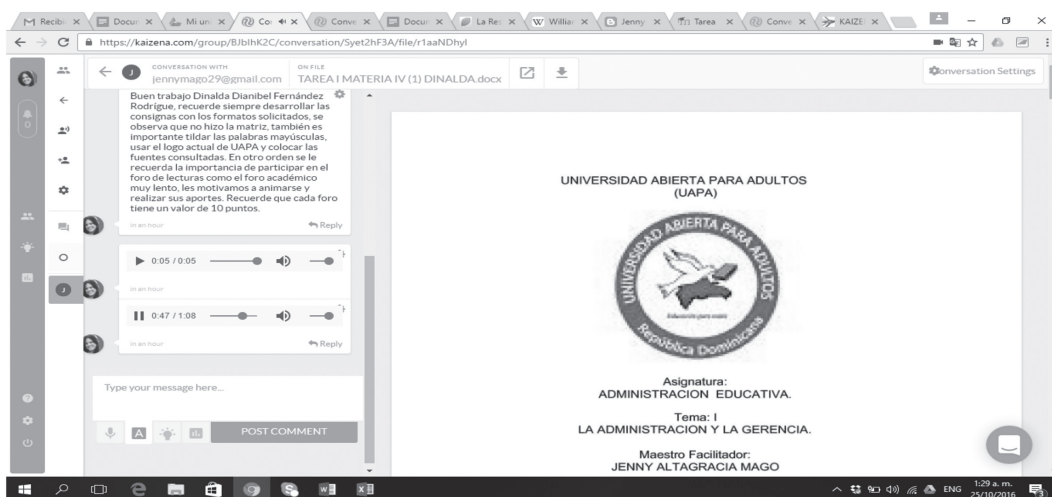


Figura 9: Corrección de tareas con nota de voz. Disponible en: <https://kaizena.com/group/BJbIhK2C/conversation/Syet2hF3A/file/r1aaNDhyl>

En la figura 9 se puede observar las imágenes de nota de voz en relación a las mejoras que debe la participante realizarles a sus tareas, definitivamente esta herra-

mienta suma bastante a la educación a distancia y ayuda al participante a sentirse menos solo en la distancia.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Según los resultados obtenidos, se pudo comprobar que una efectiva retroalimentación fomenta el aprendizaje significativo, evidenciado en las actividades realizadas por los participantes, como en el proceso de mejora constante de las tareas realizadas cada semana.

Se pudo constatar que, si el nivel de respuestas y guía activa del docente en el foro, logra que los participantes sean más proactivos en su participación y que las mismas sean de mejor calidad y más cantidad de participaciones.

En ese mismo orden de ideas, es constatable la mejora de las tareas realizadas por los participantes, cuando las retroalimentaciones son más específicas y se realizan de inmediato.

La importancia de la retroalimentación para el aprendizaje ha sido resaltada por varios autores, enfatizando su papel en propiciar una interacción significativa entre el estudiante y los materiales instruccionales, Buchanan (2000), su contribución al desarrollo y retención del estudiante, Yorke (2001), pero también su naturaleza que consume mucho tiempo para muchos académicos, Gibbs (2006). En la educación a distancia, en donde los estudiantes trabajan remotamente, tanto distanciados de otros estudiantes como de los tutores, la practicidad de proporcionar una retroalimentación rápida, detallada y regular sobre su desempeño son asuntos de vital importancia.

Un hallazgo importante, durante la realización de las videoconferencias fue el hecho de que los participantes externaran que deseaban algo así en la asignatura virtual y que nunca se habían comunicado de esa manera.

Como eje transversal, disminuyó la deserción, ya que de los participantes del grupo de maestría culminaron 100% y del de Ética Profesional el 90%.

Fue muy evidente la correlación de los resultados finales de la asignatura con el desarrollo y producción evidenciada por los participantes en el entorno virtual.

Definitivamente el incluir la novedad de la nota de voz en la corrección de una tarea fue la detonante sorpresa y recibido con gratitud por parte de los participantes. Reconociendo algún nivel de dificultad ya que amerita que cada participante tenga Kaicena descargado dentro de las herramientas de su correo electrónico.

CONCLUSIONES

Sin temor de equivocación, las retroalimentaciones tienen un gran poder en el proceso de aprendizaje de los participantes, no se tuvo ningún tipo de inquietud por parte de los estudiantes en relación a que no entendían las observaciones, por lo que la experiencia ha sido muy buena, permitió a la facilitadora ser más directa, enfocando directamente fortalezas y debilidades.

Lograr la masificación de las intervenciones en los foros, ha sido uno de los resultados más sorprendentes, confirmando mi premisa, de que si el docente retroalimenta en los tiempos y con el nivel de motivación requerido, así participarán y aportarán los participantes.

Lograr disciplinar a los participantes, para que tomaran una prueba tipo test en un horario y espacio de tiempo, a la vez que los resultados fueran bien parecidos al desempeño demostrado en las actividades individuales como colectivas, ha sido magnífico.

Evidenciar competencias adquiridas por los participantes en vídeos realizados y lograr definitivamente que lean una cantidad específica de artículos a través del foro de lectura, con consignas claras, dirigidas que los llevara a la reflexión de los temas abordados.

Recibir llamadas, mensajes de texto, externando nunca haberse sentido más presentes que si estuviesen de forma física en el aula, es una prueba de que se rompió la barrera de la distancia.

Impactar a los participantes con notas de voz en sus documentos y lograr que al menos un pequeño porcentaje lograra descargar la herramienta para poder estar en la misma sintonía de retroalimentación de la docente, permite terminar este artículo comprobando que las vinculaciones de una buena retroalimentación con herramientas tecnológicas permiten tener resultados de calidad en los aprendizajes de los participantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta Peralta, Mirian. (2012). *Fundamentos de la Educación a Distancia*. República Dominicana. Editora Búho.

Armenta, V. (2009). *Modelo de desempeño individual para el Instituto para la Mejora del Desempeño del ITSON*. Recuperado el 25-10-2016.

Avilés, P. (2010). La importancia de la realimentación en los procesos de evaluación. Una revisión del estado del arte. Recuperado de Montenegro, I. (2007). Bartolomé, A. (1999). *Nuevas Tecnologías en el aula. Guía de supervivencia*. Barcelona: Editora Graó.

Buchanan, T. (2000). La eficacia de una evaluación formativa Web mediada por todo el mundo. *Journal of Computer Assisted Learning*. 16, 193-200.

Cabero, J. (1999). La evaluación de medios audiovisuales y materiales de enseñanza. En Cabero, J. et al. (editor). *Tecnología educativa*. Madrid: Síntesis Educación.

De la Torre, H. (1996). Comunicaciones eficaces. (Libro en línea). *Conceptos y Herramientas de Management*. Disponible: www.mercadeo.com.ar .

Gibbs, G. (2006) ¿Por qué evaluación está cambiando, en C. Bryan y K. Clegg (eds). *La evaluación innovadora en la educación superior*. Routledge.

Yorke, M. (2001). *La evaluación formativa y su relevancia para la retención*, *Investigación de Educación Superior y el Desarrollo*, 20 (2), 115-126.

Mirabito, Michael. (2009). *Las nuevas tecnologías de la Comunicación*. Barcelona: Editora Gedisa.

Cómo comenzar a usar Hangouts - Computadora - *Ayuda de Hangouts*. (2017). Recuperado 17 de junio de 2017, a partir de https://support.google.com/hangouts/answer/2944865?hl=es-419&visit_id=1-636332996708074370-1825387039&rd=1

KAIZENA: Corrige los trabajos de tus alumnos rápidamente en Google Drive - Google Apps Hezkuntzan. (s. f.). Recuperado 17 de junio de 2017, a partir de <https://sites.google.com/a/koldomixelena.net/google-apps-hezkuntza/gapps-en-erabilerak/erabilerak-ikasgelan/kaizenacorigelostrabajosdetusalumnos-rapidamenteengoogledrive>