

ARCHIVO HISTÓRICO



El presente artículo corresponde a un archivo originalmente publicado en el **Boletín de la Escuela de Medicina**, actualmente incluido en el historial de **Ars Medica Revista de ciencias médicas**. El contenido del presente artículo, no necesariamente representa la actual línea editorial. Para mayor información visitar el siguiente

vínculo: <http://www.arsmedica.cl/index.php/MED/about/submissions#authorGuidelines>



Vol. 27, No. 1, 1998 [ver índice]

RETROALIMENTACION (FEEDBACK): TECNICA FUNDAMENTAL EN LA DOCENCIA CLINICA

Dr. Rodrigo Moreno Bolton.
Profesor Adjunto.
Director de Pregrado.
Depto. de Enfermedades Respiratorias
PUC

Dr. Julio Pertuzé Rivera
Profesor Adjunto
Depto. de Enfermedades Respiratorias
PUC

La retroalimentación es una de las herramientas fundamentales en el proceso de formar hábitos y actitudes, así como en el aprendizaje de destrezas, especialmente en el ámbito clínico. Dado que no existe un conocimiento claro respecto a este tema, tanto entre los docentes como alumnos de nuestra Escuela, hemos considerado útil revisarlo con algún detalle. Al igual que la mayor parte de las publicaciones sobre el tema, los principales conceptos empleados en este artículo provienen del trabajo de Jack Ende, publicado en 1983.

Definición y concepto de Feedback

En el ámbito docente, el término feedback o retroalimentación, se refiere a la entrega de información al estudiante acerca de su desempeño con el propósito de mejorar éste en el futuro. Es de gran importancia reconocer los dos componentes mencionados en la definición: no basta con informar a un alumno acerca de su desempeño, sino que la información debe ser entregada de forma tal que haga posible una mejoría durante el proceso de aprendizaje.

Para cualquiera que esté aprendiendo algo, es útil conocer durante el proceso si está logrando adecuadamente los objetivos, así como los aspectos específicos en que debe mejorar. En este sentido, el feedback puede compararse a un espejo que devuelve al aprendiz una imagen de lo que está haciendo, lo que le permite perfeccionarse y corregirse durante el proceso de aprendizaje.

El alumno no sólo debe recibir retroalimentación negativa, que tiene el propósito de corregir las conductas inadecuadas, sino también una retroalimentación positiva, con el objeto de tomar conciencia que una conducta específica es adecuada, lo que tiende a reforzarla.

Diferencias entre feedback y evaluaciones sumativas

Aunque puede existir algún grado de superposición entre ambas, es importante diferenciar la retroalimentación de las evaluaciones que tienen como fin calificar a los alumnos (evaluaciones sumativas). Estas últimas pueden darse en tres situaciones:

- Las calificaciones efectuadas al final de un curso o capítulo no pueden modificar el aprendizaje del curso o capítulo específico, por lo que no sirven para entregar feedback.
- Las evaluaciones sumativas efectuadas durante un curso no entregan feedback si se comunica al alumno sólo la nota.
- Una evaluación sumativa realizada durante un curso puede servir de feedback si, además de la nota, se le indica al estudiante los errores y aciertos.

Otro hecho que ayuda a comprender las diferencias entre ambos conceptos es que la evaluación sumativa se expresa predominantemente en adjetivos o notas (su anamnesis es deficiente, su nota es un 3). El feedback, en cambio, se expresa en sustantivos y verbos (Ud hizo preguntas dirigidas e indujo al paciente las respuestas, por lo que los datos obtenidos no son confiables; es preferible hacer preguntas abiertas).

Proceso

La Figura 1 y la Tabla 1 resumen este proceso. La Figura 1 muestra que el docente observa las conductas de un estudiante y las evalúa de acuerdo a objetivos preestablecidos. Es fundamental notar que lo evaluado por el docente son las conductas y no la persona del estudiante. Posteriormente el docente comunica al estudiante sus observaciones y su evaluación, con el propósito de ayudar al alumno a mejorar su desempeño. A continuación analizaremos en mayor detalle este proceso.

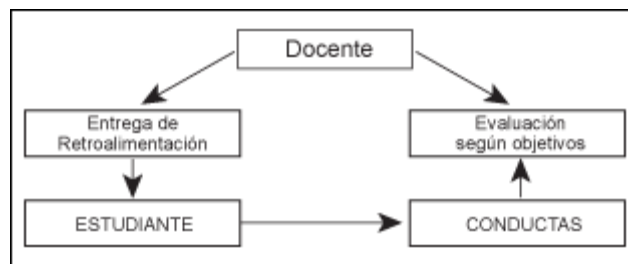


TABLA 1
CARACTERISTICAS DEL FEEFBACK

- El docente y el alumno deben sentirse parte de un equipo
- Debe ser oportuno y esperado
- Debe basarse en observaciones efectuadas personalmente por el docente
- Debe referirse a conductas susceptibles de cambiar
- Debe ser descriptivo y no evaluativo
- Debe referirse a situaciones concretas y no a generalizaciones
- Debe referirse a decisiones y actos y no a intenciones o interpretaciones.
- Es conveniente negociar con el alumno el decidir cuando y dónde efectuar el feedback.

Conductas. Todas las acciones de los alumnos son susceptibles de ser analizadas: anamnesis, examen físico, interpretación de los datos clínicos, formulación de hipótesis diagnósticas, formulación de planes de estudio complementario y de planes de tratamiento, ejecución de procedimientos, conducta del alumno con el paciente y su familia, con otros profesionales y personal de colaboración, etcétera. Además, el docente puede hacer periódicamente una evaluación global del desempeño del alumno, que considere el conjunto de las acciones observadas durante el periodo.

Observación. Idealmente, el feedback debe ser entregado por el mismo docente que está efectuando la observación, por lo que debiera ocurrir naturalmente, como parte del trabajo diario. Aunque puede ser dado por todos los docentes que estén en posición de hacerlo, el académico a cargo de un alumno tiene la obligación de entregarlo. Esto es especialmente importante a nivel de internado y residencia, pues el feedback es un componente fundamental de la metodología de la práctica supervisada inherente al entrenamiento clínico.

Evaluación. Para evaluar las conductas observadas, el docente debe conocer claramente los objetivos del curso, estén o no expresados por escrito. Estos objetivos deben ser compartidos por todos los profesores a cargo de un curso, lo que implica que deben ser comunicados, verbalmente o por escrito, y recordados periódicamente en las reuniones sobre docencia.

Entrega del feedback

La comunicación con el alumno es la etapa más compleja del proceso, por lo que la describiremos detalladamente. Es conveniente que el docente comunique, desde sus primeros contactos con el alumno, la utilidad del proceso y cómo efectuará la retroalimentación. Es fundamental que los estudiantes perciban que quien más se puede beneficiar con la detección y comunicación de problemas es quien los comete, para lo cual es necesario que la información vuelva a él, cerrándose de esta manera el círculo de retroalimentación. El alumno debe percibir que junto al docente forman un equipo que tiene como objetivo su propio aprendizaje.

La entrega de retroalimentación negativa puede despertar alguna reacción emocional negativa, la que puede interferir con los propósitos de ésta. Una reacción inadecuada suele ser el resultado de fallas en la forma de entregar feedback, lo que puede determinar una reticencia para darlo o recibirlo en el futuro.

Al comienzo de una entrega de feedback, especialmente en evaluaciones globales del estudiante, es conveniente discutir y concordar con éste una apreciación del conjunto de su desempeño, comparándolo con objetivos bien definidos, que pueden o no estar escritos, pero que deben tener sentido para docente y alumno. Es recomendable solicitar al alumno una autoevaluación, efectuando preguntas abiertas, como ¿Qué crees que hiciste bien? ¿Qué crees que necesita mejoría? Las respuestas pueden generar una agenda para guiar la discusión entre ambos. Las recomendaciones del docente serán mejor recibidas si ambos comparten el diagnóstico de la situación.

Debe ser descriptiva. El ideal es describir simple y objetivamente la conducta o situación y explicar porqué ésta es inadecuada. El hacer una retroalimentación descriptiva facilita la tarea del docente, ya que el problema se circunscribe a una situación concreta, lo que disminuye la carga emocional del estudiante. Por el contrario, si el problema es planteado como una apreciación del docente acerca de la persona del alumno, es más probable una reacción negativa. Por ejemplo, si un interno no ha efectuado un examen ginecológico a una paciente febril, el docente debe hacer presente el hecho y enfatizar que esa omisión pudiera influir negativamente en el manejo de la enferma. Si, en cambio, ante la misma situación el docente califica al alumno de flojo, descuidado o inepto, o hace comentarios negativos

respecto a la vocación del estudiante, es muy probable que éste no acepte la crítica y reaccione negativamente, por lo que el problema se traslada desde el problema real (el examen físico incompleto) a la forma en que el docente hizo la crítica, lo que conduce a que se pierda el propósito educacional del feedback y se altere la relación docente-alumno.

La retroalimentación positiva también debe ser efectuada descriptivamente, ya que si el docente califica la persona del alumno y no la conducta que este tuvo, el propósito educativo de la observación se pierde y pasa a ser sólo un cumplido.

Debe ser específica. Si la retroinformación es poco clara, inespecífica, no logrará despertar una reacción adecuada, ya que el alumno no podrá identificar la conducta específica evaluada por el docente. Por ejemplo, si éste le comunica que efectúa buenas historias clínicas a sus pacientes, este comentario, aunque halagador, es de poca utilidad para el estudiante. En cambio, el docente tenderá a reforzar las habilidades si le explica que hubo una buena síntesis del problema, que la jerarquización de la anamnesis fue correcta, que se consideró adecuadamente la repercusión personal y familiar de la enfermedad, etcétera.

Debe ser oportuna. La entrega tardía de información no permite corregir una conducta inadecuada. Por ejemplo, si un docente comunica al alumno sólo al fin de un curso que su nota es inferior a la que éste esperaba, el alumno no podrá corregir los errores que motivaron la baja calificación. Es importante notar que en estas circunstancias el docente perdió la oportunidad de educar al alumno.

El mejor momento para entregar el feedback es el inmediato a la detección del problema. Sin embargo, en el trabajo con pacientes o con grupos de estudiantes, la entrega inmediata de feedback negativo suele ser inadecuada, puesto que tiende a menoscabar al alumno ante el paciente o sus compañeros. En estas circunstancias es preferible posponerla hasta que se den condiciones más adecuadas. Esta demora, además, puede servir para que se calmen aquellos docentes o alumnos que han sido afectados negativamente por una situación determinada, lo que hace posible que la retroalimentación cumpla mejor su propósito.

Debe ser efectuada en un ambiente adecuado. Un pasillo no es el mejor ambiente para efectuar una retroalimentación negativa, especialmente ante situaciones conflictivas. Un comentario efectuado de esta manera puede ser percibido como una observación casual o como una agresión. Si, por el contrario, el profesor lleva al alumno a una sala o lo cita especialmente para este propósito, el acto adquiere el grado de formalidad que ayudará a producir el efecto deseado.

Asegurarse que el estudiante comprendió la crítica. Es necesario constatar que el alumno percibió claramente el problema y, mejor aún, pedirle que describa el cambio necesario para solucionarlo. En algunas ocasiones puede ser útil, además, solicitar una opinión acerca de cómo percibió el estudiante la entrega feedback, lo que es especialmente importante cuando el docente no ha presenciado personalmente el problema y sólo ha sido informado por otros miembros del equipo de salud.

Estrategias en situaciones complejas

Se ha recomendado algunas estrategias para emplear en situaciones en que es necesario entregar una retroalimentación particularmente dura, en que se puede prever que el estudiante tendrá una reacción emocional considerable.

Algunos recomiendan comenzar con alguna retroalimentación positiva, con el propósito de crear una atmósfera adecuada para recibir la crítica, seguir con el feedback negativo y terminar con otra retroalimentación positiva. Para ello es necesario escoger aspectos positivos importantes y no triviales, ya que de lo contrario el alumno percibirá una falta de autenticidad en los comentarios positivos, lo que puede producir un efecto opuesto al buscado.

Otra recomendación, que probablemente logra de mejor manera el objetivo educacional, es ir creando un "banco" de retroalimentaciones positivas en la relación con los alumnos, de manera que cuando sea necesario entregar la parte negativa, se haya creado el clima de confianza necesario para lograr una respuesta constructiva.

En muchas situaciones es útil solicitar a los alumnos una autoevaluación respecto de situaciones concretas, ya que frecuentemente los estudiantes son capaces de percibir sus problemas e idear estrategias para corregirlos. Esta estrategia ayuda a evitar que sea el docente el que deba plantear algunas situaciones particularmente problemáticas, obligando al estudiante a analizar la situación e involucrándolo de mejor forma en el problema.

Si un alumno no acepta el diagnóstico de la situación o las estrategias de solución señaladas por el docente, no es conveniente entrar en mayores discusiones, indicándole que son sugerencias que le pueden ayudar a mejorar, por lo que él debe meditar al respecto y que puede buscar otras formas de corregir el problema. Es conveniente, en estos casos, indagar con el alumno o con tutores previos si el problema se había presentado anteriormente, puesto que éste es un argumento de peso para demostrar que el problema existe en la realidad.

Confrontación

En algunas ocasiones el feedback falla, pues el alumno muestra una clara resistencia a aprender algunos contenidos, actitudes o habilidades, lo que puede deberse a falta de motivación o a hábitos de aprendizaje ineficaz, lo que suele producir justificados sentimientos de frustración en el docente. En estos casos puede ser necesaria una forma diferente de relación con el alumno, que se ha sido llamada confrontación. Esta consiste en explicar al estudiante la actitud o conducta inadecuada, explicar con claridad los sentimientos que produce en el docente y persuadirlo a cambiarla por otra bien definida.

La oposición recalcitrante de un alumno a adquirir algunas conductas, así como percepciones erradas del feedback, pueden poner de manifiesto trastornos de personalidad u otros problemas de la esfera psiquiátrica que hagan necesaria una mayor evaluación.

Consecuencias del Feedback

La investigación sobre docencia muestra que muchos estudiantes que están recibiendo feedback no lo perciben, ya sea porque ignoran qué es feedback, porque lo confunden con las evaluaciones corrientes o porque algunos profesores lo incorporan de manera tan natural a su actividad docente, que pasa a formar parte de ésta de manera inseparable en la mente del estudiante.

Los alumnos que reciben feedback de buena calidad, oportuna y regularmente, pueden desarrollar progresivamente sus capacidades clínicas al máximo de sus posibilidades en menor tiempo.

El efectuar regular y deliberadamente feedback permite al equipo docente obtener información objetiva respecto al progreso de la adquisición de actitudes, destrezas y habilidades de los alumnos durante un curso, lo que hace posible detectar falencias e implementar medidas correctivas oportunas.

Si no se entrega feedback a un alumno que tiene errores, éstos no serán corregidos o la corrección se hará lenta e ineficientemente, en la medida que el alumno tome conciencia de ellos a través de las evaluaciones sumativas efectuadas al término de los cursos.

En ausencia de feedback, los alumnos pierden orientación respecto a su desempeño, lo que suele conducir a una sensación de inseguridad, ya que sólo tendrán una orientación respecto a éste con las evaluaciones de fin de curso, lo que colabora a que éstas adquieran una importancia desproporcionada. Por otra parte, dado que la mayoría de las evaluaciones de fin de curso miden predominantemente la memorización y comprensión de conocimientos, la falta de feedback va en desmedro del aprendizaje de las habilidades clínicas.

Ante la falta de retroalimentación, algunos alumnos intentan obtenerla mediante signos indirectos de aprobación o desaprobación por parte del docente, lo que puede conducir a problemas de interpretación. Otros alumnos reaccionan a esta falta de dirección con independencia, buscando mecanismos de autoevaluación, lo que puede conducir a un exceso de seguridad y a crear una resistencia a las calificaciones discrepantes con sus percepciones. Además, si la seguridad no tiene una base real, ello resultará peligroso para sus enfermos, en la medida que existan errores no corregidos.

Conclusiones

Para terminar, es conveniente enfatizar que el proceso de entregar feedback es parte fundamental de una buena relación docente-alumno, para obtener la cual es necesario crear una atmósfera que facilite la comunicación entre ambos. Los docentes que practican regular y conscientemente la entrega de feedback señalan que en la mayoría de las ocasiones no es un proceso traumático sino que, por el contrario, los alumnos lo aprecian y agradecen, señalando con frecuencia que desearían recibirlo con mayor regularidad en la Escuela.

Whitman y cols señalan que las características más importantes del docente que facilitan este proceso son:

- La empatía, es decir comprender las emociones del estudiante.
- Respeto y aceptación de las características positivas y negativas del alumno.
- Calidez, expresada en preocupación por sus necesidades y dificultades.
- Claridad en la expresión de las necesidades de los estudiantes y en las recomendaciones del maestro.
- Autenticidad, que exista una congruencia entre la preocupación del profesor y la actitud que éste muestra para con los alumnos.
- Confianza, que haga posible que el profesor comparta sus sentimientos y experiencias con los alumnos, lo que los expertos califican como uno de las principales herramientas para transmitir modelos de conducta.
- Dedicación, que haga posible que el profesor tenga el deseo de abordar los problemas difíciles en la relación docente-alumno.

Dado que la relación docente - alumno recién expuesta es similar en muchos aspectos a la relación médico - paciente, creemos necesario enfatizar que el principal papel de un educador es ayudar a un estudiante a aprender, de manera similar a la de un médico, que ayuda a su enfermo a sanar.

Referencias escogidas

1. Ende J. Feedback in clinical medical education. JAMA 1983; 250: 777-81.
2. Schwenk TL and Withman N. Residents as teachers: a guide to educational practice. Department of Family and Preventive Medicine. University of Utah School of Medicine, Salt Lake City 1993.
3. Withman N and Schwenk TL. The Physician as a teacher. Second edition. Withman Associates, Salt Lake City, 1997.
4. Klein RH and Babineau R. Evaluating the competence of trainees: It's nothing personal. Am J Psychiatry 1974; 131: 788-791.