

La Retroalimentación como factor indispensable en la educación on-line

M.C. Daniel García Santos UANL dagas07@hotmail.com

M.C. Verónica Guajardo del Bosque UANL vguajardob@hotmail.com

M.C. Francisco Valdez Rincón UANL pacovaldez68@hotmail.com

Abstract

El propósito principal de este estudio es sentar las bases para futuras investigaciones alusivas al tema sobre la retroalimentación como una herramienta de interacción en la educación a distancia. Es un estudio exploratorio donde se identifica y describe la retroalimentación como herramienta para la interacción, además de establecer su correcta utilización.

Para lograr este propósito se revisó la literatura de investigaciones realizadas por profesores e investigadores pertenecientes a la facultad de ciencias de la comunicación principalmente, así como literatura relacionada con estudios realizados tanto por autores nacionales como extranjeros, que nos brindan una mayor perspectiva sobre la educación a distancia en otras instituciones.

A fin de lograr el propósito del estudio se establecieron tres objetivos específicos: (1) Identificar en la literatura a la retroalimentación como una herramienta para la interacción en la educación a distancia; (2) Describir como se efectúa la retroalimentación; y (3) Establecer la correcta utilización de la retroalimentación para permitir la interacción.

Para recabar los datos, se identificaron diversas investigaciones de maestros pertenecientes a la Facultad de Ciencias de la Comunicación, relacionadas a la Educación a Distancia. Los resultados de sus investigaciones son un referente metodológico que nos brinda una perspectiva científica sobre las conclusiones de este estudio.

Como resultado de este estudio se identifica a la retroalimentación como una herramienta que brinda interacción constante; se describe la relación entre los

principales actores de la educación a distancia, Maestro – Alumno; con base en estos hallazgos fue posible establecer su utilización. Estos resultados, ilustran la correcta utilización de la retroalimentación en la educación a distancia. Por lo tanto, del presente estudio se puede concluir que, de acuerdo a la literatura revisada, la retroalimentación es una herramienta eficaz en la educación a distancia.

Palabras clave: retroalimentación, educación, online, interacción y aprendizaje

Método utilizado.

La perspectiva científica del presente estudio se ubica dentro del paradigma cualitativo, ya que distinguidos investigadores han demostrado que en la investigación en ciencias educativas es más conveniente utilizar estrategias de naturaleza cualitativa para la recolección y análisis de los datos (González, 2006). Esta investigación fue de tipo exploratorio y descriptivo, como lo menciona Hernández, Fernández & Baptista (2010) donde se observó el fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural para después analizarlo y compararlo con los hallazgos de diversas investigaciones en el contexto nacional, para ello se empleó un diseño de investigación no experimental.

Población.

La presente investigación, se delimito al contexto nacional, principalmente al estado de Nuevo León, México, por lo tanto la población de estudio estuvo constituida por especialistas que residen en este estado, la selección de la muestra no siguió los parámetros que los expertos en investigación científica recomiendan para una muestra al azar, sino que siguieron lineamientos para la selección de la muestra dirigida, ya que la investigación es de tipo cualitativa.

Tomando en cuenta lo que los expertos en investigación científica señalan con relación a estos procedimientos, se realizó una controlada y cuidadosa elección

de los participantes, quienes fungieron como unidades de análisis para recabar los datos pertinentes.

Es así como tomando la referencia de Sudman (1988), quien advierte que para seleccionar adecuadamente a los participantes de un estudio con muestra dirigida, se deben delimitar los criterios para elegir a la población. Siguiendo esta sugerencia, para refinar la muestra en el presente estudio se establecieron tres criterios específicos.

1. Las investigaciones revisadas deben ser de especialistas que deberán tener por lo menos tres años incorporados a una institución pública o privada de enseñanza superior.
2. Los especialistas deberían de haber impartido un curso en línea en los últimos tres años.
3. Los especialistas podrían estar trabajando en una área administrativa relacionada con los sistemas de educación a distancia.

De esta manera la muestra estuvo conformada por 6 especialistas que cumplieron con los criterios de inclusión. La identificación de los especialistas, surgió de tres fuentes, la primera fue la plantilla de docentes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la U.A.N.L., la segunda el departamento de educación a distancia de la misma facultad, además de las instituciones privadas de educación superior de la localidad.

1. Introducción.

La educación a distancia está creciendo a un ritmo acelerado por las grandes ventajas que ofrece. En todos los países del mundo, este nuevo modelo formativo, está ya implementado en la mayoría de las empresas, así como en las grandes universidades públicas y privadas del país (Rocha, 2007). El mundo global, el avance tecnológico y la escasez de tiempo dedicado al estudio, motivan a las universidades a ofrecer otras alternativas de aprendizaje.

Ahora se habla, a nivel internacional, de la educación a distancia como un paradigma educativo emergente y del aprendizaje online como una de sus modalidades más relevantes (González, 2006). Este paradigma está basado en el uso de las tecnologías de información y comunicación que permiten la posibilidad interactiva de doble vía de manera sincrónica – asincrónica (Guajardo, 2009).

La educación en línea es una modalidad no presencial apoyada en un ambiente mediatizado por las tecnologías de la información y comunicación. Es un tipo de enseñanza flexible en tiempo – espacio, que requiere de un diseño instruccional apoyado en técnicas de enseñanza, recursos tecnológicos, medios de comunicación electrónicos; que puede implicar una comunicación sincrónica – asincrónica (García, 2011).

La Educación en-Línea es una modalidad de la Educación a Distancia. E-learning, educación online, tele-educación, educación en-línea, son algunos de los términos que se usan hoy en día para hablar de la enseñanza a distancia, abierta, flexible e interactiva (García, 2011; González, 2006; Rocha, 2001)

Es un tipo de enseñanza que debemos entender como un proceso de socialización, de trabajo colaborativo, de construcción del conocimiento y de formación bajo modelos pedagógicos que utilizan las herramientas tecnológicas para establecer la interacción a distancia (Valdez, 2007).

Esto exige el diseño de nuevos formatos de enseñanza – aprendizaje, provocando cambios trascendentales en este proceso. Debemos de reconocer

que la Educación a Distancia y el aprendizaje en línea nos dan los medios para responder a nuevas exigencias sociales, a la necesidad de plantear nuevas metas educativas y de atender a nuevos grupos de estudiantes (Peters, 2002)

En el ambiente digital de aprendizaje, ya son obsoletos e irrelevantes muchos de los presupuestos importantes y necesarios de la enseñanza – aprendizaje tradicionales. Los estudiantes ahora pueden conseguir cualquier información que necesiten sin la tradicional preparación, ayuda y exposición del maestro, además fuera de los lugares y tiempos determinados.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación se han convertido en el sustento principal para el desarrollo de modalidades educativas alternativas como la educación a distancia, además del uso que se les puede dar en la enseñanza presencial. Existe una gran cantidad y variedad de materiales educativos basados en tecnología, como las plataformas educativas en la web.

Las nuevas tecnologías propician que se resuelva, en parte, la carencia de retroalimentación del sistema, interacción profesor - estudiante y estudiante – estudiante, trabajo grupal, acceso a los recursos de información nacional e internacional (Fuentes, 2007). La retroalimentación como un ciclo de comunicación entre emisor y receptor en el proceso educativo con base en la web es un asunto que se debe considerar en todo diseño de programas de educación a distancia (Guajardo, 2009)

Estas plataformas como moodle, blackboard o nexus, ofrecen muchas alternativas para facilitar y diversificar el trabajo de los profesores y los alumnos; entre las cuales podemos citar: materiales educativos multimedia desarrollados para el estudio de contenidos de aprendizaje; herramientas de comunicación e interacción como el correo electrónico, el chat y los foros de discusión; herramientas para la evaluación y autoevaluación del aprendizaje; ligas a otros sitios en la Red, etcétera.

2. Interactividad

La mayoría de las teorías sobre el aprendizaje sugieren que para que este sea eficaz, debe ser activo (Bates, 1999). Desde el enfoque de la teoría de aprendizaje, esto supone la activación de los mismos estudiantes. Por lo tanto, se ha discutido en el campo pedagógico que la interactividad con el material de enseñanza y con otras personas, se considera importante, sobre todo en la educación superior.

En la primera generación de Educación a Distancia se busca la interactividad haciendo un esfuerzo por activar a los estudiantes mediante tareas, problemas, estímulos a la reflexión y autoevaluaciones. Esto incluye inducirlos a formar equipos o pequeños grupos de autoayuda con otros estudiantes. Otra meta aquí es el desarrollo de habilidades interactivas (Peters, 2002)

La segunda y tercera generación de la educación a distancia intensifica aún más la interactividad. En la presencia de un ambiente digital de aprendizaje, los estudiantes se encuentran en un punto de partida mucho más favorable. Según la retroalimentación se suscitan sentimientos de satisfacción, relajamiento y confianza, también de desilusión, asombro, sorpresa o irritación, y estos sentimientos determinan la situación.

Como modalidad de la educación a distancia, los expertos han identificado a la educación en-línea. Esta modalidad se caracteriza porque elimina la sincronía espacial – temporal de maestros – alumnos; es decir, la comunicación cara a cara entre los actores educativos, lo que permite que se establezcan conexiones directas en un foro que oculta edades e identidades (González, 2006).

Al desarrollo de programas educacionales que no tienen barreras espaciales ni temporales, se agrega ahora la interactividad entre el emisor del mensaje educativo y el receptor. Por tanto, el mensaje educativo, a la larga, podrá ser recibido en toda su integridad y riqueza.

Además, como interactividad también se incluye el diálogo entre el usuario y un sistema que dispone de informaciones o de recursos, lo que no es posible dentro de los medios unidireccionales donde el receptor es un agente pasivo que solamente recibe información (Fuentes, 2007).

Debido a que la interacción es determinante en la educación a distancia, es importante conocer las características de los diferentes medios y tecnologías que permiten la comunicación distante y escoger el mejor medio para lograr la efectividad del curso (Guajardo, 2009). Una de las ventajas prácticas más impresionantes del ambiente digital de aprendizaje es la aceleración de la comunicación entre estudiantes y correctores, así como estudiantes y tutores.

Las interacciones sociales definitivamente tomaran nuevas formas. El cambio más importante, desde luego, es que ya no son reales sino virtuales. Pero hay una diferencia decisiva en la comunicación por computadoras. Existen muchas más posibilidades para la comunicación virtual, muchos formatos de interacción que se pueden explotar para fines pedagógicos (Peters, 2002).

Estos apoyos se refieren a las herramientas computacionales que se utilizan para complementar la instrucción y reforzar el aprendizaje, tales como los foros de discusión en Internet para ampliar lo visto en clase, el correo electrónico para brindar asesorías al estudiante (González, 2006).

2.1 La calidad de la interacción – retroalimentación es determinante.

La retroalimentación se considera como un componente fundamental de la interacción. La interacción de alta calidad con materiales de estudio y la interacción entre maestros y otros estudiantes son fundamentales para un aprendizaje efectivo. Existen tres elementos en la interfaz entre las personas y maquinas: la necesidad de un aprendizaje activo, tecnologías “sencillas”, y necesidad de un control maestro – alumno sobre las actividades de enseñanza – aprendizaje (Bates, 1999).

Keegan desde 1999, en su modelo sistemático de la educación a distancia identificaba la interacción del estudiante con instructores, tutores, consejeros, personal administrativo. No cabe duda que el ambiente digital de aprendizaje puede desafiar a los estudiantes a ser más activos y más intensamente interactivos, no solo en términos de cantidad, sino de calidad.

La habilidad comunicativa debe abrir espacios para la interacción social (González, 2006). La capacidad de comunicación como de la retroalimentación, es decir, la habilidad para emitir y recibir información, es un componente crítico que aparece frecuente mente cuando se investiga sobre la efectividad de la educación a distancia (Guajardo, 2009).

Hay dos contextos muy diferentes para la interacción: el primero es una actividad independiente, que es la interacción de un estudiante con el material de estudio; y el segundo es una actividad social, que es la interacción entre dos o más personas acerca del material de estudio. Ambos tipos de interacción son fundamentales en el aprendizaje.

La interacción social puede ser de tres tipos: Interacción entre el estudiante y el autor del material pedagógico; interacción entre el estudiante y un tutor; además de la interacción entre el estudiante y otros estudiantes. Muchos maestros consideran que las habilidades del discurso académico se aprenden mejor mediante discusiones en pequeños grupos. La interacción con otros estudiantes es quizá la más importante para muchos estudiantes.

Una manera de evaluar la capacidad de una tecnología para la retroalimentación consiste en examinar el grado de flexibilidad que tiene para tratar la respuesta del estudiante hacia las actividades. La interacción no es tanto con la computadora, sino mediante ella, con otras personas o fuentes de información.

La retroalimentación en la educación a distancia es un factor decisivo para que el alumno se sienta acompañado en el proceso, el obtener una respuesta o un cuestionamiento orientador, en el momento requerido, sigue siendo vital en el

proceso de enseñanza – aprendizaje; además, el que la evaluación contenga información que otorgue datos de fondo, que permita una mejora en el aprendizaje, representa un factor muy importante para el alumno.

Silva (2003), mencionaba a la comunicación de información e interacción por medio de tecnologías: la comunicación entre instructores y participantes de un curso ofrecido en el nivel de educación a distancia es un factor primordial para llevar a cabo una correcta retroalimentación para ambas partes.

3. Foros de discusión.

Centrados en el tema principal de este estudio, podemos determinar que la tecnología es todo aquel dispositivo que nos permite la transmisión de información, pero sobre todo brinda al estudiante los recursos instruccionales para llevar a cabo el curso online. En si las herramientas son las aplicaciones que permiten al usuario utilizar los servicios de la red, la combinación de estos permiten al maestro crear entornos virtuales para las enseñanza – aprendizaje.

Estos apoyos se refieren a las herramientas computacionales que se utilizan para complementar la instrucción y reforzar el aprendizaje, tales como los foros de discusión en Internet para ampliar lo visto en clase, el correo electrónico para brindar asesorías al estudiante y otros de manera sincrónica y asincrónica.

Herramientas asincrónicas	Herramientas sincrónicas
Correo electrónico	Chat
Listas de distribución	Video conferencia
Foro	Audioconferencia
Calendario	Pizarra Electrónica
Wiki	Navegación Compartida

Herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas en internet; Cabero, 2007.

En el modelo de programación asincrónica, la estrategia central del aprendizaje hace uso de discusiones asincrónicas y de solución de problemas en grupo entre los estudiantes que participan en los hilos de la discusión; estos grupos de discusión son más baratos, pensantes y mucho más fáciles de programar (Basabe, 2007).

En sí, el Foro de Discusión es un centro de discusión acerca de un tema en particular, que concentra opiniones de muchas personas de distintos lugares, en forma asincrónica. Esto último significa que la comunicación entre las personas se da sin necesidad de que éstas se encuentren usando la plataforma de manera simultánea.

Los especialistas ya han usado este formato para formar comunidades dedicadas a la construcción de conocimientos, aun para la investigación. La idea general del foro de discusión tiene la finalidad de formar una construcción social del conocimiento, buscando que las aportaciones estén sustentadas desde la emisión de una opinión, hasta acuerdos y aplicaciones de los mismos.

3.1 Estructura de los Foros de Discusión.

Los cursos de la red que utilizan discusiones colaborativas deben de tener una programación clara, de tal manera que los participantes compartan experiencias semejantes e ideas dentro de ese lapso de tiempo.

Cada participante puede hacer un aporte inicial y, dentro de los siguientes días y con base en las respuestas de sus compañeros, hacer otro aporte con un comentario de lo que haya visto.

El éxito de los grupos de discusión depende de factores como: la pedagogía, evaluación constante, facilitación del aprendizaje, número de participantes y clima de confianza entre los participantes.

3.2 Plataformas que permiten crear Foros de Discusión.

Nexus es una plataforma que facilita la colaboración entre alumnos y maestros en el proceso de enseñanza y aprendizaje, en sus modalidades presenciales, a distancia y mixtas. Le permite al Maestro la administración de Foros de discusión en los que puede establecer algunas características como: nombre, Abierto o Cerrado, recibir posts por correo, etc.

Además puede establecer a un estudiante como responsable del foro, pudiendo en todo momento ingresar ha dicho foro. Además puede generar foros que sean asignados para trabajo en equipo, es decir que sólo él y los miembros del equipo que administra dicho foro pueden ingresar y participar (Dirección General de Informática, UANL).

En Moodle, hay diferentes tipos de foros disponibles: exclusivos para los profesores, de noticias del curso, debate único, abiertos a todos y de preguntas y respuestas.

Para uso general, es un foro abierto donde cualquiera puede empezar un nuevo tema de debate cuando quiera y todos pueden calificar los mensajes. Cada persona plantea un tema. En este foro cada persona puede plantear un solo tema de debate. Todos pueden responder a cualquier tema.

Debate único, es un intercambio de ideas sobre un sólo tema, todo en una página. Útil para debates cortos y muy concretos.

De Preguntas y Respuestas, Solamente el profesor puede poner una pregunta, que será el inicio de una discusión. Los estudiantes pueden responder con una respuesta, pero no ven las respuestas de los otros estudiantes.

Todos los mensajes llevan adjunta la foto del autor. Las discusiones pueden verse anidadas, por rama, o presentar los mensajes más antiguos o los más nuevos primeros.

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

El profesor puede obligar la suscripción de todos a un foro o permitir que cada persona elija a qué foros suscribirse de manera que se le envíe una copia de los mensajes por correo electrónico.

El profesor puede elegir que no se permitan respuestas en un foro (por ejemplo, para crear un foro dedicado a anuncios).

El profesor puede mover fácilmente los temas de discusión entre distintos foros.

Las imágenes adjuntas se muestran dentro de los mensajes.

Si se usan las calificaciones de los foros, pueden restringirse a un rango de fechas. Se pueden seleccionar para Grupos de alumnos (visibles o separados).

Podemos activar un canal RSS y el número de artículos a incluir.

Permite búsquedas y su opción avanzada nos ofrece opciones parecidas a las de Google.

Permite el seguimiento de Mensajes leídos/no leídos en los foros con resaltado que permite ver todos los mensajes nuevos rápidamente y controlar cómo son mostrados (por foro, por usuario o por sitio). (Características del foro, Moddledocs.htm)

En Blackboard, los foros de discusión permiten la comunicación asíncrona, entre instructores y alumnos en múltiples foros alrededor de diferentes temas y necesidades. Los instructores pueden determinar qué estudiantes pueden moderar, modificar, eliminar, o hacer aportaciones anónimas, incluyendo archivos anexos entre otras opciones.

Estos foros cuentan con una herramienta de búsqueda avanzada la cual permite seleccionar temas, autores, título, fechas y etiquetas “tags”. Blackboard permite ahora también la evaluación de estos foros, ya sea de forma individual o grupal, además de permitir la apreciación subjetiva para cada una de las

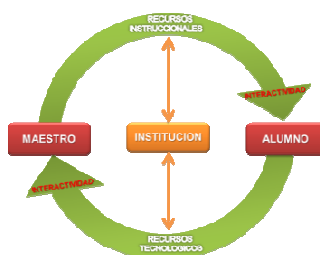
aportaciones (Vicerrectoría de Recursos Humanos y Tecnologías de Información, s/f).

4. Percepción de los expertos sobre los Elementos Críticos en la Educación Online.

Esta investigación arrojó como resultado la identificación de los elementos presentes en la implementación de los cursos online. Los 10 más relevantes fueron: Foros, Retroalimentación, Plataforma, Participación, Indiferencia, Facilitador, Autodidacta, Ansiedad, Mayor Matricula y Trabajar (García, 2011).

Además de la identificación, se describieron cada uno de estos elementos, destacando la retroalimentación e interacción relacionadas con este estudio. De acuerdo a la percepción de los especialistas que participaron en esta investigación se identificaron 4 categorías en la cuales están presentes los elementos críticos de mayor relevancia en la implementación de los cursos online; la institución, docente, alumno y recursos.

Para cumplir los objetivos de esta investigación se diseñó un modelo interactivo de la educación online; en este modelo se hace énfasis en la base institucional que provee la facilidad de acceso a través de la plataforma a los recursos tecnológicos e instruccionales, donde se da la interacción continua y la retroalimentación oportuna entre maestro – estudiante, disminuyendo la indiferencia del alumno aprovechando al máximo la flexibilidad para realizar actividades como trabajar.



Modelo Interactivo de la Educación Online, García 2011.

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

La interacción a través de los foros y retroalimentación le da al maestro la satisfacción en los cursos online, capacitándose constantemente, cumpliendo con los programas en los tiempos establecidos con cursos bien diseñados aprovechando la plataforma al máximo.

Cabe destacar que esta investigación fortalece esta línea de estudio ya que menciona como elementos críticos a los foros y retroalimentación, según la percepción de los especialistas en la educación online.

Elemento	Frecuencia de mención
1. Foros	36
2. Retroalimentación	32
3. Plataforma	24
4. Participación	20
5. Autodidacta	16
6. Facilitador	16
7. Indiferencia	16
8. Ansiedad	14
9. Mayor Matricula	14
10.Trabajar	14

Elementos de mayor relevancia en la implementación de los cursos online; García, 2011.

Los especialistas, señalaron al foro como un elemento de gran importancia ya que propicia la interacción, además de la retroalimentación que es un satisfactor tanto para el maestro como el alumno. Permitiendo la accesibilidad con la plataforma se desarrolla la interacción a través de los foros donde se cumple el proceso de comunicación al establecerse la retroalimentación como satisfactor para ambos participantes propiciando la comunicación transaccional con los recursos tecnológicos e instruccionales de la institución.

4.1 Competencias de los docentes.

Siguiendo el hilo conductor de este estudio, podemos destacar la investigación realizada por Guajardo 2009, donde plantea que De acuerdo a la percepción de los expertos ¿Cuáles son las competencias para desempeñar las funciones específicas del rol del docente online en las instituciones de educación superior?

En esta investigación se identifica al docente como un factor crítico en cualquier proceso de enseñanza – aprendizaje; el docente en su rol de instructor, fue identificado como el responsable de impartir el curso online. Entre las funciones del docente que desempeña este rol, destacan retroalimentar a los estudiantes de manera clara y oportuna, así como controlar la interacción en los foros y sesiones interactivas en tiempo real.

Además de tener dominio de la asignatura y comprender las necesidades del estudiante, son importantes las actividades relacionadas con la retroalimentación al estudiante para que mantenga el interés del curso online. El diseño de actividades, foros y sesiones interactivas, mantienen el interés del estudiante para cumplir con sus objetivos.

Funciones	Frecuencia de mención
1. Establecer una programación ordenada	15
2. Retroalimentar a los estudiantes de manera clara y oportuna	14
3. Diseñar el proceso de instrucción de manera didáctica	13
4. Desarrollar su competencia para el uso apropiado de la tecnología	12
5. Controlar la interacción en los foros y sesiones interactivas en tiempo real	11

Funciones del docente que desempeña el Rol de Instructor en cursos online; Guajardo, 2009.

En cuanto a las competencias para desempeñar los diferentes roles del docente en cursos online destacan la habilidad comunicativa además de la colaboración y trabajo en equipo. La competencia comunicativa se consideró de gran relevancia ya que se parte del supuesto que el educador debe de ser un gran comunicador.

Esta competencia incluye la habilidad para diseñar modelos de comunicación personal y grupal para fomentar la interacción social así como el trabajo colaborativo en equipo. Así mismo, esta capacidad comunicativa incluye la habilidad para el uso de la tecnología para la interacción distante de manera sincrónica – asincrónica.

4.2 Percepción de los estudiantes sobre los cursos online.

Ya que en este nuevo modelo educativo el estudiante es el actor principal es importante revisar investigaciones que muestren cuál es su percepción así como determinar sus necesidades, en relación con el tema de este estudio, Fuentes 2007 encontró que la falta de retroalimentación oportuna era un factor de deserción escolar, además de influir en la falta de credibilidad de los cursos online.

Opiniones	Frecuencia de mención
Flexibilidad académica y administrativa	13
Ahorro de tiempo y dinero.	9
Preferencias programáticas	6
Falta de retroalimentación por parte del maestro	15
Escepticismo en los cursos en línea	6
Rol del docente	6
Impersonalidad del diálogo transaccional	2
Desconfianza en el contenido y didáctica	3
Hábitos de lectura	6

Frecuencia de mención de las opiniones más relevantes sobre los cursos en línea; Fuentes, 2007.

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

Esta investigación demuestra la importancia de este estudio debido a que podemos identificar al foro de discusión como una herramienta eficaz para la interacción y retroalimentación en la educación a distancia. Aun y cuando los resultados de uno de sus objetivos tiene una clara inclinación hacia los factores negativos es importante revisarlos para reconocer su importancia en este modelo educativo.

Los factores que se mencionaron principalmente fueron:

- La falta de orientación y retroalimentación por parte del maestro, esto comprende según la opinión de los participantes en la respuesta oportuna a sus dudas respecto a sus actividades.
- La impersonalización en el diálogo transaccional, en relación a la falta de comunicación clara y sencilla y generalizada.
- Desconfianza en contenidos y didáctica, malos hábitos de la lectura

En un segundo objetivo de esta investigación se presenta claramente a la retroalimentación como uno de los factores de gran relevancia para la satisfacción del estudiante.

Factores	Frecuencia de mención
1. Los cursos en línea acortan distancias y administración del tiempo	11
2. La desinhibición para participar durante el proceso de enseñanza – aprendizaje	2
3. Retroalimentación oportuna	7
4. Investigar fuentes actualizadas y bibliografías en Internet	2

Factores que influyen en la satisfacción con los cursos en línea; Fuentes, 2007.

En las conclusiones de esta investigación, Fuentes destaca las siguientes cuatro declaraciones en relación con la incrementación del diálogo:

- La educación en línea puede promover el diálogo a través de un buen diseño de interacción mediante el grupo de discusión en la Web.
- El educador como importante factor en el proceso educativo pasa a ser un facilitador del aprendizaje.

- Los grupos de discusión son métodos efectivos de aprendizaje cuando en la educación en línea se emplean para difundir el conocimiento en el grupo.
- En diversas comunidades pueden encontrarse recursos para sustentar el aprendizaje, así como obtener ventajas educativas y económicas.

4.3 Percepción de los expertos en relación con las Competencias requeridas en los aprendices en-línea

De acuerdo a la percepción de los especialistas, el estudiante en-línea requiere de toda una serie de competencias, cualidades o capacidades que son necesarias para tener éxito en este nuevo ambiente de aprendizaje como lo es la educación en-línea. En este sentido, la investigación realizada por González, 2007 nos muestra que estas competencias tienen relación con la misma línea de este estudio, sobre todo por las habilidades comunicativas del estudiante a través de los foros de discusión.

Competencia	Frecuencia de mención
1. Motivación y actitud positiva hacia la educación en-línea	29
2. Visión y claridad de metas	26
3. Disciplina para el autoaprendizaje y estudio independiente	38
4. Comunicación interpersonal	23
5. Colaboración y trabajo en equipo	21

Competencias conductuales; González, 2007.

En la investigación de González se destaca la Comunicación interpersonal como una competencia primordial que debe de tener el estudiante, así mismo se describe a esta como la habilidad del estudiante en-línea para comunicarse de manera oral o escrita en cualquier situación y capacidad para promover una interacción positiva. Es así como se demuestra la importancia de desarrollar estudios que brinden herramientas para aprovechar estas competencias o habilidades.

En la conclusión González presenta un modelo donde ubica a la comunicación interpersonal como un elemento primordial de las competencias conductuales, así mismo, hay una relación entre esta competencia y la competencia tecnológica ya que esto le brinda al alumno la oportunidad de interactuar con los demás elementos, donde destacan los recurso, los maestros y sus compañeros. Esto nos ayuda a resaltar la importancia de la interacción por medio de los foros de discusión además de la retroalimentación por parte del maestro.

5. Conclusiones.

Con base en la revisión de la literatura y cumpliendo con los objetivos de este estudio, podemos extraer las siguientes conclusiones:

Para el cumplimiento del primer objetivo, se ha identificado en la literatura a la retroalimentación como una herramienta eficaz para la interacción en la educación a distancia, esta literatura demuestra la preocupación de los investigadores nacionales por crear un marco referencial con las características del entorno nacional. La revisión de esta literatura tuvo como apoyo la consulta de fuentes extranjeras, sin embargo se destaca las investigaciones hechas en la Universidad Autónoma de Nuevo León.

En el segundo objetivo podemos determinar que la retroalimentación se da gracias a la accesibilidad que brinda la plataforma, esta retroalimentación es debido a la interacción constante entre maestro – alumno. Además de esto, el maestro interactúa con los alumnos brindando retroalimentación constante, facilitando la información necesaria, disminuyendo la ansiedad e indiferencia del alumno, esto permite la participación del alumno, quien se vuelve autodidacta de su propio conocimiento por medio de la comunicación transaccional.

A través de la interactividad propiciada por los recursos tecnológicos el alumno y maestro se conectan con los recursos instruccionales propiciando que el alumno termine con éxito su curso online gracias a la retroalimentación oportuna. Es así como podemos destacar que cumpliendo con cursos bien diseñados, gracias a la interacción entre maestros y alumnos por medio de los

recursos tecnológicos se aprovechan al máximo los recursos instruccionales, teniendo al maestro como un guía en todo el proceso de enseñanza – aprendizaje brindando retroalimentación de calidad al alumno.

Para cumplir con el tercer objetivo es importante mencionar la correcta utilización de la retroalimentación:

- La retroalimentación debe de ser continua, de tal manera que los participantes compartan experiencias semejantes e ideas dentro de ese lapso de tiempo.
- Se debe de propiciar que cada participante pueda hacer un aporte inicial y, dentro de los siguientes días y con base en las respuestas de sus compañeros, hacer otro aporte con un comentario de lo que haya visto.
- Se deben de tomar en cuenta factores como: la pedagogía, evaluación constante, facilitación del aprendizaje, número de participantes y clima de confianza entre los participantes.

6. Referencias Bibliográficas.

- Basabe, P. (2007). Educación a Distancia en el nivel superior. Ed. Trillas. México.
- Bates, A. (1999). La Tecnología en la Enseñanza Abierta y la Educación a Distancia. México, Ed. Trillas.
- Cabero, J. (2007). Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación. Universidad de Sevilla, España. Ed. Mc Graw Hill.
- Fuentes, J. (2007). Un análisis de las Percepciones de los Estudiantes que Cursan Materia en Línea. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León.
- García, D. (2011). Elementos Críticos en la Implementación de los Cursos Online. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- González, R. (2006). Percepción de los Expertos en Relación con las Competencias Requeridas en los Aprendices en Línea. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Guajardo, V. (2009). Competencias del Docente en el Umbral de un Nuevo Paradigma Telemático. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León.

Actas – VI Congreso Internacional Latina de Comunicación Social – VI CILCS – Universidad de La Laguna, diciembre 2014

- Hernández, S. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México, Mc Graw Hill.
- Keegan, D. (1999). Foundations of Distance Education, 3ª ed. Routledge, Londres.
- Nuevas Características en Blackboard 7.3. (s/f). Vicerrectoría de Recursos Humanos y tecnologías de la información. Tecnológico de Monterrey. Recuperado de:
<http://sitios.itesm.mx/va/boletininnovacioneducativa/01/images/forosdediscusion.pdf>
- Moodle, Características del Foro. Recuperado de:
http://docs.moodle.org/all/es/index.php?title=Características_del_Foro&oldid=12495
- Nexus. Dirección General de Informática, UANL. (s/f). Recuperado de:
<http://informatica.uanl.mx/servicios-en-linea/nexus/>
- Peters, O. (2002). La educación a Distancia en Transición. Nuevas Tendencias y Retos. México, Ed. Universidad de Guadalajara.
- Rocha, E. (2001). Roles, funciones y competencias de los profesionales de la educación a distancia en México. Revista Internacional de Estudios de Educación, 2, 121 – 131.
- Rocha, E. (2007). Modelo de Competencias para la Educación a Distancia. En Rocha, (Ed.). Educación a Distancia, Retos y Tendencias. (pp.85 – 136). México: UANL.
- Silva, J. (2003). Educación a distancia: la nueva manera del aprendizaje del siglo XXI. Recuperado de:
<http://www.her.itesm.mx/enteratec/edufebi.html>
- Sudman, S. (1998). Applied sampling. NY, EE.UU.: Academic Press.
- Valdez, R. (2007). Hacia una Educación sin Fronteras. En Rocha, (Ed.). Educación a Distancia, Retos y Tendencias. (pp.139 – 160). México: UANL.