

Capítulo 4

**RETROALIMENTACIÓN  
PARA EL APRENDIZAJE**

Janeet Bloomfield

*Feedback*

**CASO**

*Durante la rotación clínica, usted observa que un estudiante comete varios errores en la aproximación y contacto con el paciente. Usted se pregunta, ¿cómo hago para que este estudiante sea consciente de sus errores en la comunicación con el paciente?, ¿para que se dé cuenta de que no está logrando los objetivos actitudinales de la rotación clínica?*

**OBJETIVOS**

1. Destacar la importancia del rol del tutor en la formación global de los estudiantes y en la adquisición de las competencias clínicas de estos.
2. Enfatizar la potencia y relevancia del *feedback* efectivo para el aprendizaje profundo.
3. Entregar algunas recomendaciones para entregar un *feedback*.

**INTRODUCCIÓN**

Como ya se ha visto en capítulos anteriores, el tutor tiene un rol clave en la formación del estudiante, y al mismo tiempo una gran responsabilidad en la adquisición de las competencias que le habilitarán para atender las

necesidades de salud de la población. Para esta tarea, son fundamentales la **evaluación formativa** y el **feedback efectivo** (Krackov & Pohl, 2011).

La finalidad de la evaluación formativa es modular el proceso de aprendizaje, asesorando o apoyando al estudiante en forma permanente para que este vaya corrigiendo en el camino sus errores, y al término de la práctica haya logrado plenamente los objetivos de esta. Es más efectiva cuando está incrustada a lo largo de la práctica clínica, es continua, y provee *feedback* constante y oportuno; de este modo, surge en el estudiante un efecto “catalítico” para el estímulo del aprendizaje (Norcini, 2011).

El *feedback*-palabra inglesa que se ha adoptado y utiliza mucho en educación es la información que recibe el estudiante sobre su acción (Ende, 1983), instándolo a buscar la forma para obtener finalmente el resultado esperado (Ramani, 2012). Pretende disminuir el gap entre el desempeño esperado y el observado en el estudiante (Cantillon, 2008).

Esta información debe emanar desde el mismo estudiante como resultado de su reflexión sobre la experiencia vivida (Branch, 2002). El tutor es clave en este proceso, ya que mediante preguntas abiertas va guiando al estudiante en su reflexión, hasta que este toma conciencia de sus fortalezas y de lo que debe mejorar, y le ayuda a elaborar un plan para mejorar lo que está débil. Para que el *feedback* sea efectivo, el estudiante **debe reconocer** dónde está el problema para su aprendizaje y proponerse resolverlo a través del plan confeccionado en conjunto con su tutor, con el que, a la vez, se compromete para cumplirlo (Ramani, 2012).

El *feedback* es críticamente importante para el aprendizaje (Norcini, 2011) y clave para la adquisición de las habilidades clínicas; para que tenga el máximo efecto, debe conceptualizarse como un proceso secuencial más que una serie de eventos separados (Archer, 2010). Al recibir *feedback* de su docente en forma continua, el estudiante puede ir dirigiendo su aprendizaje, reforzando, corrigiendo y mejorándolo hasta alcanzar el resultado esperado. Sin *feedback*, no hay refuerzo de las buenas prácticas ni puede saber el estudiante si está errando en la adquisición de alguna competencia; si no lo sabe, no puede realizar acciones encaminadas a su logro y, por ende, no se puede asegurar su aprendizaje (Cantillon, 2008).

Por lo anteriormente expuesto, es necesario que el estudiante reciba *feedback* del tutor durante

y no al final— de la práctica, de lo contrario no habrá tiempo para mejorar y asegurar el logro esperado.

Hay distintos tipos de *feedback*, ajustados a las diferentes circunstancias docentes (Acher, 2010); todos válidos si consiguen el efecto deseado. Puede ser breve, preciso e inmediato frente a un procedimiento; formal y organizado luego de un período de tiempo y observación, y “oficial o mayor” si ha sido programado desde el principio, disponiendo de un mayor espacio de tiempo (Branch, 2002). Cualquiera sea el tipo utilizado, debe darse al estudiante el tiempo necesario para demostrar sus logros.

El *feedback* al estudiante respecto a la conducta observada, es la respuesta a la pregunta que se plantea el tutor en el caso descrito al comienzo. Es la herramienta fundamental para el aprendizaje en la práctica clínica, y está demostrado que mejora el futuro desempeño profesional (Veloski, 2006).

#### CUÁNDO ENTREGAR FEEDBACK AL ESTUDIANTE

- En todo período de formación, siendo la práctica clínica la instancia más crítica.
- Durante toda la rotación clínica, en forma frecuente.
- En la mitad de la rotación de manera formal, dándole así tiempo para mejorar y certificar el logro; este momento debe estar programado desde el principio de la rotación.
- En cada ocasión en que se pesquise un error que requiere corrección, o un logro relevante que se requiera enfatizar (no dar *feedback* solo para resaltar errores).
- Después de cada evaluación sumativa, sea teórica o práctica; reafirma logros, aclara conceptos y evidencia falencias en la docencia entregada.

*Como la evaluación formativa es inherente al proceso de aprendizaje, el feedback debe estar incluido en la programación de toda actividad docente.*

- » Disponer de tiempo suficiente para observar al estudiante y así tener datos precisos para que el *feedback* sea preciso y contextualizado.
- » Administrar el tiempo asignado, para poder entregar *feedback* a todos los alumnos.
- » Descubrir las técnicas para realizarlo de manera que sea efectivo.
- » Contar con el espacio físico que permita resguardar la privacidad que el momento requiere.
- » Entregar *feedback* a un estudiante que comete muchos errores o tiene varios problemas, como en el ejemplo inicial (“¿por dónde empieza?”).
- » Pensar que se dañará la autoestima del estudiante al destacar sus errores.

**SOLUCIONES**

- o Planificar la observación de los estudiantes en forma alternada para lograr ver el desempeño de todos.
- o Mantener en el bolsillo un cuadernillo de notas para registrar los eventos en el momento en que ocurren, y así poder precisarlos durante el *feedback*.
- o Asesorarse con guías que están fácilmente disponibles, para la entrega de *feedback*.
- o Utilizar una buena técnica en la entrega de *feedback*. Con ello el estudiante queda feliz y agradecido de su tutor que le ayudó a ser mejor profesional.

**RECOMENDACIONES GENERALES PARA ENTREGA UN FEEDBACK FORMATIVO Y EFECTIVO (Bienstock, 2007)**

- ✓ Dar *feedback* de manera frecuente. Aunque sea breve, es fundamental.
- ✓ El *feedback* debe referirse a los objetivos de aprendizaje, no a características personales.
- ✓ Antes de entregar *feedback*, recordar que:
  - » La **OBSERVACIÓN** al estudiante durante la práctica es CLAVE para precisar hechos puntuales que reforzar o corregir.
  - » Es necesario el registro preciso de las observaciones, tanto fortalezas como debilidades, para discutirías durante el *feedback*.

- » Para la observación al estudiante durante un procedimiento, usar pautas con indicadores objetivos o escalas de logro, que permitan evaluar el nivel de adquisición de una competencia y entregar un *feedback* preciso.
- » Iniciar la sesión explicitando que se le dará un *feedback*.
- ✓ Durante la sesión:
  - » Crear un clima de confianza y respeto mutuo, idealmente sin otras personas presentes.
  - » Procurar que el estudiante se sienta en un ambiente protegido en el que el docente es un aliado y no un juez en su aprendizaje.
  - » Escuchar al estudiante.
  - » Basarse en los objetivos de la pasantía, aquellos logrados y los por lograr.
  - » Referirse a conductas, jamás características personales (siempre decir “hiciste”; nunca decir “eres”).
  - » Estimular la reflexión del estudiante sobre la vivencia, de modo que él mismo sea quien reconozca sus fortalezas y debilidades; hacerlo mediante preguntas abiertas dirigidas a ese fin. Partir con algunas generales, como “¿qué pasó en la entrevista?, ¿cómo te pareció tu desempeño durante la maniobra?”, etc.
  - » Iniciar la retroalimentación por los objetivos logrados, describiéndolos y destacándolos. Siempre partir por lo positivo.
  - » Destacar hechos puntuales, específicos, observados. Esto ayuda al estudiante a volver sobre su acción y reflexionar sobre esta.
  - » Continuar con lo mejorable, entregándolo en pequeñas dosis aunque haya varios elementos que corregir; elegir cada vez uno o dos más importantes. En el ejemplo del caso inicial, elegir los dos problemas más serios en su relación con el paciente.
  - » Con preguntas abiertas, ir acercando al estudiante hacia el problema detectado, de modo que finalmente sea él mismo quien lo reconozca.
  - » Guiarlo a formular una propuesta de trabajo sobre el objetivo no logrado.
  - » Fijar un plazo para demostrar la adquisición de este.

Al término de la sesión:

- Proponer un resumen de fortalezas, debilidades y plan, escrito por el mismo estudiante.
- Concluir la sesión con un comentario estimulante del tutor, que refleje confianza en que el estudiante logrará el objetivo.
  - » Dejar las conclusiones idealmente por escrito y con la firma de ambos (tutor y estudiante).

No hay mejora sin el propio convencimiento del error, y esta conciencia se logra exclusivamente mediante la reflexión inducida por el tutor.

Una evaluación sumativa también requiere retroalimentación posterior, es decir, debe ser a la vez formativa: el estudiante necesita saber qué logró y dónde están sus debilidades.

**Importante:** "Sugerencias para un Feedback Efectivo" en anexo 11, pág. 98 Manual de Instrumentos de Evaluación, Facultad de Medicina CAS-UDD.

### INCLUSIONES

El feedback del docente es reconocido universalmente como la herramienta más poderosa para orientar, estimular, dirigir y asegurar el aprendizaje, especialmente durante la práctica clínica. Para que sea efectivo y formativo, se recomienda:

1. Invitar al estudiante a **reflexionar** sobre lo vivido, destacando y explicitando los objetivos o conductas bien logradas
2. Estimular al estudiante, a través de **preguntas abiertas**, a identificar los objetivos no logrados, de modo que él mismo los reconozca.
3. Ayudar al estudiante a establecer un **plan de mejoramiento** y a fijar el plazo disponible para demostrar sus logros.
4. Procurar la instancia para que el estudiante **demuestre su mejora** al tutor, y a sí mismo.

### IN SÍNTESIS

**El tutor debe:**

- ✓ Incorporar en la planificación de su rotación clínica la instancia para entregar un **feedback** formal al estudiante, sin desmedro de hacerlo además en todas las ocasiones posibles.
- ✓ Entregar **feedback** frecuentemente, sabiendo que es absolutamente necesario para el aprendizaje.
- ✓ Entregar **feedback** cuando aún queda tiempo en la rotación para que el estudiante demuestre el logro de la competencia esperada.
- ✓ Pedir **feedback** a los estudiantes. Su aporte puede ser importante para readecuar su docencia en pos del logro de los objetivos planificados. La reorientación de sus actividades docentes pueden producir una mejora significativa en el aprendizaje de sus alumnos.

El tutor es clave para la formación general y la adquisición de competencias de sus estudiantes, siendo el **feedback** la herramienta necesaria para lograrlo. No puede, por lo tanto, un estudiante terminar su rotación clínica sin haber recibido **feedback** de su tutor.

### BIBLIOGRAFÍA

ARCHER, J. State of the science in health professional education: effective feedback, Medical Education 2010; 44: 101–108.

BIENSTOCK, J. Medical ed. Review Providing feedback. Am J Obs & Gy, 2007.

BRANCH, WT Jr., PARANJAPÉ, A. Feedback and reflection: teaching methods for clinical settings. Acad Med. 2002;77 (12 pt 1): 1185–1188.

CANTILLON, P. Giving feedback in clinical settings. BMJ 2008, 337.

CDE, CAS-UDD. Manual de Instrumentos de Evaluación Facultad de Medicina, 2ª Edición, 2016. Publicado en <http://medicina.udd.cl/ode/files/2016/04/Manual-Instrumentos-de-Evaluacion.pdf>

ENDE, J. 1983. Feedback in clinical medical education. JAMA 250: 777–781.

KRACKOV, SK., POHL, H. Building expertise using the deliberate-practice curriculum-planning model. Med Teach, 2011; 33(7): 570–575.