

Realimentación en procesos de aprendizaje y permanencia estudiantil en Educación Superior a Distancia¹

Anívar Chaves-Torres²

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia

Zenaida Rocio Ceballos Villada³

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia

Recepción: 30/07/2019

Evaluación: 12/08/2019

Aprobación: 20/09/2019

Artículo de Investigación-Científica

DOI: <https://doi.org/10.22267/rhec.192323.65>

Resumen

En Colombia, como en muchos otros países, uno de los problemas más apremiantes que enfrenta el Sistema educativo es el bajo índice de permanencia y graduación de estudiantes. Este problema se siente mucho más en programas de Educación a Distancia, donde menos del 30% de los estudiantes que ingresan logra terminar sus estudios. Ante esta situación, en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), institución que acoge a más de cien mil estudiantes, se llevó a cabo un estudio con el propósito de analizar los factores que se asocian a la permanencia estudiantil. La investigación se orientó con el paradigma cualitativo, se aplicó el método etnográfico y, como técnicas de acopio de información, se utilizaron la entrevista en profundidad y

¹ Este artículo se deriva de la investigación: “Factores asociados a la permanencia estudiantil en Educación Superior a Distancia” avalada por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia.

² Docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia. Grupo de Investigación: Byte in desing. Línea de investigación: Gestión del conocimiento. Correo electrónico: anivarchaves@yahoo.com. Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6984-7398>

³ Docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia. Grupo de Investigación: Psicología desarrollo emocional y educación. Línea de investigación: Psicología y construcción de subjetividades. Correo electrónico: zeneida.ceballos@unad.edu.co. Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2688-6423>

los grupos focales, con estudiantes y docentes de la institución. Entre los hallazgos relevantes, se destaca que la realimentación constante, en las interacciones estudiante-docente, contribuye de manera significativa al aprendizaje, la autorregulación, la motivación y la permanencia de los estudiantes. La realimentación surge como un proceso dialógico y cíclico que mantiene a los actores del proceso educativo enfocados en sus metas y conscientes de su desempeño, del progreso en el aprendizaje y el desarrollo de competencias.

Palabras clave: Aprendizaje en línea; educación a distancia; educación superior.

Feedback in learning processes and student permanence in Higher Distance Education

Abstract

In Colombia, as in many other countries, one of the most pressing problems facing the education system is the low rate of permanence and graduation of students. This problem is much more felt in distance education programs, where less than 30% of the students who enter manage to finish their studies. Faced with this situation, at the Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, an institution that welcomes more than one hundred thousand students, a study was carried out with the purpose of analyzing the factors associated with student permanence. The research was oriented under the qualitative paradigm, the ethnographic method was applied and information gathering techniques as depth interview and focus groups with students and teachers of the institution were used. Among the relevant findings, it is worth highlighting that constant feedback, in student teacher interactions, contributes significantly to student learning, self-regulation, motivation and permanence. Feedback emerges as a dialogic and cyclical process that keeps the actors of the educational process focused on their goals and aware of their performance, progress in learning and the development of skills.

Keywords: Online learning; long distance education; higher education.

Retroalimentação nos processos de aprendizagem e permanência do aluno no ensino superior à distância

Resumo

Na Colômbia, como em muitos outros países, um dos problemas mais prementes que enfrenta o sistema educacional é a baixa taxa de retenção e graduação de estudantes. Esse problema é muito mais sentido nos programas de educação a distância, onde menos de 30% dos estudantes que ingressam conseguem terminar seus estudos. Diante dessa situação, na Universidade Nacional Aberta e a Distância UNAD, instituição que acolhe mais de cem mil alunos, realizou um estudo com o objetivo de analisar os fatores associados à permanência do aluno. A pesquisa foi orientada sob o paradigma qualitativo, aplicou-se o método etnográfico e foram utilizadas entrevistas em profundidade e grupos focais como técnicas de coleta de informações com alunos e professores da instituição. Entre os achados relevantes, destaca-se que a retroalimentação constante, nas interações aluno-professor, contribui significativamente para a aprendizagem, auto regulação, motivação e a permanência do aluno. A retroalimentação surge como um processo dialógico e cíclico que mantém os atores do processo educacional focados em suas metas e conscientes do seu desempenho, progresso na aprendizagem e desenvolvimento de habilidades.

Palavras-chave: ensino superior; educação a distância; aprendizagem on-line.

Introducción

La educación, entendida como un proceso humano de intercambio y construcción de saberes, conocimientos, habilidades, emociones y motivos, tiene como fin último la transformación y cualificación de las personas y de la sociedad; en este sentido, se nutre de la cultura, pero, a su vez, permite nutrirla. Esto muestra la complejidad de este proceso, que no solo es fuente de interés para los actores directos, como estudiantes y docentes, sino una preocupación de las naciones, por considerarse un eje de desarrollo. En consecuencia, la educación, y en particular la Educación Superior, tiene varias preocupaciones bajo la mirada de la calidad y el compromiso social; entre ellos se encuentran la cobertura y la permanencia estudiantil. Si bien se ha logrado un incremento significativo en matrícula en los últimos años, pues se ha pasado del 28% de cobertura en 2005 al 52% en 2017 (JUACO, 2019), el número de graduados no se ha incrementado en la misma proporción, situación que confirma que el problema de la Educación Superior no es solo de cobertura (Melo, Ramos y Hernández, 2017), sino, también, de un bajo índice de permanencia y graduación, como lo manifiestan Mendoza, Mendoza y Romero (2014).

Las causas que subyacen a las decisiones de los estudiantes sobre continuar o no continuar su proceso formativo en las universidades son diversas, y pueden ser personales, académicas o institucionales, entre otras, como lo han mostrado algunos estudios sobre el tema, como los llevados a cabo por Tinto (1975 y 1989), Escobar (2005), Díaz (2008) y Aguado (2017). Desde 1970 hasta la fecha, han tenido lugar muchos estudios, que han enfocado el tema desde la lente del abandono o desafiliación, los mismos que han aportado abundante información y diversos modelos para explicar el problema; no obstante, el índice de graduación de los estudiantes sigue siendo muy bajo, 37,3% (MEN, 2017), lo que muestra la necesidad de tratar el problema desde una perspectiva diferente, esto es, desde la permanencia.

Ahora bien, el problema es más grave en Educación a Distancia, donde se presentan tasas de permanencia y graduación menores que la educación presencial, ya fuese por las características del modelo educativo o por los perfiles de los estudiantes que ingresan a esta modalidad. Sin embargo, son pocos los estudios que abordan la permanencia en Educación a Distancia y, en consecuencia, se dispone de muy poca información que permitiera diseñar e implementar estrategias efectivas de permanencia.

El educar a distancia plantea varios desafíos para los estudiantes; uno de ellos es el aprendizaje autónomo, que implica que agenciaran sus propios procesos para aprender, pero la interacción con el docente y los compañeros es importante; cuando estas interacciones son escasas y se le suma el hecho que la mayoría de estudiantes tienen otras responsabilidades, ya fueran laborales o familiares —como las resaltan los investigadores de este tema: García Aretio (2002), Florido y Florido (2003), Saba (2003), Tichapondwa y Tau (2009), Iriondo y Gallego (2013)—, constituyen dificultades que pueden conllevar la decisión de desafiliarse del programa.

En consideración a esto, se desarrolló un estudio en la UNAD en el que se aplicó el enfoque cualitativo con el propósito de interpretar la percepción de estudiantes y docentes sobre los factores y circunstancias que favorecen la permanencia estudiantil, al tomar en cuenta que el enfoque cualitativo no pretende medir variables numéricamente, sino “interpretar las perspectivas y puntos de vista de los participantes”, como bien lo explican Hernández, Fernández y Baptista (2010: 51).

La unidad de estudio la conformaron las personas que cursaban programas de formación profesional en la UNAD y docentes de las diferentes escuelas académicas. La unidad de análisis se integró por estudiantes próximos a terminar su programa y por docentes de la UNAD. La ventana de observación comprendió los periodos académicos entre 2010 y 2017, al tener en cuenta que, en este lapso, se pudo establecer seguimiento a la permanencia de seis cohortes de estudiantes, que han superado el tiempo de duración de sus programas.

Para acopiar información, se aplicó entrevista semiestructurada y grupo focal. Se optó por este tipo de entrevista al considerar que ya se disponía de información previa sobre el tema y un conjunto de categorías deductivas; como instrumento se utilizó una guía de entrevista con preguntas abiertas, referentes a las categorías preliminares, y un diario de campo para efectuar las anotaciones sobre el desarrollo del proceso de acopio de datos.

De esta manera, se encontró que uno de los factores que influyen de manera importante en la permanencia de los estudiantes universitarios que estudian en modalidad a distancia es la realimentación, entendida como la información proporcionada por el docente, en la que, a partir de los trabajos o los avances presentados por el estudiante, le muestra sus aciertos y sus desaciertos y lo orienta para continuar su proceso de aprendizaje, con refuerzo de aquello que está bien y mejorar aquello que no lo está.

1. Realimentación y aprendizaje a distancia

En el ámbito educativo, la realimentación consiste en la información que el docente entrega al estudiante acerca de su desempeño, con el propósito de que pudiera mejorarlo en el futuro y, de esta forma, potenciar un proceso de aprendizaje más efectivo. Esa información es importante para que el estudiante conociera, en el transcurso del proceso de aprendizaje, en qué medida está logrando los objetivos de formación y qué aspectos debería mejorar para alcanzarlos más fácilmente (Pérez y Salas, 2016).

Desde el pensamiento sistémico, la realimentación se refiere a la influencia mutua entre dos partes de un sistema que se relacionadas e interactúan. En este contexto, la realimentación es la reacción de una parte del sistema ante un estímulo o un mensaje recibido desde otra parte o, también, la información generada que influye en la siguiente etapa del desarrollo de un proceso, como ocurre en una llamada telefónica, donde el mensaje de una persona influye en la respuesta de la segunda persona y viceversa (O'Connor y McDermott, 1998).

La realimentación es importante para el logro de cualquier objetivo, por cuanto proporciona información sobre el estado actual del proceso, de manera que, con base en ese conocimiento, es posible tomar nuevas decisiones y cambiar el curso de acción para alcanzar la meta. Vista desde esta perspectiva, la realimentación no es un canal unidireccional, como una respuesta ante una pregunta, sino un bucle de la forma: acción - información de retorno - decisiones - acción.

Como ejemplo se propone este ejercicio, que tiene dos partes: la primera, trazar una línea desde la primera letra de este párrafo hasta la última, sin afectar (tachar) ninguna otra letra del texto. Ese es el objetivo. Ahora, considérese cuáles son las partes que conforman el sistema y cómo interactúan: la mano guía al lapicero, el lapicero traza la línea, los ojos perciben la línea y generan información de retorno; con base en esa información, se decide en qué dirección mover el lapicero para conseguir el objetivo. Este ciclo de realimentación se repite una y otra vez hasta terminar el proceso, el que, no cabe duda, terminará exitosamente. Ahora, en la segunda parte, se trata de hacer lo mismo con el párrafo que sigue, pero, esta vez, con los ojos cerrados; es decir, sin realimentación. Es poco probable que se logre el objetivo, si no se cuenta con realimentación adecuada y oportuna.

De forma similar a este ejemplo, en la Educación Superior a distancia, mediante la realimentación el estudiante conoce si se está moviendo en la dirección correcta hacia el logro de sus objetivos o si

necesita introducir cambios y en qué dirección debe cambiar su rumbo. Como lo manifiesta uno de los estudiantes entrevistados:

[...] uno entrega un trabajo y necesita de una revisión, para luego saber que si está bien o si está mal [...] y volverlo a presentar, porque uno sabe que a veces no está apto para todo y, entonces, uno necesita estudiar más.

La realimentación es un proceso dialógico que compromete de forma activa a los participantes; es decir, se lleva a cabo en ambos sentidos, del tutor hacia el estudiante y del estudiante hacia el tutor; así, el conocimiento se adapta y readapta de forma progresiva, y los dos actores sabrán en qué medida se está consiguiendo el aprendizaje (Alvarado, 2014). Como afirman O'Connor y McDermott (1998), la realimentación se presenta en forma de ciclos, en que, a cada paso, cada uno influye en el comportamiento del otro.

Ahora bien, la realimentación puede ser de dos tipos: realimentación de refuerzo y realimentación de compensación. La primera lleva a que el sistema continuara en la misma dirección que lleva; es decir, cuando la realimentación promueve que se realizaran más actividades o cambios en el mismo sentido que el cambio inicial. La segunda presenta resistencia al cambio y, por lo tanto, lleva a que el sistema no continuara moviéndose en la dirección que lleva (O'Connor y McDermott, 1998). Como ejemplo se proponen dos situaciones: 1) el estudiante presenta un trabajo y el docente lo felicita, porque observa que está progresando en el conocimiento de un tema específico, lo que lleva a que el estudiante se motivara a seguir estudiando ese tema y a presentar mejores trabajos en el futuro; en este caso, se presenta realimentación de refuerzo; 2) el estudiante presenta un trabajo y el docente le llama la atención, porque encuentra en el documento muchas partes tomadas de otros textos, sin reconocer el crédito a los autores; es decir, tiene un porcentaje significativo de plagio; esta vez se trata de realimentación de compensación, ya que tiene como propósito evitar que la acción (plagio) se siguiera presentando. En el proceso educativo, las dos formas de realimentación son necesarias, dado que, durante su proceso de formación, el estudiante tendrá aciertos y desaciertos, y el docente es la persona que podrá indicarle qué caminos debe seguir y cuáles debe evitar.

Así las cosas, se puede afirmar que la realimentación es un proceso vivencial en la educación, por cuanto permite valorar el trabajo del estudiante y el alcance de sus competencias, mostrarle los errores y

orientarlo respecto a situaciones concretas en las que necesita mejorar, a la vez que motivarlo para que siguiera avanzando en su aprendizaje (Pabón y Múnera, 2010).

En Educación a Distancia, la realimentación es la información que el docente proporciona al estudiante, con la que le da a conocer su apreciación sobre la participación en los foros o sobre los trabajos presentados. En esta comunicación, puede resaltar los avances del estudiante o mostrarle aquello que debe mejorar, como, también, proporcionarle referencias de otros materiales a consultar y recomendarle ajustes y cambios en los productos entregados.

Para los estudiantes, la realimentación es la oportunidad de aprender de los tutores y de mejorar el desarrollo de sus actividades o productos, a la vez que la evidencia de que el tutor está pendiente de su desempeño. En este sentido, uno de los estudiantes entrevistados refiere:

[...] es muy importante la retroalimentación del tutor, porque, de todas maneras, ahí está el aprendizaje; si el tutor no realimenta el trabajo de uno, entonces uno cómo va a saber si está bien o mal.

Otro de los estudiantes asocia la realimentación con el acompañamiento del tutor y espera que fuera ágil, para que pudiera continuar con el desarrollo de las actividades:

[...] es como el acompañamiento, o sea, si uno manda alguna actividad o algo, que se la respondan pues con la mayor brevedad posible.

Con base en Alvarado (2014), se tiene que la realimentación comprende tres aspectos, aunque no todos deben atenderse en el mismo momento. El primero es el objetivo que se persigue con el proceso educativo; esto es, el docente debe proporcionar información que le permitiera al estudiante saber que tanto se está acercando o alejando del objetivo y, en caso de que se estuviera apartando del camino, encender una bengala para reorientar sus pasos. El segundo es brindarle orientación para avanzar en el proceso, indicarle cuál es el siguiente paso y cómo debe abordarlo, aportarle información sobre la siguiente meta y las actividades necesarias para alcanzarla; es como ir poniendo pistas en las bifurcaciones del camino para ayudar al estudiante a decidir cuál ruta tomar; y el tercero corresponde a la valoración sobre cómo se está desempeñando, lo que tiene que ver con la evaluación

formativa; esta realimentación le permite al estudiante conocer lo apropiado o inapropiado de su actuación y le permite trabajar en aquellos aspectos en los que presenta debilidad.

2. Realimentación y evaluación formativa

La realimentación y la evaluación formativa se presentan entrelazadas y contribuyen a la construcción continua de conocimientos; por eso, es importante que se llevaran a cabo de forma continua, suficiente y pertinente (Lima, 2017). Para el estudiante, es importante conocer la valoración que el docente tiene sobre su desempeño y, sobre todo, obtener recomendaciones para mejorarlo; es decir, el docente guía al estudiante con base en los avances que observa en las actividades realizadas. En este sentido, un estudiante afirma:

[...] cuando uno se esmera por hacer un trabajo y lo manda y uno espera que le digan si quedó bien o faltó esto, yo considero que la retroalimentación es fundamental.

Otro estudiante se refiere a la importancia de la realimentación para poder corregir o mejorar los trabajos presentados y saber que está aprendiendo de forma progresiva:

Cuando el tutor revisa el trabajo y le dice que está bien, pero que le cambie esto o que le falta esto, uno lo corrige y sabe que está aprendiendo [...]

El desarrollo de las actividades académicas a través de plataformas virtuales tiene la ventaja de guardar un registro de todo lo que se hace, con fecha y hora, de modo que el docente cuenta con información suficiente para formarse un concepto sobre el desempeño individual y grupal de los estudiantes. Así, cuando el docente encuentra errores u omisiones en las actividades, puede ofrecer pautas para reconducir el aprendizaje hacia los objetivos del curso, puede mostrar al estudiante cómo es su desempeño actual y en qué medida se aproxima o se aleja de lo que se espera de él, para que el estudiante identificara lo que necesita hacer y aprender para alcanzar sus metas.

También, se debe mencionar que la mayoría de los docentes de Educación a Distancia no han recibido formación sobre la forma correcta de brindar realimentación en educación virtual; por ello, es necesario acoger las recomendaciones presentadas por Chau (2008)

sobre cómo realimentar una actividad; él sugiere: iniciar el texto de realimentación con un comentario positivo sobre el objeto evaluado; esto lleva a que el estudiante estuviera más atento al contenido de la realimentación; resaltar lo positivo y no limitarse a mostrar lo negativo, ya que siempre habrá algo positivo en el trabajo del estudiante, así no fuera lo que más resalta; presentar lo negativo como algo que se puede mejorar muestra que el docente confía en la capacidad del estudiante para que lo hiciera mejor en la próxima ocasión; evaluar el proceso o el producto, pero no a la persona que lo realiza, y procurar que se mostrara con claridad qué y cómo se puede mejorar; evitar la burla y el sarcasmo, ya que este tipo de realimentación genera frustración, desmotivación y rechazo en el estudiante, por lo que se consigue el efecto contrario al que se busca con la realimentación.

De otro lado, la realimentación comprende cuatro niveles, según lo plantean Hattie y Timperley (2007) y lo corrobora Lima (2017): tarea, proceso, autorregulación y persona.

La realimentación a nivel de tarea corresponde a la apreciación del docente sobre lo bien que el estudiante está desarrollando una actividad o sobre lo que le falta en su desarrollo, la necesidad de apropiarse de otros conocimientos o de tener en cuenta diferentes perspectivas; esta realimentación se basa en la evaluación de los resultados de la actividad realizada. Según los hallazgos de esta investigación, los estudiantes le dan gran importancia a la realimentación de este nivel, porque les permite mejorar los productos que, luego, entregan para que los califiquen y así obtuvieran mejores notas. Aquí, algunas de sus intervenciones:

Que estén pendientes de los aportes, porque eso lo motiva a uno, si revisan ellos y dicen en tal parte estás bien, pero enfócate más en esto...

[...] que las respuestas de retroalimentación sean ahí, que estén pendientes de lo que uno entrega y si está bien o no.

La realimentación a nivel de proceso busca apoyar al estudiante para que comprendiera los pasos que deben dar para moverse desde el lugar en que se encuentran hasta el lugar al que desean llegar, con identificación de información relacionada con los procesos necesarios para realizar una tarea, las habilidades que necesita desarrollar, los estándares, principios o normas que debe observar en su desarrollo, de igual manera que la forma de planificar, organizar y ejecutar la actividad.

La realimentación a nivel de autorregulación se presenta cuando el docente comprende que, en el aprendizaje, se integran aspectos cognitivos, emocionales y sociales, que, a la vez, están inmersos en un contexto; en estos casos, se reconoce que “la validez de la realimentación exige no sólo calidad en la información que se proporciona, sino percepción del modo en que el estudiante la interpreta” (Lima, 2017: 15), porque la percepción que el receptor tiene sobre la realimentación posibilita la autorregulación del aprendizaje, ya que implica la articulación de aspectos como: definición de una meta que orientara el desarrollo de las actividades, comparación entre la meta y el progreso alcanzado en el desarrollo de las tareas, disposición para reorientar las acciones con el propósito de disminuir la distancia entre lo propuesto y lo alcanzado; es decir, la realimentación a nivel de autorregulación favorece en el estudiante el ejercicio de su autonomía y autocontrol en su desempeño y su aprendizaje; por el contrario, cuando el estudiante busca en la realimentación que el docente le proporcionara datos concretos o la respuesta correcta a una situación para ganar tiempo o evitar el tener que realizar determinadas indagaciones, no se alcanza el nivel de autorregulación.

El cuarto nivel de realimentación se orienta a la persona, a sus cualidades, a sus méritos, a sus creencias sobre la autoeficacia. En este nivel, la realimentación no ofrece valoraciones sobre ninguno de los aspectos tratados en los niveles anteriores; se trata de expresiones que tratan de motivar al estudiante, resaltar sus capacidades e incrementar su compromiso con las metas de aprendizaje.

Por otra parte, es probable que muchos de los estudiantes se interesaran por las calificaciones, puesto que de ello depende la aprobación o reprobación del curso, y es seguro que todos quieren aprobar. Pero se dan muchos casos de estudiantes que se interesan más por el aprendizaje que por la aprobación del curso, pues están seguros de poder hacerlo; estos estudiantes quieren tener la certeza de que están comprendiendo las temáticas y, si es el caso, aplicándolas correctamente, ellos esperan que los tutores comentaran sus avances, que les dijeran algo que los ayudara a mejorar. Estos estudiantes no se conforman con que el docente les reportara una calificación, quieren saber por qué se les ha asignado.

[...] cuando se mandaban los trabajos, yo consideraba que me esmeraba mucho en realizarlos bien, y cuando se suben la retroalimentación solo era ‘su calificación es tanto’ y entonces queda ahí como un vacío.

[...] no es solo una calificación, sino saber por qué saque la misma, ya sea buena, mala o regular, pero saber por qué la saqué.

La realimentación, como la evaluación formativa, son procesos fundamentales en educación y, más aún, en Educación a Distancia, donde el estudiante no cuenta con los espacios y momentos de interacción directa para que pudiera confrontar su desempeño y sus aprendizajes con las lecciones impartidas por los docentes.

3. Realimentación y permanencia estudiantil

La comunicación de realimentación que el docente proporciona tiene impacto en la motivación, la actitud y el aprendizaje del estudiante, no solo por el contenido del mensaje, sino, también, por el tono, la oportunidad y la empatía que muestra, pues, como afirman Pabón y Múnera (2010), la realimentación tiene como propósito guiar, sugerir ideas y planes para posibilitar que el estudiante alcance sus metas.

Por esto, es importante que el docente tuviera presentes los dos aspectos en los mensajes de realimentación: el contenido y la forma, ya que, al depender de la forma como se presentara, el mismo contenido puede tener un efecto positivo o negativo en el estudiante, puede motivarlo a mejorar en lo que está haciendo o puede generar resistencia y desinterés, ya que la realimentación tiene un efecto superior al efecto que el docente pretende (Chaux, 2008). Al retomar lo planteado por O'Connor y McDermott (1998), se puede afirmar que los mensajes positivos constituyen una realimentación de refuerzo para que los estudiantes se esfuercen por hacer mejor las cosas, mientras que los negativos, en su contenido o en su forma, surten el efecto contrario. Uno de los estudiantes entrevistados dice:

Hay tutores que dicen que es un buen trabajo o cualquier cosa que lo motive; uno dice: “Ve, ¡qué chévere!”, y a uno le da más ganas de hacer las cosas.

Para conseguir que la realimentación fuese efectiva, es necesario que fuera oportuna, concreta, personalizada y, adicionalmente, que el estudiante mantuviera la disponibilidad para recibirla. La realimentación oportuna es aquella que le llega al estudiante en el momento que la necesita, para ofrecer luz a sus inquietudes y enriquecer la experiencia para que se convirtiera en aprendizaje; si no llega a

tiempo, puede suceder que el estudiante ya ha entregado el trabajo o ha pasado al estudio de otro tema y, en este caso, la realimentación no ha contribuido al aprendizaje.

La realimentación no puede generalizarse, sino ha de ser concreta; esto es, debe tratar temas específicos de trabajos o tareas concretas para cada estudiante; en las actividades grupales, no todos los estudiantes participan y aprenden de igual manera, por ello la realimentación es personalizada y requiere de un seguimiento al desempeño de cada estudiante, pero de nada servirá esa realimentación si el estudiante no mantiene una actitud abierta y receptiva para examinar críticamente la información de retorno que le proporciona el tutor; por tanto, la disposición del estudiante para realimentarse es tan importante como la del tutor para proporcionarla. Esta mención muestra la actitud de un estudiante frente a la realimentación:

[...] en cuanto retroalimentación, por ejemplo, desarrollábamos una actividad y la enviábamos [...]; nos retroalimentaban; entonces, decían qué era lo que estaba bien o qué era lo que estaba mal; nos corregían las actividades y, también, nos ayudaban a entender las guías [...]; entonces, creo que eso es bueno.

Cuando el estudiante mantiene una actitud flexible y está atento a la comunicación del tutor, a la realimentación le sigue una acción del estudiante con miras a mejorar su desempeño o a perfeccionar los productos entregables para cumplir con los criterios de evaluación, a la vez que motivará un mayor compromiso para lograr los objetivos del proceso de aprendizaje. En este orden de ideas, la realimentación no puede limitarse a un comentario por parte del tutor, sino debe incluir ideas claras y concretas para ayudarlo a mejorar en los aspectos que fueran necesarios; adicionalmente, es menester darle un tiempo razonable para que llevara a cabo las acciones que se generan como efecto de la realimentación (Pérez y Salas, 2016). Como afirma un docente:

[...] ellos están pendientes y, entonces, todas las dudas se resuelven y es una gran ayuda.

Cuando la interacción estudiante-docente no se presenta de forma regular y las inquietudes de los estudiantes no se atienden oportunamente por parte de los tutores; cuando los estudiantes no reciben ninguna realimentación sobre las actividades realizadas y los

trabajos entregados o reciben realimentación superficial que no les permite aprender y mejorar su desempeño, los estudiantes experimentan frustración y pierden el interés para continuar con las actividades del curso.

Esto quiere decir que la falta de realimentación o la realimentación inadecuada pueden afectar negativamente la permanencia, ya que no satisfacen las expectativas de los estudiantes, quienes esperan los atendieran y que sus inquietudes se resolvieran. Sobre este particular, algunos estudiantes expresan:

[...] a veces, se hacían preguntas y no se respondían, y uno dice: “¿Por qué no me contestan?”

[...] había veces que se demoraron mucho y uno ya tenía que corregir el trabajo a últimas horas; entonces, en ese vaivén de las cosas, a veces se cometía errores por falta de tiempo.

Por esto, en la realimentación, el tutor deja entrever la expectativa que tiene sobre sus estudiantes, si espera de ellos un buen rendimiento o si los tiene en baja estima y espera trabajos regulares. Los estudiantes tienden a responder a las expectativas de los tutores; cuando reciben mensajes que los motivan y les exigen mayor esfuerzo, ellos se esfuerzan y avanzan en su aprendizaje, pero si el tutor se muestra conformista con lo que los estudiantes entregan, ellos no se esfuerzan y se mantienen en la mediocridad. Por esto, a través de la realimentación, el docente puede motivar la permanencia de los estudiantes al mostrarles que cuentan con el potencial para alcanzar su meta y animarlos a seguir adelante.

Entre los docentes entrevistados, se encontró que reconocen la importancia de la realimentación para el proceso educativo y lo asumen como una de las funciones inherentes de su quehacer como tutores. Algunos consideran que la realimentación se brinda de forma proporcional al trabajo que desarrolla el estudiante y el interés que muestra por su aprendizaje, ya que, como afirma Lima (2017), la realimentación debe ser oportuna, personalizada y concreta, de manera que si el estudiante avanza en sus actividades se le brinda realimentación para que continúe avanzando, pero si el estudiante no ingresa al curso y no realiza las actividades es muy difícil orientarlo.

La retroalimentación, es una actividad muy importante; me parece que es parte del acompañamiento tutorial.

Hay estudiantes que envían un avance de un trabajo y uno les dice hagan estos cambios y ellos lo hacen y el trabajo les queda

bien; hay otros que entregan el trabajo el último día y así no se les puede realimentar.

[...] el tiempo es muy importante; entre más rápido nosotros, como tutores o como docentes, les respondamos, entonces, así mismo, ellos podrán culminar, también, con éxito sus actividades.

De igual manera que los docentes, los directivos de Centros de la UNAD están convencidos de que la realimentación es fundamental para el aprendizaje y para la permanencia de los estudiantes, ya que, a través de la realimentación, el tutor contribuye a la formación del estudiante, lo orienta y le ayuda a resolver las inquietudes de manera que obtuviera mejores resultados en las evaluaciones.

[...] el propósito es que el tutor les haga esa retroalimentación para que el día de su evaluación ya tenga un panorama un poco más amplio.

[...] si tuvo alguna inquietud o tuvo algún error lo pueda corregir, y, por lo general, tienen que corregir [...]

Si el estudiante, de pronto, tiene alguna inquietud en cuanto a alguna actividad, él debe comunicarse con su tutor a través del correo electrónico.

Los directores de Centro saben que la realimentación oportuna y adecuada influye no solo en el aprendizaje, sino, también, en la motivación de los estudiantes y en la seguridad y confianza con que abordan las actividades. De esto se desprende que el compromiso de los docentes con la realimentación de las actividades desarrolladas por los estudiantes tiene un efecto directo en la permanencia y graduación.

[...] hay algunos que se los nota que están como desmotivados ¿no?, pero uno creería que no es tanto por el programa, digamos los contenidos; muchos de ellos tienen inconformidades es con la respuesta que los tutores presentan a sus aportes [...]; entonces, por esa parte, noto que hay bastante desmotivación en los estudiantes.

Como se ha mostrado en estas páginas, los hallazgos de este trabajo confirman los resultados del estudio de Pabón y Múnera (2010), quienes encontraron que los estudiantes consideran que la realimentación proporcionada por los docentes los motiva y contribuye a su proceso de aprendizaje, porque se sienten acompañados y apoyados por el tutor.

De igual manera, Lima (2017) afirma que la información que el docente proporciona a los estudiantes es un elemento fundamental en el proceso de aprendizaje, especialmente en escenarios de educación en línea, donde prevalece la comunicación asincrónica basada en el texto. La misma autora asegura que la realimentación establece y fortalece vínculos de fraternidad entre el tutor y el estudiante, los mismos que contribuyen a que el estudiante pudiera desarrollar las competencias y alcanzar los objetivos de formación. De esta manera, se subraya la importancia de la realimentación para la permanencia y el éxito de los estudiantes.

Conclusiones

En Educación a Distancia, el proceso de aprendizaje se lleva a cabo con la autonomía y responsabilidad del estudiante, ya que no cuenta con encuentros presenciales o estos son muy esporádicos; aun así, la educación sigue siendo un proceso social y socializador, en que el conocimiento se construye mediante la interacción entre estudiantes y con el docente, a través de una influencia mutua y un diálogo enfocado en los temas de estudio. En este contexto, la realimentación juega un papel relevante respecto al aprendizaje y la satisfacción de las expectativas del estudiante, lo que conlleva que mantuviera su vinculación con la institución hasta terminar su programa de estudios, lo que se conoce como permanencia estudiantil.

La realimentación se presenta en forma de ciclos (O'Connor y McDermott, 1998), donde una acción del estudiante genera información de retorno por parte del docente; esta información se aplica en la siguiente actividad realizada por el estudiante que, a su vez, genera nueva información de retorno, que se aplicará en las actividades subsiguientes. De esta forma, tanto el estudiante como el docente están al tanto de los avances en el desarrollo de las actividades del curso y los ciclos de realimentación, que se presentan de forma dialógica, se encargan de mantener el rumbo del proceso educativo enfocado en los objetivos de aprendizaje.

En la realimentación que se lleva a cabo en el proceso educativo, es preciso tener en cuenta que tiene contenido y tono (forma). Por esto, los mensajes de realimentación llevan más información que la que el docente quiere transmitir de manera consciente (Pabón y Múnica, 2010). El contenido presenta de forma explícita las ideas que el docente desea comunicar al estudiante para orientarlo en su proceso de aprendizaje, mientras que el tono o la forma del mensaje revelan la

percepción que el docente tiene sobre el estudiante, las expectativas y la confianza que tiene sobre su potencial para aprender y para alcanzar los objetivos que se ha propuesto. En este orden de ideas, la realimentación debe ser personalizada, concreta y clara en cuanto a su contenido, pero, también, debe ser respetuosa, empática y oportuna, para que encuentre receptividad en el estudiante y se tuviera en cuenta para que mejorara su desempeño.

Una buena realimentación impulsa al estudiante a asumir un papel más activo y protagónico dentro del proceso de aprendizaje, ya que le permite conocer su desempeño, autoevaluarse, estimar cuánto aprende, cómo aprende y qué debe cambiar para mejorar su desempeño; esta información lo convierte en un estudiante más autónomo y reflexivo (Valdivia, 2014). De esta manera, se subraya la importancia de la realimentación para la permanencia y el éxito de los estudiantes.

Por último, es preciso considerar que el estudiante ingresa a un programa universitario con unos objetivos y unas expectativas de formación. Si la realimentación que le proporcionan los tutores le permite alcanzar esos objetivos y siente que sus expectativas se están cumpliendo, el estudiante continuará sus estudios pese a múltiples dificultades que se le presenten, pero si ocurre lo contrario, si el estudiante no recibe realimentación adecuada, se sentirá aislado y pensará que la institución no está respondiendo a sus expectativas y, por lo tanto, no alcanzará sus objetivos; en estos casos, puede tomar la decisión de desvincularse del programa frente a cualquier dificultad que se le presentara.

Referencias

- Aguado, Juan Carlos. ¿Pueden los MOOC favorecer el aprendizaje, disminuyendo las tasas de abandono universitario? *RIED* 20, No. 1 (2017), 125-143.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331450972007>
- Alvarado García, Marta. Retroalimentación en educación en línea: una estrategia para la construcción del conocimiento. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* 7, No. 2 (2014), 59-73.
<http://www.redalyc.org/pdf/3314/331431248004.pdf>
- Chaux, Enrique. Retroalimentar y crecer. Al tablero: el periódico de un país que educa y que se educa, 44 (2008).
<http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-162349.html>

Díaz Peralta, Christian. Modelo Conceptual para la Deserción Estudiantil Universitaria Chilena. *Estudios Pedagógicos* 34, No. 2 (2008), 65-86. http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052008000200004&script=sci_arttext

Escobar, Vielka de *et al.* Estudio sobre la deserción y repitencia en la Educación Superior en Panamá. Panamá: Iesalc, 2005. http://www.alfaguia.org/alfaguia/files/1342817723_3430.pdf

Florido Bacallao, René y Florido Bacallao, Marilyn. La Educación a Distancia, sus retos y posibilidades. *Revista Eticanet*. No. 1 (2003). <http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero1/Articulos/EaDretos.pdf>

García Aretio, Lorenzo. *La Educación a Distancia: de la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel, 2002.

Hattie, John y Timperley, Helen. The Power of Feedback. *Review of Educational Research* 77, No. 1 (2007): 81-112. <http://education.qld.gov.au/staff/development/performance/resources/readings/power-feedback.pdf>

Iriondo, Walter y Gallego, Domingo. El currículo y la Educación a Distancia. *RIED* 16, No. 1 (2013). <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/2062/1938>

Lima, Graciela. “Enriquecer la realimentación para consolidar el aprendizaje”. *Virtualidad, educación y ciencia* 14, No. 8 (2017), 9-26. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/vesc/article/viewFile/17328/17053>

Melo, Ligia; Ramos, Jorge y Hernández, Pedro. La Educación Superior en Colombia: situación actual y análisis de eficiencia. *Revista desarrollo y sociedad*. No. 78 (2017): 59-111. <http://www.scielo.org.co/pdf/dys/n78/n78a03.pdf>

Mendoza, Leonor; Mendoza, Rubio y Romero, Dalis. Permanencia académica: una preocupación de las instituciones de Educación Superior. *Escenarios*, 12, No. 2 (2014): 130-137. http://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/escenarios/volumen-12-no-2/articulo10.pdf

Ministerio de Educación Nacional. Reporte sobre deserción y graduación en Educación Superior año 2016. (2017).

https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-357549_recurso_5.pdf

O'Connor, Joseph y McDermott, Ian. *Introducción al pensamiento sistémico*. Barcelona: Urano, 1998.

Pabón, María del Rocío y Múnera, Rubén. La realimentación y su incidencia en la satisfacción de los estudiantes en campus virtual. *Revista de investigaciones UNAD* 9, No. 2 (2010). <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-de-investigaciones-unad/article/view/671>

Perez, Julia y Salas, Marianela. Características de la retroalimentación como parte de la estrategia evaluativa durante el proceso de enseñanza aprendizaje en entornos virtuales: una perspectiva teórica. *Revista calidad en la Educación Superior* 7, No. 1 (2016): 175-204.

Saba, Farhad. Distance education theory, methodology, and epistemology: a pragmatic paradigm. En Moore, Michel y Anderson, William. *Handbook of distance education*. Londres: Lawrence Erlbaum associates, 2003.

Sistema Nacional de Información en Juventud y Adolescencia. Tasa cobertura Educación Superior. (2019). <http://obs.colombiajoven.gov.co/Observatorio/Observatorio.aspx?rpt=dnmp4BWxD3vmb5k3x1lwgw==>

Tichapondwa, Modesto y Tau, Daniel. *Introducing distance education*. Burnaby, Canadá: Virtual University for the Small States of the Commonwealth, 2009. http://www.col.org/sitecollectiondocuments/introducing_distance_education.pdf

Tinto, Vincent. Definir la deserción: una cuestión de perspectiva. *Revista de Educación Superior*, 18, No. 71 (1989). http://publicaciones.anui.es.mx/pdfs/revista/Revista71_S1A3ES.pdf

Tinto, Vincent. Dropout from higher education: a theoretical synthesis of recent research. *Review of Educational Research* 45, No. 1 (1975): 89-125. <http://www.jstor.org/stable/1170024>

Citar este artículo

Chaves-Torres, Anivar; Ceballos Villada, Zenaida Rocio. “Realimnetación en procesos de aprendizaje y permanencia estudiantil en Educación Superior a Distancia”. *Revista Historia de la Educación Colombiana*. Vol. 23 No 23 (2019):
DOI: <https://doi.org/10.22267/rhec.192323.65>