

## Retroalimentación: herramienta esencial en el rol del asesor

Feedback: an essential tool for the counselor

**Autora** Julia Hortensia Ramírez López, Jefa del Departamento de Coordinación de Programas de la Unidad Politécnica para la Educación Virtual, IPN. [jhramirez@ipn.mx](mailto:jhramirez@ipn.mx)

### Resumen

Garantizar la enseñanza adecuada y de excelencia en la educación a distancia, obliga a crear escenarios y un clima idóneo para el alumno, con el único fin de procrear el aprendizaje autónomo. Para ello es necesario que el asesor adopte una serie de estrategias pertinentes que reproduzcan y promuevan los ciclos del aprendizaje. Entre estas estrategias se haya la retroalimentación, pieza clave, tanto en el desarrollo cognitivo del alumno, como en la continuidad de su aprendizaje. El presente trabajo señala determinados elementos que el asesor debe considerar en el empleo cotidiano de la herramienta “retroalimentación”.

**Palabras clave:** retroalimentación, habilidades comunicativas, roles del asesor, estrategias de enseñanza.

### Abstract

If one wishes to guarantee adequate and ex-

cellent learning in distance education, one is obliged to create scenarios and an ideal environment for students in order to foster autonomous learning. To reach this goal, tutors must adopt a series of pertinent strategies that reproduce and promote learning cycles. Feedback is a key strategy for cognitive development as well as for continued learning. This article demonstrates an important element that tutors ought to consider: daily feedback.

**Key words:** feedback, communicative abilities, tutor role, teaching strategies.

Uno de los propósitos que tiene la educación a distancia es garantizar la enseñanza pertinente y de excelencia, que cumpla con el objetivo no sólo de educar, sino de crear todo un escenario y un clima adecuados en donde el alumno se sienta a gusto y logre establecer una común-uniión con el asesor a pesar de la distancia y la impersonalidad. Para lograr la construcción de esta relación es ne-

cesario que el asesor aplique determinados elementos psicológicos dentro de su discurso, tales como la motivación, la asertividad y la empatía, pues las herramientas comunicativas entre asesor-alumno son estrechas, estrechas en el sentido de que las noticias que el alumno tendrá del asesor a lo largo del curso será sólo a través de las notas o los diversos comentarios que éste envíe como retroalimentación de las actividades, en los mensajes o foros. (Entiéndase por “retroalimentación” el proceso en que el asesor realiza las observaciones al trabajo del alumno, observaciones de tipo constructivas.) Por ello, las habilidades comunicativas en esta modalidad deberán ser distintas a las que se dan en la modalidad presencial o, más allá de distintas, deberán de modificarse o adaptarse para un mejor funcionamiento.

Dentro de este contexto escrito habrá que diferenciar entre todos los roles que comprenden de la naturaleza del asesor y ubicar los términos adecuados por emplear, dependiendo de la situación, pues la forma en que se dirige al brindar orientación sobre los contenidos no será la misma que al motivar a un alumno que tiene un bajo desempeño. Tomando en cuenta esto, sólo me referiré a la importancia de lo que se comunica en la retroalimentación elaborada a partir de las actividades que nos envían nuestros alumnos.

¿Entonces, qué factores deben considerarse dentro de las retroalimentaciones? En primer lugar, considero que es significativo que para cualquier retroalimentación la forma de dirigirse al asesorado sea mediante su nombre, así éste será sujeto y no objeto. Es como si en el salón de clases me dirigiera específicamente a una persona: ésta sabe que me estoy refiriendo a ella, por sus características individuales, por tanto, lo que estoy escribiendo

dentro del aula virtual únicamente atañe y corresponde al que me estará leyendo del otro lado de la pantalla, influyendo de sobremanera dentro de la motivación del mismo.

Lo anterior propiciará un clima de aprendizaje (Biggs, 2006: p. 56), el cual permitirá que el alumno se sienta atendido emocionalmente y potencie una actitud favorable, no sólo hacia el estudio, sino también hacia el entorno virtual en el que se desenvuelve (Vadillo, 2007: p. 78).

La retroalimentación debe de alinearse a determinadas estructuras, es decir, construirse de forma clara y con un estilo ágil, sobrio y sencillo, con objeto de que su comprensión sea fácil.

Tomando en cuenta esto, comparto las siguientes retroalimentaciones elaboradas en mis participaciones en los bachilleratos a distancia del IPN y del Gobierno del D. F.:

### EJEMPLO 1<sup>1</sup>

**Hola, Efraín.** Ya revisé tu actividad. En el archivo adjunto encontrarás comentarios a la misma, por lo cual te pido que la corrijas a la brevedad para que pueda evaluarla. En el texto de tu archivo hago una propuesta de anuncio. Revisa el aviso de ocasión en el periódico que gustes y toma en cuenta cómo están redactados los anuncios. En este momento tu evaluación es 7 de 14 puntos, la cual puede incrementarse una vez que hayas realizado las recomendaciones que te hago.

<sup>1</sup> Esta retroalimentación se realizó para la unidad de aprendizaje *Contratación e inducción a la empresa*, del Bachillerato Tecnológico Bivalente a Distancia del IPN, en el ciclo escolar septiembre-octubre, 2010.

## EJEMPLO 2<sup>2</sup>

**Hola, Luis.** La actividad 2 solicita que elabores un comentario acerca del servicio digital que más te gustó y expliques por qué, pero sólo mencionas tu experiencia al recorrer la Biblioteca Cervantes. Por favor, agrega lo que falta.

Realiza nuevamente la actividad a la brevedad, así mejorará tu evaluación. En este momento tu calificación es 5 de 10 puntos la cual puede incrementarse una vez que hayas tomado en cuenta mis comentarios.

Sube nuevamente tu actividad 2 el día de mañana, martes 6 de octubre.

Otro aspecto importante dentro de la retroalimentación es destacar los aciertos que el alumno ha tenido. Hay que considerar que éste debe poseer un conocimiento detallado de sus fortalezas y debilidades, por lo que nosotros tenemos que elaborar claramente nuestras observaciones al respecto en las retroalimentaciones. Debemos resaltar sus fortalezas y motivarlo para que realice acciones encaminadas a superar sus debilidades. Con esto desarrollaremos la confianza en los alumnos y al mismo tiempo obtendremos las estrategias de enseñanza o aprendizaje que seguiremos, con base en sus necesidades individuales.

Como individuos que somos, resulta agradable que nos señalen que hacemos bien y de forma correcta las cosas, nos resulta atractivo que nos incentiven, pero en ocasiones las

actividades que el alumno debió realizar tienen más debilidades que fortalezas. En estos casos, la forma en que uno se dirige debe variar, pues hay que recurrir a elementos positivos y de motivación, sin dejar de ser objetivos en el proceso de mejora. En el ejemplo 2, no menciono que falta realizar determinada actividad, más bien hago referencia a que el alumno agregue lo que falta, o bien podemos utilizar sinónimos o ideas afines, como *incluye, completa tu información*, etcétera.



---

<sup>2</sup> Esta retroalimentación se realizó para la materia *Estrategias de aprendizaje a distancia* del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, en el ciclo escolar. 2009.

Debemos tomar en cuenta que en la retroalimentación se está evaluando la calidad de la actividad, por lo cual, es pertinente no demorar la respuesta del asesor, esto por dos cuestiones: una, para que exista una continuidad dentro de los procesos de aprendizaje; y, dos, para que el alumno encuentre una reciprocidad. El periodo ideal para dar respuesta sería no mayor a 24 horas, lo que dará certeza al alumno de que su esfuerzo es considerado y que su texto ha sido leído oportunamente. Estas acciones favorecerán al aprendizaje y liberarán de presiones o estrés, pues le brindan al educando la oportunidad de revisar con mayor detenimiento su ejercicio, observar y mejorar sus debilidades, pero sobre todo, integrar un saber cada vez más encauzado a lo requerido.

Ante este panorama surge una cuestión: ¿cuántas oportunidades de retroalimentación debe de brindársele al alumno? O bien, ¿cuántas veces revisaremos las actividades entregadas por nuestros asesorados? El asesor, al recibir una actividad y retroalimentarla, debe brindar al menos una oportunidad de mejora a aquellos estudiantes que la entregaron en el periodo establecido. Hay que recordar que aunque el aprendizaje es a distancia y el ritmo a seguir depende del estudiante, también hay tiempos que cumplir; con esto estamos siendo docentes flexibles y al mismo tiempo uniendo la enseñanza con los procesos del que está aprendiendo.

Si el asesor es claro en sus observaciones y comentarios, se estará direccionando al alumno para que éste sea productivo, permitiéndole que investigue nuevamente y repase lo que en su momento no cumplió o no comprendió del todo. Esto permitirá la apertura de procesos de evaluación y autoevaluación, en los que el estudiante podrá comparar su



primer intento con lo que está entregando, es decir, alcanzar el conocimiento a través de una comparación y una autocrítica, en las que él mismo medirá sus errores. Ferreyra establece que el concepto de aula flexible será aquél en donde el alumno será sujeto y no objeto de la evaluación, ya que al involucrarlo es hacerlo partícipe de su propia formación; por otro lado, la enseñanza eficaz (Biggs, 2006: p. 85) implica maximizar las oportunidades de mejora para que los estudiantes logren alcanzar los resultados deseados y puedan dar soluciones en este aprender a aprender.

La retroalimentación obliga de cierta forma al asesor a revisar al menos en un par de ocasiones la actividad, pues aunque esta labor sea cansada, es en ella donde se construye y se brinda continuidad al conocimiento, pues todo señalamiento o comentario facilitará el aprendizaje al alumno. Hay que considerar que no todos tienen el mismo nivel de aprendizaje y que habrá varios que requieran de la retroalimentación para entender, comprender y asimilar el tema. La retroalimentación entonces se convierte en un elemento imprescindible dentro de las estructuras del conocimiento.

Algunos aspectos que hay que considerar al retroalimentar las actividades son:

- Dirigirse de manera personal a quien estamos retroalimentando, es decir, comenzar con el nombre del alumno.
- Ser específico y concreto en lo que queremos que el alumno mejore.
- Destacar los aciertos.
- Las debilidades del alumno abordarlas con frases como: “agrega”, “incluye”,

“complementa”, etcétera.

- Ser oportuno en la retroalimentación, no sobrepasar las 24 horas una vez recibida la actividad.

Para concluir, señalo que el asesor a distancia tiene que ir desarrollando nuevas habilidades comunicativas que rompan las barreras de la distancia, creando climas adecuados que motiven al alumno a continuar aprendiendo, facilitando con ello la construcción de su aprendizaje por medio del reconocimiento de sus debilidades, en un afán de mejora continua.

Comparto esta aportación desde la perspectiva que tengo como asesor, esperando coincidir con los argumentos de otros colegas y que, considerando estos puntos, podamos mejorar y avanzar en la construcción de las aulas virtuales en las que ya trabajamos.

## Referencias

Biggs, L., *Mejoramiento de la enseñanza mediante la alineación constructiva*. España, Narcea, 1996.

Vadillo, Guadalupe, *De maestro a tutor académico. Cuarenta semanas de clases innovadoras y efectivas*, México, Paidós, 2007.

La autora agradece la asesoría en corrección de estilo de Francisco Gabriel Binzhá/Unidad Politécnica para la Educación Virtual, IPN.