

**IX Encuentro Nacional y VI Latinoamericano:
La Universidad como objeto de investigación**

**Retroalimentación como herramienta de innovación
para el mejoramiento de la docencia**

Autor 1: Johanna Solange Godoy Cerda
johanna.godoy2021@umce.cl
Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación
Chile

Autor 2: Francisca Beroíza
francisca.beroiza2021@umce.cl
Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación
Chile

Retroalimentación como herramienta de innovación para el mejoramiento de la docencia

RESUMEN

Considerando los imperativos establecidos para la Educación Superior en Chile, especialmente en la Ley 20.129 de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, surge la pregunta crucial: ¿Cómo diseñar un sistema integral de retroalimentación de prácticas docentes y aprendizaje educativo para la Escuela de Administración de una universidad privada chilena que imparte carreras en modalidad 100% online asincrónica, capaz de cumplir con los estándares de calidad educativa delineados por la mencionada ley y, al mismo tiempo, satisfacer las necesidades institucionales específicas?. Para abordar esta interrogante, fue necesario establecer dos vías de desarrollo, una para conocer el proceso de retroalimentación de los docentes a los estudiantes y la otra sobre como se retroalimentan las practicas docentes en la institución. Para el desarrollo de esta investigación se adoptó un enfoque metodológico mixto, permitiendo la construcción de un instrumento de retroalimentación de aprendizajes destinado a impulsar los procesos de mejora continua en la Escuela de Administración y otro para orientar la retroalimentación de prácticas docentes. Esta investigación consideró solo las carreras de la Escuela de Administración que se imparten de manera 100% online de forma asincrónica. La investigación se enfocó en comprender las herramientas innovadoras empleadas por los académicos, identificar los factores que afectan el aprendizaje estudiantil y analizar los obstáculos en el proceso de enseñanza. Mediante esta investigación se busca promover el logro de los objetivos del Proyecto Educativo Institucional de la universidad en cuestión, para instalar una cultura de colaboración basada en la sinergia entre la mejora continua y los pilares institucionales. Esta investigación también espera contribuir al conocimiento científico al respecto de la docencia en educación superior en ambientes virtuales, el fortalecimiento de los lineamientos estratégicos, la mejora de los aprendizajes, la innovación y la sostenibilidad de la enseñanza presentes en la Escuela de Administración de esta Universidad.

Palabras clave:

aprendizaje, calidad, educación superior online, ciclos de mejora continua, innovación

INTRODUCCIÓN

El Proyecto de Investigación "Retroalimentación como Herramienta de Innovación para el Mejoramiento de la Docencia" sigue una estructura secuencial que aborda de manera organizada cada componente esencial. Comenzando con la importancia del problema, se destaca la centralidad de la retroalimentación en el proceso educativo y su papel crucial en la mejora continua de las prácticas pedagógicas.

Se profundiza en la necesidad de evaluar los procesos de retroalimentación de las prácticas docentes, identificar áreas de mejora y ajustar estrategias pedagógicas para alcanzar la excelencia académica. Se subraya la relevancia del rol del docente y su impacto directo en el aprendizaje, resaltando la urgencia de potenciar un proceso de retroalimentación de prácticas docentes que facilite un diálogo pedagógico sincero, basado en la objetividad y orientado hacia la búsqueda constante de nuevas estrategias para la mejora continua.

La metodología mixta utilizada abarca la revisión de documentación institucional, la aplicación de una encuesta basada en el instrumento internacional TALIS de la OCDE, y la elaboración de dos instrumentos para guiar la construcción de pautas y rúbricas al respecto de retroalimentación de prácticas docentes y retroalimentación de aprendizajes de los estudiantes. La justificación de esta elección metodológica se enfoca en la necesidad de obtener una comprensión holística de la situación institucional, recoger percepciones y experiencias de los docentes, permitiendo así un abordaje integral del problema.

Los objetivos del trabajo se centran en identificar la percepción de los docentes sobre la retroalimentación en las dos aristas antes mencionadas, analizar la situación en la institución y proponer herramientas para su mejora. Estos objetivos se plantean de acuerdo a la importancia atribuida a la retroalimentación como elemento esencial para el mejoramiento de la docencia.

Esta investigación se presenta como una contribución en el contexto del Eje 1, dedicado al Mejoramiento de la Docencia.

Principalmente esta investigación contribuye al desarrollo de prácticas pedagógicas más efectivas y al fortalecimiento de la retroalimentación como herramienta clave en el proceso enseñanza-aprendizaje, mediante la creación de instrumentos que permita guiar la construcción de pautas y rúbricas, incentivando la innovación en la práctica docente.

La retroalimentación en el ámbito educativo no solo destaca la relevancia para el mejoramiento continuo de las prácticas educativas en la institución, sino que también proporciona valiosos aportes para el desarrollo académico disciplinar y para futuras investigaciones en el campo de la educación superior, lo cual se establece en plena consonancia con los ejes de investigación de la universidad en la cual se realizó esta investigación.

MARCO TEÓRICO

El presente marco teórico establece la necesidad de la investigación sobre la retroalimentación de prácticas docentes en el contexto de la educación superior en Chile, específicamente en la Escuela de Administración de la una universidad privada, como también se refiere a la relevancia de la retroalimentación de los aprendizajes de los estudiantes. A continuación, se destacan las implicaciones teóricas que justifican esta investigación y se presenta la relación existente con otros trabajos en el área de estudio

Actualmente, mediante los marcos regulatorios para la educación superior se establece la necesidad de desarrollar la diversificación de la oferta educativa y cumplir con estándares de calidad establecidos por la legislación chilena (Ley 20.129). Esta perspectiva está en la línea de los trabajos de Brunner (2015a), Bernasconi (2015), SIES (2014), y la OCDE (2009). Por tanto, es clave ajustar los procesos pedagógicos en virtud de la oferta educativa, para de esta manera dar respuesta a las demandas educativas de los estudiantes. Dentro de los principales desafíos en esta materia se establecen el brindar oportunidades de logros educativos para todos y cada uno de los estudiantes, mediante la implementación de acciones de inclusión educativa.

Otro aspecto fundamental en esta misma línea es la actualización de los programas de estudio, incorporación de tecnología e innovación. También es necesario mejorar el proceso evaluativo con el fin de establecer procesos de evaluación orientados al aprendizaje (Canabal & Margalef, 2017).

Otro punto a considerar cuando hablamos de prácticas docentes y aprendizaje es el cómo aprendemos. Al respecto la perspectiva socio constructivista destaca la importancia de entender el aprendizaje como un proceso de construcción social del conocimiento. Se menciona la necesidad de diseñar propuestas didácticas que fomenten el desarrollo del pensamiento y destrezas superiores. Esta perspectiva se relaciona con Labra et al. (2016) y destaca la retroalimentación como una herramienta clave en este proceso. La universidad en la cual se centra esta investigación se encuentra en un proceso de definiciones al respecto de cómo transitar a un nuevo nivel de desarrollo educativo. Justamente en esta etapa es crucial valorizar el rol social que tiene la universidad, como no tan solo forma a sus estudiantes en torno a conocimientos disciplinares, sino que además contribuye a la formación de redes y a una formación de una comunidad institucional, con una cultura, valores y sellos propios que la definen y diferencian de otras instituciones educativas. Por tanto, atender a la cultura de la institución y promover instancias de desarrollo, innovación y transferencia son cruciales para el logro de vínculos, mejorar la trayectoria educativa de los estudiantes y evitar la deserción (Tirado & Peralta, 2021).

A su vez es relevante considerar los factores que inciden en el desarrollo de entornos de aprendizaje online, ya que la carrera de Ingeniería Comercial, carrera donde se llevará a cabo esta investigación, se dicta de forma 100% online. Algunos de estos factores son la evaluación formativa continua y un diseño instruccional que promueva ritmos de trabajo acorde al tipo de estudiantes (Marco-Galindo & Minguillón Alonso, 2021).

También debemos referirnos a la evaluación por competencias, orientada a la aplicación del conocimiento a situaciones concretas y su contribución a una mejor preparación de los estudiantes para hacer frente a los desafíos de la práctica profesional (López et al., 2018).

La retroalimentación en entornos de aprendizaje online juega un papel vital para la vinculación del estudiante con el docente y con la institución.

La retroalimentación en este contexto contribuye a generar un sentido de pertenencia y compromiso, además de mejorar procesos institucionales.

La retroalimentación es clave para la mejora continua de los aprendizajes, la adquisición de habilidades y el desarrollo de competencias. Esto es parte de la visión pedagógica de esta universidad privada, que vincula la evaluación con la metodología empleada y busca la formación continua de todos los ciudadanos.

Por tanto, la retroalimentación se constituye como un componente fundamental de la educación, un proceso bidireccional que busca ayudar a los estudiantes a aprender. Para optimizar los resultados es necesario desarrollar una retroalimentación detallada y efectiva para contribuir a la construcción y mejora del conocimiento. Esta perspectiva coincide con las investigaciones de Shute (2008), Amorose & Smith (2003), y Ryan & Deci (2000).

A su vez, la retroalimentación positiva mejora la motivación intrínseca de los estudiantes. Esta idea se respalda con estudios de Ryan & Deci (2000), Aras et al. (2021), y Joughin et al. (2021). Por lo cual es importante considerar las instancias de retroalimentación continua en el diseño de los cursos y otorgar una preparación institucional a los docentes al respecto de prácticas positivas de retroalimentación.

Alvarado (2014) señala que existen tres pasos importantes al momento de desarrollar la retroalimentación. En primer lugar, Feed-Up, establece la importancia de señalar la dirección del aprendizaje, es decir establecer y comunicar las metas de aprendizaje. Luego Feed-Back que plantea lo relevante de informar al estudiante cómo se está desempeñando, es como una fotografía del momento actual en la cual se pueden visualizar sus debilidades y fortalezas de su aprendizaje. Finalmente, Feed-Forward implica evaluar el desempeño y ofrecer al estudiante sugerencias de mejora.

En resumen, el marco teórico da cuenta de que la literatura existente establece la relevancia del tema de investigación en el ámbito educativo, proporcionando una base teórica que permite abordar la pregunta de investigación y contribuir al mejoramiento de la práctica docente y la calidad educativa en la Facultad de Administración de la universidad privada en la que se focaliza esta investigación, promoviendo el desarrollo de nuevos conocimientos, la innovación pedagógica y el mejoramiento de la calidad educativa, requerimientos establecidos para la educación superior chilena.

OBJETIVOS

Objetivo General

Crear un instrumento de retroalimentación de prácticas docentes y aprendizaje educativo propio de la Facultad de Administración, que permita la mejora de resultados académicos a partir de procesos de innovación en las prácticas educativas.

Objetivos Específicos

- Conocer que herramientas de retroalimentación utilizan los académicos y académicas de la Facultad de Administración para potenciar el aprendizaje.
- Determinar factores que inciden en el aprendizaje de los y las estudiantes en esta universidad privada en particular
- Determinar los factores que inciden en el proceso de práctica docente de académicos y académicas de la Facultad de Administración.
- Determinar y analizar las estrategias que deben estar presentes en un proceso de retroalimentación de los procesos de aprendizaje de los estudiantes y de la docencia de los académicos y académicas de la Facultad de Administración.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de esta investigación, se eligió un enfoque metodológico mixto, en el cual se desarrolló una primera etapa de tipo cualitativa mediante la revisión documental y la descripción de la situación institucional. Luego se desarrolló una etapa cuantitativa con el propósito de abordar de manera cuantificable los procesos de retroalimentación institucional en la Escuela de Administración de una universidad privada en Chile. Esta etapa permitió obtener datos cuantitativos que proporcionaron una visión general y una valiosa base para comprender la amplitud y la prevalencia de las dinámicas de retroalimentación dentro de la institución.

La elección del enfoque mixto se respalda en teorías contemporáneas de la educación y la retroalimentación, las cuales subrayan que la retroalimentación es más que una mera herramienta de evaluación; es un proceso dinámico y continuo que ejerce una influencia significativa en la mejora continua y en el desarrollo profesional de los docentes. Al adoptar un enfoque mixto se busca cuantificar y describir los patrones permitiendo así identificar tendencias en la retroalimentación institucional.

El abordaje cualitativo se desarrolló mediante la revisión documental de las prácticas de retroalimentación informadas por la Dirección de la Escuela de Administración y por los datos encontrados en los documentos disponibles de la universidad. Esto permitió establecer como categorías de análisis los elementos administrativos que inciden en el proceso, el concepto de retroalimentación, rol de la retroalimentación en la institución, procedimientos de retroalimentación y los criterios para realizar la retroalimentación de aprendizajes y prácticas docentes.

La implementación de instrumentos como los encuestas tipo Likert con categorías desde Totalmente en desacuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5), corresponde a una elección estratégica para recopilar datos cuantitativos de manera eficiente y estandarizada. Estas encuestas permitieron la medición de percepciones y actitudes, proporcionando insights valiosos sobre la efectividad percibida de la retroalimentación institucional.

Los participantes en esta investigación fueron 38 docentes de la Escuela de Administración, que corresponden al 100% de los docentes, a quienes se les proporcionó la encuesta a través de las autoridades de la escuela.

La focalización específica en la carrera de Ingeniería Comercial se presenta como un elemento estratégico que permitió el desarrollo de un análisis más detallado y contextualizado sobre las dinámicas de retroalimentación en este ámbito particular. La elección de este grupo específico fortaleció la capacidad de discernir patrones y tendencias específicas, contribuyendo así a una comprensión más profunda de los procesos de retroalimentación dentro de esta disciplina académica.

El instrumento fue socializado con los sujetos de estudio, quienes brindaron su consentimiento informado para participar en la investigación, respetando el rigor ético establecido por la universidad. Más allá de explorar los procesos de retroalimentación institucional, este enfoque sienta las bases para la generación de conocimiento valioso y contribuciones significativas en el ámbito académico de esta universidad específicamente en lo que respecta a la retroalimentación en la educación superior.

Contribuyendo al propósito final de esta investigación que establece la creación de instrumentos institucionales para desarrollar el proceso de retroalimentación tanto de docentes como de estudiantes.

Para desarrollar esta investigación se determinaron 5 fases en las cuales se realizaron las actividades que se presentan en la tabla 1.

Tabla 1. Cuadro Descriptivo de Actividades

CUADRO DESCRIPTIVO DE ACTIVIDADES	
Fase	Actividad
Fase Diagnóstica	-Revisión de antecedentes institucionales
Fase Práctica	-Diseño y aplicación de instrumentos
Fase Analítica	-Análisis de datos recopilados por los instrumentos y análisis de procesos de innovación, mejora y transferencia de contenidos.
Fase de Creación	-Construcción de instrumento de retroalimentación
Fase de Socialización	-Redacción de Informe Final y socialización de resultados mediante la respectiva entrega del Informe Final

Fuente. Elaboración propia, 2023

RESULTADOS

A continuación, se presentan los hallazgos y observaciones más relevantes obtenidos a través del desarrollo de las diferentes fases de este Proyecto de Investigación.

Fase Diagnóstica

Durante la fase de diagnóstico se logró determinar aspectos relevantes con relación al *Ámbito de Retroalimentación* como, por ejemplo, que el diseño curricular de las carreras se basa en el Modelo Educativo Institucional y tiene como referente el logro de resultados de aprendizaje a partir de la equidad en las posibilidades de la comunicación asincrónica y ubicua. Esta universidad privada tiene un especial énfasis en gestionar acciones que favorezcan la autogestión de los estudiantes en cuanto a los tiempos de dedicación al estudio, adaptándolos a realidades individuales para facilitar la conciliación de trabajo, familia y estudios. Este modelo requiere de una mayor identificación con relación a las prácticas pedagógicas para el desarrollo de una correcta orientación durante el desarrollo de las asignaturas. Para ello es clave el desarrollo de una retroalimentación constante de prácticas docentes, la implementación de observación de clases y acompañamiento docente. Si bien en la actualidad se cuenta con un instrumento de evaluación docente es necesario su mejoramiento con la finalidad de que permita efectivamente obtener información relevante para establecer procesos de mejora.

Estos hallazgos constituyen una base sólida para la posterior implementación de un instrumento de retroalimentación institucional que este en línea con las necesidades y características de la Escuela de Administración, así como también con los lineamientos establecidos por el MINEDUC. Con esta información, se pueden establecer mejores condiciones para promover y sistematizar prácticas pedagógicas efectivas junto con mejorar la calidad de la educación que ofrece la Escuela de Administración.

Se recomienda que los resultados de este diagnóstico sean tomados en consideración para el diseño de estrategias de capacitación y desarrollo profesional docente, así como para la planificación de acciones orientadas a fortalecer la implementación de la retroalimentación de manera efectiva y formativa.

Fase Práctica y Analítica

En esta fase se elaboró un instrumento de medición de las percepciones docentes en relación al proceso de evaluación y retroalimentación, este instrumento (encuesta) se basa en la encuesta para desarrollar el Estudio Internacional sobre Enseñanza y Aprendizaje TALIS (nombre que recibe debido a las siglas del inglés Teaching and Learning International Survey) de la OCDE.

Este estudio da a conocer una comparación internacional sobre las condiciones de enseñanza y aprendizaje, aportando ideas innovadoras acerca de algunos de los factores que pueden explicar las diferencias en los resultados de aprendizaje reveladas por el Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA) de la OCDE. Tiene como objetivo ayudar a que los países analicen y desarrollen políticas para que la profesión del educador sea más atractiva y eficaz.

Se logró apreciar que existe una buena disposición a nivel general para participar en la encuesta, sin embargo, también se logra constatar que existe una disminución en las respuestas de desarrollo.

Fase de Creación

En esta fase se realizó la elaboración de un instrumento de retroalimentación basado en la información recopilada mediante el análisis documental de los datos oficiales de la institución y las percepciones docentes sobre el proceso de retroalimentación obtenido en los resultados de la encuesta aplicada en la fase anterior.

Este instrumento diseñado a lo largo de diferentes sesiones realizadas durante esta fase del proyecto permite guiar las instancias de retroalimentación para así lograr una visión institucional que permita la formulación de lineamientos y documentos orientadores sobre el desarrollo de la enseñanza que desea impartir la institución. Por lo cual ofrece una oportunidad de mejora de la gestión docente, también incide en los aprendizajes de los estudiantes y orienta lo que propone la institución como prácticas pedagógicas a sus docentes.

Fase de Socialización

Esta fase inició con la redacción de Informe Final que contiene los principales aspectos de las fases anteriores junto a las conclusiones finales del Proyecto de Investigación. Mediante el cual se pretende socializar los resultados del proyecto de manera formal, también se contemplan en esta fase instancias de conversación y socialización presencial con la institución para dar cuenta de la implementación, desarrollo y principales hallazgos obtenidos a lo largo de este año en la Escuela de Administración.

Se lograron determinar aspectos relevantes con relación al *Ámbito de Retroalimentación* como, por ejemplo, que el diseño curricular de las carreras se basa en el Modelo Educativo Institucional y tiene como referente el logro de resultados de aprendizaje a partir de la equidad en las posibilidades de la comunicación asincrónica. La universidad privada en la cual fue realizada esta investigación tiene un especial énfasis en gestionar acciones que favorezcan la autogestión de los estudiantes en cuanto a los tiempos de dedicación al estudio, adaptándolos a realidades individuales para facilitar la conciliación de trabajo, familia y estudios. Este modelo requiere de una mayor identificación con relación a las prácticas pedagógicas para el desarrollo de una correcta orientación durante el desarrollo de las asignaturas. Para ello es clave el desarrollo de una retroalimentación constante de prácticas docentes, la implementación de observación de clases y acompañamiento docente.

Si bien en la actualidad se cuenta con un instrumento de evaluación docente es necesario mejorarlo con la finalidad de que permita efectivamente obtener información relevante para establecer procesos de mejora.

Algunos datos relevantes pesquisados mediante la encuesta aplicada son:

-Existe una falta de lineamientos institucionales y de la Facultad al respecto de adecuaciones frente a evaluaciones, falta de comunicación, intercambio de materiales y experiencias entre los docentes dado su tipo de jornada laboral.

-Falta de seguimiento con relación a la trayectoria educativa de los estudiantes, compromiso y responsabilidad de los mismos en torno a su proceso de formación. No existen instancias de análisis de resultados educativos, de forma institucional.

En cuanto a los objetivos planteados se lograron establecer los siguientes resultados:

Tabla 2. Resultados de cada objetivo específico

OBJETIVO ESPECIFICO	OBSERVACIÓN
<p>1-. Conocer que herramientas de retroalimentación utilizan los académicos y académicas de la Facultad de Administración para potenciar el aprendizaje.</p>	<p>Los docentes realizan la retroalimentación a sus estudiantes mediante instrumentos que se encuentran disponibles en la plataforma para cada una de las evaluaciones que son parte de cada curso.</p> <p>Estos instrumentos a su vez han sido revisados por la unidad de diseño instruccional y se ajustan a los puntos requeridos por la universidad. También se utiliza la instancia de Foros y correo electrónico para efectuar la retroalimentación, la cual varía de acuerdo a cada docente y asignatura.</p> <p>De acuerdo a la información analizada no en todas las ocasiones los cursos son ejecutados aquellos docentes que los crearon o actualizaron. Por tanto, una estrategia de mejoramiento que se propone es que todos los instrumentos de retroalimentación sean editables por quienes imparten los cursos para que de esa manera logren vincularse con sus estudiantes y realizar procesos adecuados a la realidad de cada grupo curso.</p> <p>No fue posible constatar la existencia de algún tipo de instrumento institucional de retroalimentación de aprendizajes que orientara a los docentes al respecto del proceso de retroalimentación.</p> <p>Se puede señalar a partir de los datos recabados que existen vacíos al respecto herramientas de retroalimentación para potenciar el aprendizaje, ya que no hay lineamientos pedagógicos institucionales que direccionen el proceso o que señalen adecuaciones a partir de las necesidades especiales educativas que manifiesten los estudiantes.</p>
<p>2-. Determinar factores que inciden en el aprendizaje de los y las estudiantes en una universidad privada.</p>	<p>Se logró determinar que un factor de incidencia en el aprendizaje de los estudiantes de la Escuela de Administración es su participación constante en las actividades de aprendizaje propuestas por los docentes, junto con la participación en foros y la retroalimentación que reciben de sus docentes ya que estos se constituyen como el factor más relevante al momento de propiciar logros educativos. Por tanto, es necesario propiciar más instancias de comunicación y retroalimentación entre los docentes y los estudiantes de la Escuela.</p> <p>Para ello se sugiere la incorporación de sesiones sincrónicas por unidad con la finalidad de retroalimentar a los estudiantes, contestar preguntas y/o desarrollar de manera más detallada algún tema en particular de la unidad.</p> <p>También se sugiere la incorporación de una mayor cantidad de actividades formativas por unidad, con la intención de agilizar el tiempo de aprendizaje de cada unidad, incentivando una participación continua por parte de los estudiantes y los docentes.</p> <p>Falta de inducción frente al desarrollo de cada actividad, lo que condicionado a la actividad y vinculación de cada uno de los docentes. El uso de tecnología por parte de los estudiantes también es parte de los factores que inciden en el aprendizaje junto con el conocimiento de base con el que se presentan a la carrera de Ingeniería Comercial, puesto que no se logró conocer al respecto de algún procedimiento de nivelación de saberes</p>

previo al desarrollo de las asignaturas correspondientes a cada ciclo de aprendizaje.

3-. Determinar los factores que inciden en el proceso de práctica docente de académicos y académicas de la Facultad de Administración.

De acuerdo a la información recabada inciden en las practicas docentes factores tales como:

- El material provisto para la ejecución de los cursos, diseño y propuesta evaluativa de los cursos, cantidad de estudiantes, participación de los estudiantes en instancias formativas y sumativas.

-Existe un desequilibrio en cuanto a la conformación de cursos, algunos con 3 estudiantes y otros con 40 en la misma asignatura y nivel, lo que afecta los procesos evaluativos y formativos de los estudiantes. No es lo mismo el desarrollo de un Foro con 3 estudiantes a uno con 40.

-La falta de lineamientos institucionales y de la Facultad al respecto de adecuaciones frente a evaluaciones también es un factor a considerar.

-La falta de comunicación, intercambio de materiales y experiencias entre los docentes dado su tipo de jornada laboral. Lo que puede propiciar la falta de sentido de pertenencia con la institución y una desmotivación en cuanto a los resultados académicos de los estudiantes.

-Falta de seguimiento con relación a la trayectoria educativa de los estudiantes, compromiso y responsabilidad de los mismos en torno a su proceso de formación.

-No existen instancias de análisis de resultados educativos, de forma institucional. En las cuales se puedan plantear, rendir y analizar las metas y objetivos para cada asignatura.

-No existe un instrumento adecuado para realizar la evaluación docente por parte de los estudiantes.

4-. Determinar y analizar las estrategias que deben estar presente en un proceso de retroalimentación de los procesos de aprendizaje de los estudiantes y de la docencia de los académicos y académicas de la Facultad de Administración.

En lo que respecta al proceso de retroalimentación que realizan los docentes a los estudiantes, se puede señalar que se ajusta a la propuesta de la universidad.

Lo cual no impide que se puedan realizar mejoras como por ejemplo el ajustar las rubricas de evaluación con la finalidad de que estas sean más específicas y permitan el desarrollo de evaluaciones y retroalimentaciones más objetivas y pertinentes al trabajo de los estudiantes.

Por otro lado, la retroalimentación a las prácticas docentes debe contar con instrumentos pertinentes que permitan conocer, evaluar y mejorar en detalle la gestión que realizan los docentes de la Escuela de Administración. Estas instancias a su vez deben establecerse de manera periódica como parte del quehacer docente y del proceso de mejora continua que requiere la universidad. En la actualidad el instrumento utilizado para este fin cuenta con elementos que no son parte de la gestión que realizan los docentes por tanto restringe la posibilidad de obtener información valiosa y oportuna para el establecimiento de estrategias de mejoramiento.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En conclusión, la retroalimentación evidencia el vínculo existente entre los procesos de enseñanza y aprendizaje, permite explicitar cuál es el avance en los logros de los estudiantes y con ellos dar cuenta de la pertinencia en cuanto a los métodos, estrategias y recursos utilizados en la enseñanza.

Los resultados de la encuesta sobre percepciones de retroalimentación por parte de los docentes de la Facultad de Administración de la universidad privada en la cual fue realizada esta investigación brindan una visión valiosa sobre la importancia de este proceso en la enseñanza y el aprendizaje. Al analizar los datos recopilados, se pueden extraer varias conclusiones clave:

1. Reconocimiento de la Importancia de la Retroalimentación: La mayoría de los docentes comprenden y valoran la retroalimentación como una herramienta esencial para el mejoramiento continuo de la educación. Esto refleja un compromiso compartido hacia la calidad y la eficacia de la enseñanza.
2. Necesidad de Personalización: Los docentes expresan la importancia de brindar retroalimentación personalizada y específica a cada estudiante. Esto resalta la necesidad de adaptar las estrategias de retroalimentación para abordar las necesidades individuales de los alumnos.
3. Retroalimentación Oportuna: La temporalidad de la retroalimentación es un punto crítico. Los docentes y estudiantes valoran la retroalimentación oportuna, lo que destaca la necesidad de agilizar los procesos de retroalimentación en el entorno educativo.
4. Comunicación Abierta: Se observa la importancia de fomentar una comunicación abierta y efectiva entre docentes y estudiantes. Esta comunicación facilita la comprensión mutua y mejora la efectividad de la retroalimentación.
5. Espacio para la Reflexión: La retroalimentación no solo debe centrarse en la mejora de los estudiantes, sino también en el desarrollo profesional de los docentes. La reflexión y el crecimiento continuo son elementos esenciales para el éxito en la retroalimentación educativa.

Estas conclusiones proporcionan una base sólida para futuras iniciativas de mejora en la Facultad de Administración con el objetivo de fortalecer aún más las prácticas de retroalimentación y, en última instancia, elevar la calidad de la educación ofrecida. La retroalimentación continua y la implementación de las lecciones aprendidas de esta encuesta son esenciales para el avance constante en la calidad educativa.

El instrumento diseñado para evaluar el desempeño docente en vinculación con la retroalimentación refleja un enfoque integral y comprometido con el aprendizaje de los estudiantes. La importancia del "Instrumento de Retroalimentación" radica en su capacidad para evaluar dimensiones clave del desempeño docente.

Este instrumento destaca competencias esenciales, como establecer metas de aprendizaje, crear un ambiente propicio para la retroalimentación, y comprometerse profesionalmente con colegas y la comunidad. Al enfocarse en estas áreas cruciales, contribuye a la mejora continua de la práctica docente, identificando fortalezas y áreas de desarrollo.

En la dimensión de "Conocimientos Profesionales en Pos del Aprendizaje", el docente establece metas de aprendizaje y criterios de evaluación que capturan de manera precisa la realidad institucional, promoviendo la transparencia y alineación con los objetivos educativos. La planificación cuidadosa incluye la consideración del tiempo dedicado a actividades de retroalimentación, informando a los estudiantes de manera oportuna.

Además, se destaca la atención a las diversas características en el desarrollo de competencias intelectuales y emocionales, brindando instancias de mejoramiento continuo y creando oportunidades para el desarrollo de la metacognición.

En la esfera de "Creación de un Ambiente Propicio para la Retroalimentación de Saberes", el docente establece un ambiente de confianza y respeto que facilita una relación positiva con los estudiantes. La definición clara de metas informadas orienta y mejora áreas específicas de los resultados de evaluación. La utilización estratégica de la información derivada de la evaluación impulsa estrategias de mejora continua, donde los errores se abordan como oportunidades de aprendizaje y perfeccionamiento. La coevaluación se implementa como una herramienta clave para el desarrollo de habilidades de reconocimiento y transferencia de aprendizajes, fortaleciendo la participación activa de los estudiantes en su propio proceso educativo.

En cuanto al "Compromiso Profesional con sus Pares y la Comunidad en General", el docente demuestra una actitud proactiva al identificar y abordar desafíos en el entorno laboral.

La participación y difusión de proyectos institucionales evidencian un compromiso con la comunidad educativa, aprovechando su experiencia y conocimiento disciplinario para impactar de manera significativa. La búsqueda constante de oportunidades para fortalecer la colaboración y fomentar un entorno cooperativo se traduce en un ambiente de trabajo enriquecido.

La actualización continua del conocimiento profesional y la incorporación de herramientas tecnológicas reflejan el compromiso con la mejora continua, mientras que la promoción de un ambiente inclusivo y el respeto hacia los pares contribuyen a la cohesión y armonía en la comunidad educativa.

Consideramos que el instrumento diseñado para la Facultad de Administración de esta universidad privada sobre retroalimentación refleja la relevancia de este aspecto y permite la mejora continua de los procesos de enseñanza aprendizaje incorporando instancias de colaboración y participación (docente-estudiante / estudiante-estudiante / docente-docente), cautelando la formación integral del estudiantado, desarrollo de su autonomía y formación disciplinar en una institución que se está consolidando a nivel nacional.

LIMITACIONES ENCONTRADAS Y RECOMENDACIONES

Limitaciones Encontradas: Aunque la ejecución del proyecto de investigación "Retroalimentación como Herramienta de Innovación para el Mejoramiento de la Docencia" transcurrió de manera fluida, es importante reconocer que no se identificaron limitaciones significativas durante el desarrollo de la investigación. Tanto a nivel personal como institucional, no se presentaron obstáculos técnicos, administrativos o de coordinación con el equipo humano involucrado.

Recomendaciones y Sugerencias: A pesar de la ausencia de limitaciones sustanciales, se sugieren algunas consideraciones para fortalecer futuras investigaciones o mejoras continuas:

1. Diversificación de Fuentes de Datos:

- Aunque la encuesta y el instrumento diseñado fueron herramientas eficaces, considerar la inclusión de métodos cualitativos, como entrevistas o grupos focales, podría proporcionar una comprensión más profunda de las experiencias y percepciones de los docentes.

2. Ampliación del Alcance Temporal:

- Para evaluar la sostenibilidad de las prácticas de retroalimentación, se sugiere realizar un seguimiento a más largo plazo. Esto permitiría comprender mejor el impacto continuo de las intervenciones implementadas.

3. Incorporación de Perspectivas Estudiantiles:

- En futuras investigaciones, se podría explorar la retroalimentación desde la perspectiva de los estudiantes. Esto proporcionaría una visión más holística de la dinámica de retroalimentación en el entorno educativo.

4. Validación Continua del Instrumento:

- Asegurar la eficacia a largo plazo del instrumento de retroalimentación mediante un proceso continuo de validación y ajuste, garantizando su relevancia y utilidad constante.

5. Monitoreo de la Implementación Práctica:

- Realizar un seguimiento detallado de la implementación práctica de las recomendaciones derivadas de la investigación para evaluar su efectividad y realizar ajustes según sea necesario.

6. Exploración de Factores Contextuales:

- Profundizar en la exploración de factores contextuales que podrían influir en la efectividad de la retroalimentación, incluyendo aspectos culturales, socioeconómicos o institucionales.

7. Colaboración Interdisciplinaria:

- Explorar oportunidades de colaboración interdisciplinaria para enriquecer el enfoque de la retroalimentación, integrando perspectivas de diferentes disciplinas.

8. Evaluación Continua de la Retroalimentación:

- Establecer mecanismos para evaluar continuamente los procesos de retroalimentación implementados, asegurando su adaptabilidad a medida que evolucionan las dinámicas educativas.

Estas sugerencias buscan fortalecer aún más la calidad y aplicabilidad de los resultados obtenidos, así como proporcionar orientación para futuros proyectos en el ámbito de la retroalimentación educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agrebi, M; Sendi, M Y Abed, M. (2019) Deep Reinforcement Learning for Personalized Recommendation of Distance Learning. World Conference on Information Systems and Technologies (WorldCist'19), Apr 2019, Illa da Toxa, Spain. pp.597-606, <10.1007/978-3-030-16184-2_57>. <hal-03576573>
- Alofs, L., Huiskes, J., Heineman, M. J., Buis, C., Horsman, M., van der Plank, L., & Ten Cate, O. (2015). User reception of a simple online multisource feedback tool for residents. *Perspectives on medical education*, 4(2), 57–65. <https://doi.org/10.1007/s40037-015-0173-0>
- Alvarado García, M. (2014). Retroalimentación en educación en línea: una estrategia para la construcción del conocimiento. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 17(2), 59-73. doi: <https://doi.org/10.5944/ried.17.2.12678>
- Amorose, A.J., & Smith, I. (2003) Feedback as a source of physical competence information: effects of age, experience and type of feedback. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 25, 341-359.
- Aras, G. N., & Çiftçi, B. (2021). Comparison of the effect of reinforcement with question-answer and kahoot method on the success and motivation levels of nursing students: A quasi-experimental review. *Nurse education today*, 102, 104930. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2021.104930>
- Azevedo, R., & Bernard, R. M. (1995). A meta-analysis of the effects of feedback in computer-based instruction. *Journal of Educational Computing Research*, 13(2), 111–127.
- Bangert-Drowns, R. L., Kulik, C. C., Kulik, J. A., & Morgan, M. T. (1991). The instructional effect of feedback in test-like events. *Review of Educational Research*, 61, 213–238.

- Bernasconi, A. (Ed.) (2015). La educación superior de Chile. Transformación, desarrollo y crisis. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Black, S. J., & Weiss, M. R. (1992) The relationship among perceived coaching behaviors, perceptions of ability, and motivation of competitive age-group swimmers. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 14, 309-325
- Brunner, J.J. (2015a). Un análisis de política de la política educacional. *Debate Universitario/ 6*. Universidad Diego Portales, Santiago de Chile.
- Canabal, C., & Margalef, L. (2017). La retroalimentación: la clave para una evaluación orientada al aprendizaje. *Profesorado, Revista de curriculum y formación del profesorado*, 21(2), 149-170.
- Centro Interuniversitario de Desarrollo-CINDA (2014). Evaluación del aprendizaje en innovaciones curriculares de la educación superior. Santiago.
- Corbett, A. T., & Anderson, J. R. (1989). Feedback timing and student control in the LISP intelligent tutoring system. In D. Bierman, J. Brueker, & J. Sandberg (Eds.), *Proceedings of the Fourth International Conference on Artificial Intelligence and Education* (pp. 64–72). Amsterdam, Netherlands: IOS Press.
- Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas-CRUCH (2012). *Innovación Curricular en las Universidades del Consejo de Rectores*. Primera edición. Santiago.
- Epstein, M. L., Lazarus, A. D., Calvano, T. B., Matthews, K. A., Hendel, R. A., Epstein, B. B., et al. (2002). Immediate feedback assessment technique promotes learning and corrects inaccurate first responses. *The Psychological Record*, 52, 187–201.

- Marco-Galindo, M. J., & Minguillón Alonso, J. (2021). La evaluación formativa como factor decisivo en el aprendizaje online. Intervención en una asignatura inicial de programación (No. COMPON-2021-CINAIC-0130). Universidad de Zaragoza, Servicio de Publicaciones.
- Hennel, E. K., Trachsel, A., Subotic, U., Lörwald, A. C., Harendza, S., & Huwendiek, S. (2022). How does multisource feedback influence residency training? A qualitative case study. *Medical education*, 56(6), 660–669. <https://doi.org/10.1111/medu.14798>
- Hoon, A., Oliver, E., Szpakowska, K., & Newton, P. (2015). Use of the ‘Stop, Start, Continue’ method is associated with the production of constructive qualitative feedback by students in higher education. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 40(5), pp. 755-767. doi:10.1080/02602938.2014.956282
- Joughin, G., Boud, D., Dawson, P., & Tai, J. (2021). What can higher education learn from feedback seeking behaviour in organisations? Implications for feedback literacy. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 46(1), 80–91. <https://doi.org/10.1080/02602938.2020.1733491>
- Koka, A., & Hein, V. (2006). Perceptions of teachers' general and informational feedback and intrinsic motivation in physical education: two-year effects. *Perceptual and motor skills*, 103(2), 321–332. <https://doi.org/10.2466/pms.103.2.321-332>
- Labra, P. et al. (2016). Aprendizaje en Educación Superior. Una mirada sistémica a los sujetos que aprenden, en un contexto de innovación curricular. *Revista Electrónica de Educación Superior*. 1(1), pp. 39-65.
- Latorre-Coscolluela, C., Sierra-Sánchez, V., Rivera-Torres, P., & Liesa-Orús, M. (2022). Emotional well-being and social reinforcement as predictors of motivation and academic expectations. *International Journal of Educational Research*, 115(102043), 102043. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2022.102043>

Ley 20.129. ESTABLECE UN SISTEMA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR.

López, M. D. C. L., Guerrero, M. J. L., & García, M. P. P. (2018). El enfoque por competencias en el contexto universitario español. La visión del profesorado. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 529-545.

Martínez, P. (2011) Reflexiones sobre la retroalimentación en ambientes virtuales. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. Universidad Virtual Campus Monterrey.

Moreno, R. (2004). Decreasing cognitive load for novice students: Effects of explanatory versus corrective feedback in discovery-based multimedia. *Instructional Science*, 32, 99–113.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos-OCDE (2009). La Educación Superior en Chile. OCDE. Ministerio de Educación, Santiago de Chile.

Servicio de Información de Educación Superior-SIES (2014). Panorama de la Educación Superior en Chile 2014. División de Educación Superior, Ministerio de Educación.

Shute, V. J. 2008. Focus on Formative Feedback. *Review of Educational Research* 78 (1):153-189. doi:10.3102/0034654307313795

Srinivasan, M., Litzelman, D., Seshadri, R., Lane, K., Zhou, W., Bogdewic, S., Gaffney, M., Galvin, M., Mitchell, G., Treadwell, P., & Willis, L. (2004). Developing an OSTE to address lapses in learners' professional behavior and an instrument to code educators' responses. *Academic medicine: journal of the Association of American Medical Colleges*, 79(9), 888–896. <https://doi.org/10.1097/00001888-200409000-00017>

- Romero, S., Fardoun, H. M., Penichet, V. M. R., Lozano, M. D., & Gallud, J. A. (2021). Analysis of online social interactions based on positive reinforcement social networks in a K–12 Geometry class. *Applied Sciences (Basel, Switzerland)*, 11(23), 11545. <https://doi.org/10.3390/app112311545>
- Rubí G P, De la Barra V L, Schaefer A H. [The opinion of psychiatry residents about social interaction during the feedback in medical education]. *Revista Médica de Chile*. 2016 Jun;144(6):751-756. DOI: 10.4067/s0034-98872016000600009. PMID: 27598494.
- Ryan, R. M. (1982) Control and information in the intrapersonal sphere: an extension of cognitive evaluation theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43, 450-461.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000) Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68-78.
- Tirado, Felipe, & Peralta, Jesús. (2021). Desarrollo de diseños educativos dinámicos. Una alternativa socio constructivista. *Perfiles educativos*, 43(172), 60-77. Epub 31 de enero de 2022. <https://doi.org/10.22201/iissue.24486167e.2021.172.59490>
- Wu, Y., & Schunn, C. D. (2020). When peers agree, do students listen? The central role of feedback quality and feedback frequency in determining uptake of feedback. *Contemporary Educational Psychology*, 62(101897), 101897. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101897>