

La retroalimentación en los procesos de evaluación del aprendizaje

¿Cómo potenciar
los procesos
de retroalimentación en
beneficio de la evaluación
de los desempeños
de los estudiantes?

Silvia Amalín Kuri Casco

UPAEP

ISSN 12345678
EDICION 2005



Esta obra está bajo licencia CC BY-NC-SA 4.0

RESUMEN

Los procesos de retroalimentación son muy importantes para la consolidación del aprendizaje, se esperan en muchas ocasiones como algo connatural a la evaluación, sin embargo, no siempre se producen y por lo mismo una parte del aprendizaje queda inconclusa.

El análisis del término con esta visión retrospectiva o retroactiva nos da una idea de las posibilidades, algunas personas también emplean el término «*realimentar*» que sería en sentido prospectivo, ambos con la idea de ayudar al estudiante a ser conscientes de sus aprendizajes y de sus áreas de oportunidad.

Vista desde estos dos puntos se convierte en un proceso que potencializa el aprendizaje y le da al estudiante algo más que sólo una calificación, refiriéndome a ella como la parte más fría y cuantitativa del proceso, de la cual no es posible prescindir, pero que puede ser integral con este elemento complementario que es la retroalimentación.

Para esta ponencia se emplea la metodología cualitativa fenomenológica, en la que se ejemplifican procesos de evaluación y retroalimentación de 3 generaciones de estudiantes de posgrado, las estrategias empleadas y los resultados derivados de ello.

Para este ejercicio de retroalimentación se han empleado estrategias personalizadas que resaltan la proactividad sin por ello dejar de reconocer los errores y áreas de oportunidad encontrados en los proyectos o trabajos elaborados por los estudiantes, lo que es transversal a todos es la perspectiva constructivista del proceso.

Entre los resultados se pueden encontrar cuestiones muy positivas por las cuales los estudiantes mejoraron mucho sus aprendizajes y los condujeron a un nivel de aplicación muy interesante, así como la mejora de sus calificaciones.

En cuanto a recomendaciones, es importante concientizar la importancia del proceso de retroalimentación y buscar cada vez más medios o estrategias para brindarla a los estudiantes.

Palabras clave: retroalimentación, aprendizaje, evaluación.

CONCEPTOS PRINCIPALES

Aprendizaje

En primer lugar, el aprendizaje es un proceso que debe ser detonante para los otros dos, es decir es en el que debemos centrarnos en cualquier proceso formal de formación. Dada su importancia muchos autores lo han definido, por ejemplo, desde el conductismo como un «cambio más o menos permanente de la conducta» (*Revista digital para profesionales de la enseñanza*, 2009, en la que se cita a Hergenhahn, 1976, p. 1); la psicología Gestalt ve al aprendizaje como la comprensión de las cosas por la captación de su totalidad, no por el estudio de sus partes constitutivas (*Revista digital para profesionales de la enseñanza*, 2009); o bien Tobón que lo comparte como aquello «en donde lo central no es el saber, sino la eficacia y eficiencia que se da en un contexto al resolver un problema real» (Tobón, 2006, p. 182).

Hasta llegar a un concepto propio que es: el proceso permanente de apropiación de un contenido que lleva a la persona a un nivel de dominio tal que lo emplea efectivamente para la resolución de un problema en un contexto determinado, el cual es capaz de demostrar en un desempeño concreto, armónico y consistente que integra la habilidad o destreza, la actitud con su correspondiente valor y el conocimiento o saber, sin que ninguno de ellos tenga prioridad, sino más bien una sinergia armónica y experiencial en la persona.

De aquí la importancia de promover procesos alrededor del aprendizaje para que lleven a la persona a potenciar sus resultados y a facilitar los demás procesos que él conlleva como la transferencia o la metacognición.

Evaluación

Por otra parte, la evaluación del aprendizaje a diferencia de la medición, se refiere a un proceso por medio del cual se valoran las habilidades desarrolladas por los alumnos en el proceso formativo (Arends, 2007).

De acuerdo con Casanova (1998), se puede definir desde el enfoque formativo «como aquel proceso que implica su realización a lo largo del proceso, de forma paralela y simultánea a la actividad que se lleva a cabo y que se está valorando, nunca situada exclusivamente al final como mera comprobación de resultados» (p. 65)

Y de manera personal se entiende por evaluación al proceso complejo que permite evidenciar los logros de aprendizaje de los estudiantes en un proceso metacognitivo continuo en el que es igual de importante el proceso y el resultado y en el que el desempeño muestra la habilidad, el conocimiento, la actitud desde una visión integral y no fragmentada.

Retroalimentación

En cuanto al proceso de retroalimentación del aprendizaje hay que considerar que puede ser visto desde dos perspectivas, una en retrospectiva y otra en prospectiva:

En un principio, el término «retroalimentación» no era reconocido por la RAE, sin embargo, ha sido integrado como el efecto retroactivo de un proceso sobre la fuente que lo origina, y se reconoce como la traducción del término anglosajón: *feedback* con una visión en retrospectiva.

La retroalimentación, de acuerdo con Canabal y Margalef (2019) «cumple la función esencial de apoyo y soporte para el aprendizaje, no tanto en su visión de *feedback* exclusivamente sino desde la perspectiva de *feedforward*. Es decir, no sólo para revisar un trabajo ya finalizado, detectar y corregir errores o señalar aciertos sino para orientar, apoyar y estimular al estudiante en su aprendizaje posterior» (p. 151).

Es muy importante considerar estas dos perspectivas ya que enriquecen el proceso y así el estudiante y el profesor no se concentran únicamente en el error cometido en el pasado, sino que pueden reforzar el proceso de aprendizaje juntos y mejorar la realización de los siguientes trabajos, gracias a lo que se comente y comparta en la retroalimentación. De aquí la invitación a revisar y replantear estos procesos en el aula.

METODOLOGÍA

Esta investigación presentada como buena práctica docente se basó en una metodología cualitativa y un marco fenomenológico, que, de acuerdo con Sandín, (2003) y Pérez Serrano (2001) permite al investigador concentrarse en comprender la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa, es subjetiva y orientada a descubrir los procesos sociales de manera natural y sin control, no es generalizable y asume a la realidad como algo dinámico y holista. Se realizó un estudio de tres casos con grupos de estudiantes de posgrados con los que se trabajaron diferentes estrategias de retroalimentación que pueden servir como propuesta o ejemplo de este proceso

ESTRATEGIAS

Es importante mencionar que las estrategias presentadas son ejemplos y sugerencias, que deben analizarse para que puedan adaptarse a otros grupos, entornos y contextos, el material presentado no pretende ser una directriz inflexible e infalible, por el contrario, ha de seleccionarse y usarse con la precaución y contextualización necesarias.

En general las estrategias fueron aplicadas en 3 grupos de posgrados, de aproximadamente 18 a 25 estudiantes, sólo el último grupo fue de 10. En su mayoría compuestos por mujeres, entre el 75 y el 85% estudiantes femeninas y el 25% al 15% restantes de estudiantes masculinos. Sus edades oscilan entre los 26 y los 62 años. La mayoría de ellos profesores en servicio, con estudios de licenciatura en educación o normalistas, el menor porcentaje de ellos tienen estudios de educación superior en diversas áreas como ingenierías, tecnologías, derecho, administración, psicología, principalmente.

Las estrategias fueron empleadas en clases en la modalidad no escolarizada, aunque pueden ser usadas también en la modalidad mixta o escolarizada.

Retroalimentación escrita en plataforma educativa

La aplicación de esta estrategia se refiere al empleo específico de la plataforma educativa, en este caso la universidad emplea CANVAS, pero puede ser empleada en Blackboard, Moodle o cualquier otra plataforma. Consiste en emplear las herramientas que la misma plataforma proporciona para dar retroalimentación de los trabajos y tareas que realizan los estudiantes, por ejemplo, el uso de comentarios sobre el mismo archivo, el uso de señaladores o resaltadores para algún error en ortografía o redacción, los comentarios propios del sistema de calificaciones, el chat, los foros de discusión, etc.

Ahora bien, lo importante no es sólo saber que la herramienta existe sino la forma en la que se emplea detallando la situación del trabajo, sea positivamente o señalando un área de oportunidad, pero con la suficiente estructura y explicación para que el estudiante tenga claridad en lo que debe corregir o complementar. El uso de las palabras será determinante en el efecto de esta retroalimentación, mientras más claras y concretas sean se potenciarán los resultados.

Es importante también resaltar que los comentarios requieren asertividad y rigor académico, es decir no sólo se celebrarán los buenos desempeños, sino que objetivamente se marcarán los desaciertos cometidos para estar en posibilidades de saber cómo evitar la repetición de algunos errores presentados.

En los tres grupos estudiados específicamente para esta ponencia resalta el agradecimiento de los estudiantes al ver comentarios de sus trabajos suficientemente específicos para hacer correcciones o complementos. Además de agradecer el uso de la plataforma institucional como un beneficio extra en sus estudios de posgrado.

*Retroalimentación oral en sesiones presenciales
o videoconferencia de asesoría personalizada*

Esta estrategia consiste en la realización de comentarios de forma oral «cara a cara» con los estudiantes durante las sesiones síncronas ya sean de clase (videoconferencia) o de asesoría personalizada. Igual que en la estrategia anterior las palabras que empleemos para comunicarnos serán un factor esencial para el éxito del proceso de retroalimentación, así como el empleo de recursos como la cámara de vídeo, el micrófono y una buena conexión de internet del equipo empleado que permita tener una conversación fluida y continua.

En esta estrategia se sugiere hacer dos momentos, uno en el que se hagan observaciones generales que le sirvan a todo el grupo, sin señalar ni poner en evidencia a nadie, y posteriormente, una personalizada ya sea individual o por equipos en la que se realicen comentarios más específicos con relación a los trabajos o actividades que se hayan realizado.

En esta estrategia es importante señalar que, la anotación de algunas ideas por parte del profesor al revisar previamente los trabajos, puede ser de gran utilidad para no perder ninguno de los detalles a señalar en la retroalimentación, de no ser así es posible que se olviden cuestiones importantes, es mejor ser previsores.

Finalmente, en esta estrategia es recomendable destinar un tiempo en el que se les permita a los estudiantes expresar dudas o comentarios que reafirmen la comprensión de lo compartido en la retroalimentación, que permitan verificar el diálogo y asegurar las indicaciones brindadas para evitar caer en errores recurrentes que dispersan la atención y hacen perder la motivación.

En cuanto al uso de esta estrategia con los tres grupos de posgrados mencionados se tuvieron diferentes resultados, en el grupo que se denominará A para su ubicación, los estudiantes requirieron más de una sesión de asesoría para complementar su trabajo, una durante las sesiones de videoconferencia y una más en sesión de asesoría, eso les permitió mostrar su trabajo y verificar con el profesor que la indicación había sido comprendida. Los otros dos grupos tuvieron suficiente con la retroalimentación brindada en las sesiones de clase, en todos los casos hubo un mejor desempeño en los trabajos entregados después del proceso de retroalimentación.

Retroalimentación escrita por correo electrónico

La propuesta de esta estrategia pareciera obvia, pues su uso se ha popularizado en todos los aspectos sociales, organizacionales y académicos, sin embargo, su uso pedagógico es aún incipiente tanto para los estudiantes como para algunos profesores sobre todo por el uso del lenguaje y las expresiones que conlleva.

El correo electrónico como parte de las tecnologías de información y comunicación, se ha vuelto una herramienta de comunicación indispensable ya sea para uso personal, en redes sociales, en el ámbito empresarial u organizacional y en el académico o institucional y «para su empleo se requieren de ciertas habilidades básicas comunicativas y didácticas» (Luis Pastor, en el que se citan a Cabero y Llorente, 2007, p. 7) que ponen en relieve la utilización de dos procesos: «la interacción y la comunicación mediante el lenguaje» (Luis Pastor, en el que se cita a Rizo, 2006, p. 11) y abren muchas posibilidades a nivel de la enseñanza y el aprendizaje.

Así que «la comunicación entre ambos agentes educativos debe ser racional y recíproca», bidireccional y asertiva para que sea efectiva (Luis Pastor, en el que se cita a Villasmil, 2004, p. 13). Como el correo electrónico es una herramienta ya conocida se trabaja sin muchos requerimientos, pero debemos poner atención al mensaje enviado, sea informativo, descriptivo o explicativo para ser lo más asertivos posibles en el envío y en las respuestas.

Al igual que en las estrategias mencionadas anteriormente, el uso del lenguaje es prioritario, la redacción de cada correo electrónico que se envíe al estudiante deberá tener la mayor claridad y especificación posible, un lenguaje comprensible y a la vez técnico (en la medida en que se necesite por la disciplina en cuestión) y no detener la comunicación hasta que el asunto haya quedado resuelto (En caso de que no se reciba respuesta del alumno se sugiere contactarlo por otros medios).

El uso de esta estrategia en los tres grupos estudiados fue constante y con resultados muy positivos, aunque vale la pena comentar que en algunos casos en los tres grupos hubo algunos participantes que pedían respuestas urgentes o con poco tiempo antes de la entrega de trabajos, por ello es importante el establecimiento de algunos criterios como horarios, estructuras y tiempos de entrega y de respuesta, lo que ayuda a evitar malos entendidos o molestias.

Recomendaciones genéricas por medio de redes sociales o aplicaciones

En cuanto a esta estrategia, es importante mencionar que dado que su uso tiene menor privacidad es menos empleada para cuestiones más formales de la asignatura, es decir, se recomienda para comentarios generales, para establecer tiempos de distracción y comunicación informal y no para cuestiones específicas o que requieran mayor seriedad y formalidad.

En esta estrategia se refieren como ejemplos al uso de herramientas como Google Keep, Jamboard (en breve dejará de funcionar), Padlet, redes sociales (X, Facebook, Instagram, Tic Toc, entre otras) Kahoot, Mentimeter, por mencionar algunas. En algunos casos los comentarios que se realicen en estas aplicaciones serán privados, pero en la mayoría serán públicos, por lo que se sugiere no tratar temas delicados en ellas.

Se sugiere emplear esta estrategia para dar indicaciones generales, compartir opiniones, dar alguna evidencia de aprendizaje al escribir o compartir alguna imagen o información, comentar entre los estudiantes, proporcionar ligas o materiales de interés, etc. Y de la misma manera que ya se mencionó en otras estrategias ser cuidadosos con el uso del lenguaje para evitar confusiones.

En los tres grupos seleccionados para este reporte se emplearon Jamboard, Padlet, Google Keep, con buenos resultados, a los estudiantes les parecieron unas herramientas interesantes, dinámicas y que promovían la participación del grupo, en los tres grupos comentaron que emplearían estas estrategias con sus propios grupos de estudiantes, lo que hace pensar que tuvieron resultados positivos en ellos.

RESULTADOS

En general, el empleo de las diferentes estrategias tuvo resultados positivos, muchos de los estudiantes manifestaron agradecimiento por la oportunidad de participar de procesos de retroalimentación. Y mencionaron algunos aspectos a resaltar:

- Hay elementos que no podían aprenderse si no se tuvieran procesos de retroalimentación, es decir que contribuyen a una concientización de las áreas de oportunidad y con ello a la ejecución de procesos de mejora continua y sostenida en sus evidencias de aprendizaje, aprender de manera más significativa y eficiente.
- Se generó un proceso de concientización de las fortalezas y oportunidades que se tienen al expresar los aprendizajes e interactuar con el profesor y los compañeros en los procesos de retroalimentación individuales y grupales.
- Se logró poner en práctica el concepto de *feedforward* (Canabal y Margalef, 2019, p. 151) debido a que se puede ver una mejora en los trabajos entregados posteriormente a la retroalimentación
- Destaca el reconocimiento a la finalidad más importante de la evaluación que es la verificación de los aprendizajes y derivado de ello también un incremento en las calificaciones, elemento administrativo que es inherente a la evaluación.
- Podría parecer un tiempo perdido, pero es tiempo invertido en beneficio de nuestros estudiantes, no lo desechemos por la vertiginosidad de los procesos formales de educación. Verifiquemos siempre que los estudiantes no se queden con dudas.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Para favorecer procesos de retroalimentación en cualquier grupo o asignatura puede verificar el punto de partida de sus estudiantes con una evaluación diagnóstica y continuar con evaluación formativa a lo largo del proceso de formación, esto a la vez le permitirá verificar las mejores formas de comunicación, herramientas y dispositivos, lo que aquí se presenta han sido esfuerzos acotados a un contexto y situación académica específica, pero puede haber diferentes resultados en otras situaciones, la sugerencia es contar con un plan emergente que le ayude a sacar el mejor provecho de estos procesos.

La retroalimentación es un proceso humano de comunicación e intercambio, el control de las emociones que se genera alrededor de ella es tema de un artículo completo, pero es importante mencionarlo como un factor que puede afectar los resultados del mismo.

También es recomendable mantener altas expectativas de los resultados de aprendizaje que trabajará con sus estudiantes, esto los implicará en un proceso más comprometido y riguroso, pero al mismo tiempo humano y de aprendizaje en todo momento.

Y para cerrar, cito a Laura Lewin «No le pidas a tus estudiantes que se esfuerzen más, diles que lo intenten de una manera diferente». (Lewin, 2024)

REFERENCIAS

Arends, R. (2007) *Aprender a enseñar*. (7a. Ed) Mc. Graw Hill.

Canabal, Cristina; Margalef, Leonor, «La retroalimentación: la clave para una evaluación orientada al aprendizaje» *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, vol. 21, núm. 2, julio, 2017, pp. 149-170 Universidad de Granada: Granada, España <https://www.redalyc.org/pdf/567/56752038009.pdf>

Casanova, M. A. (1998). *Evaluación: Concepto, tipología y objetivos. La evaluación educativa*. Escuela básica, 1, 67-102.

Lewin, L. (2024) Publicación en Instagram. <https://www.instagram.com/p/C7M5cbxPO6-/?igsh=dDlheGtmdzdkODhp>

Luis Pastor, E. (2014) *El uso del correo electrónico como recurso didáctico, el caso del Centro Institut Escola del Treball de Barcelona*. [Trabajo de fin de máster] Universidad Internacional de la Rioja (UNIR) <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2691/luis%20pastor.pdf>

Pérez Serrano, G. (2001) *Investigación cualitativa, Retos e interrogantes: I, métodos* (3ª. Ed.) La muralla.

«Aprendizaje, definición, factores y clases. Temas para la educación» *Revista digital para profesionales de la enseñanza*, (2009, mayo). 2 Federación de enseñanza C.C.O.O. de Andalucía. ISSN 1989-4023 <https://drive.google.com/file/d/1cL0NlgS2PsVw3CCnIFZ-GTwy98aYzTvK/view>

Sandín, M.P. (2003) *Investigación cualitativa en educación*. (1ª. Ed). McGraw Hill Interamericana.

Tobón, S. (2006) *Formación basada en competencias*. (2a. Ed.) ECOE.