

CARTA AL EDITOR

La importancia del “Feedback”: Una vivencia docente

The relevance of “Feedback”: A teaching experience

Sr. Editor: Tal como señalaran en otra revista los Drs. Moreno y Pertuzé, el proceso de dar “feedback” a nuestros estudiantes es una herramienta fundamental para la formación de sus hábitos y actitudes¹. El término “feedback,” traducido como “retroalimentación” –palabra aún no incorporada en el diccionario de la Real Academia Española– tiene su origen en las necesidades empresariales de poder entregar información sobre un producto, una mercancía u otro bien, al proveedor o productor, de tal modo de permitirle mejorar su trabajo.

En docencia, el concepto de “feedback” se refiere a informar al estudiante sobre su desempeño en diversos aspectos (cognoscitivos, actitudinales o en la evaluación de sus destrezas técnicas) para mejorar su desempeño futuro, enfatizando aquellos aspectos positivos y señalando caminos para enmendar rumbo. Se sugiere que este “feedback” sea descriptivo, específico y oportuno, de tal modo de poder lograr un cambio en la conducta del alumno. A su vez, al menos los que nos desempeñamos en un ambiente universitario, somos evaluados sistemáticamente por nuestros estudiantes. Al término de cada curso, ellos entregan su opinión sobre la calidad de la docencia impartida, los métodos empleados, cumplimiento de objetivos, infraestructura disponible, sistema de evaluación e incluso si nuestras clases despiertan o no interés en ellos. Este proceso, sin embargo, no nos permite saber si aquello que enseñamos tiene un efecto en la vida personal de nuestros estudiantes.

Por el contrario, la educación en salud a nivel comunitario, las actividades de capacitación realizadas para agrupaciones de pacientes o centros de madres, tienen un gran impacto en calidad de vida, pero no siempre se obtiene un “feedback” en forma explícita, que permita darnos cuenta si aquello que enseñamos tuvo utilidad. Pensando en el gran número de profesionales de la salud que realizan este tipo de docencia fuera del aula universitaria, quiero relatar una vivencia personal:

A mediados de 2006, dos alumnas de 2º año de Medicina de la Pontificia Universidad Católica se acercaron a pedirme un favor. Querían que dictara una clase sobre “Salud Sexual y Reproductiva” para un curso de Ciencia y Salud que ellas impartían en INFOCAP, la así llamada “Universidad de los Pobres”. Las asistentes a dicho curso eran mujeres de distintas edades, desde abuelitas hasta veinteañeras, probablemente con mucha más experiencia en estos temas que las jóvenes universitarias. Ninguna había terminado la Enseñanza Media y hacía tiempo que se habían alejado de cualquiera actividad educativa. Sin embargo, todas querían surgir y en este lugar se les había dado la oportunidad de aprender un oficio como peluquería, pastelería o tejido, además de tomar cursos electivos entre los cuales estaba el que daban mis alumnas.

Correspondencia a: Dra Sofía P. Salas. Marcoleta 391, Santiago. Fono (562): 354-8172. Fax (562) 632-1924. E mail: ssalas@med.puc.cl

Acostumbrada a dictar clases a alumnos de Medicina, que suelen tener excelente rendimiento académico, me pareció un difícil desafío adecuar el lenguaje y mi sistema de impartir docencia a un público con escasa preparación académica. Una dificultad adicional era enfrentar un tema distinto a mi área de experiencia docente y abarcar en apenas un par de horas el ciclo sexual normal, la menarquia, menopausia, embarazo normal, sexualidad y afectividad.

Durante mi clase, logré percibir que las asistentes me seguían con atención y al momento de las preguntas fueron muy directas para plantear sus inquietudes: “Tengo una hija que...”, “una amiga me contó que...”, o “cómo puedo yo...” y así fueron extendiendo la sesión por un tiempo adicional. A la salida, algunas tímidamente me dijeron “espero que vuelva otro día”. Me despedí suponiendo que nunca más sabría de ellas, puesto que era difícil que nuestras vidas volvieran a cruzarse.

Algún tiempo después, cerca de Navidad, cuando la clase hecha dos meses antes estaba casi olvidada, reaparecieron mis dos estudiantes de Medicina. Sonrientes, me dijeron: “doctora, le traemos un regalo”. Supuse que por la época del año me traían un obsequio –tal vez un chocolate o una flor– en señal de agradecimiento. Para mi sorpresa sacaron de su mochila una serie de hojas de cuaderno escritas con trazos irregulares: ¡eran cartas de las alumnas de INFOCAP!

Ante mi cara de asombro, dijeron: “es que como sabemos lo importante que es el *feedback* para usted, pedimos a las alumnas que escribieran sus comentarios para entregárselos”.

Leí con atención las cartas, algunas más breves, otras extensas, algunas redactadas seguramente con mucho esfuerzo, varias con numerosas faltas de ortografía. Tal como se supone debe ser un proceso de “*feedback*”, eran notas descriptivas, que señalaban explícitamente qué les había gustado de la charla o para qué les había servido. Me sentí conmovida. Pensé en mis estudiantes de Medicina que de esa manera tan especial me daban las gracias por haberlas ayudado; pensé en esas mujeres ávidas de aprender y tan bien dispuestas a utilizar lo aprendido para mejorar su calidad de vida; imaginé también las oportunidades que como docentes universitarios –que vivimos muchas veces encerrados entre cuatro paredes– hemos desaprovechado para llegar con nuestros conocimientos científicos, técnicos, y humanos donde nadie más va.

Fue mi mejor lección sobre lo que es el *feedback*.

Sofía P. Salas¹.

¹Departamento de Obstetricia y Ginecología, Escuela de Medicina, Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile.

REFERENCIA

1. MORENO R, PERTUZÉ J. Retroalimentación (*feedback*): técnica fundamental en la docencia clínica. *Boletín Escuela de Medicina*, Universidad Católica de Chile. 1998; 27: 56-9.