



# Retroalimentación

Nombre:

*“La honestidad, la confianza, el respeto, la capacidad de hablar y escuchar con claridad, la autocrítica y la credibilidad son algunas de las características que se esperan en los Gerentes/Supervisores SK. Identificar las fortalezas y desarrollar las áreas de oportunidad que se tienen en cada uno de esos aspectos es de gran relevancia para convertirse en un Líder Efectivo”.*

## ■ Objetivos de aprendizaje:

Desarrollar habilidades y utilizar técnicas que permitan a los gerentes incrementar su efectividad al comunicarse con sus colaboradores, jefes, colegas, clientes internos y externos.

Utilizar la retroalimentación como una herramienta de desarrollo individual y grupal, que facilite el logro de los objetivos de las áreas a su cargo.

## ■ Contenido

### 1. Retroalimentación Efectiva.

1.1 Características de la retroalimentación efectiva.

1.2 Beneficios de la retroalimentación efectiva.

1.3 Retroalimentación con el Modelo SBI.

1.4 Lineamientos para recibir retroalimentación

1.5 Modelo GROW

1.6 Preguntas poderosas



## 1. Retroalimentación Efectiva

Los colaboradores requieren información que les permita conocerse mejor para desarrollar su potencial, alcanzar sus objetivos y reforzar la confianza con las personas. Por esto es la principal herramienta que, cuando es aplicada de manera efectiva, nos permite lograr un crecimiento cada vez mayor en las diferentes funciones que desempeñamos.

**La retroalimentación es la información específica que le damos a una persona sobre su actuación o desempeño.**

Es el medio que permite a una persona o a un grupo:

- Destacar sus comportamientos y acciones.
- Tomar conciencia del impacto de sus acciones sobre equipos, clientes, negocio y uno mismo.
- Identificar la diferencia entre la intención y el impacto de sus acciones en su entorno.

### 1.1 Características de la Retroalimentación Efectiva

- Se dirige a comportamientos observables y sus efectos, no a impresiones generales.
- Muestra la intención de ayudar, no herir ni evidenciar.
- Se basa en expectativas claras y metas definidas de desempeño.
- Es proporcionada con respeto, cortesía y empatía.
- Toma en cuenta las necesidades del receptor y no solo de quien la proporciona.
- Es más efectiva cuando es positiva, pues ayuda a disminuir malos hábitos y mejorar el desempeño.

### 1.2 Beneficios de la Retroalimentación Efectiva

- Es esencial para administrar el desempeño.
- Ayuda a que la gente mejore. Nuestra responsabilidad como líderes es trabajar con los colaboradores para “mejorar la manera como pueden mejorar”.
- Útil para aplicar coaching.
- Refuerza un buen desempeño, ayuda a disminuir malos hábitos.
- Es esencial para aplicar acciones disciplinarias.



### Ejercicio:

Describe brevemente una experiencia en la que recibiste una retroalimentación efectiva y una en la que fue inefectiva:

Retroalimentación Efectiva	Retroalimentación Inefectiva

### Pework

Identifica las acciones que puedes llevar a cabo al retroalimentar a cada uno de los colores, desde tu color predominante.

	Si mi colaborador es rojo	Si mi colaborador es amarillo	Si mi colaborador es verde	Si mi colaborador es azul
Si yo soy rojo				
Si yo soy amarillo				
Si yo soy verde				
Si yo soy azul				

### 1.3 Retroalimentación con el Modelo SBI

#### EL modelo SBI



### 1.4 Lineamientos para recibir retroalimentación

- Escucha cuidadosamente.
- Trata de no defenderte, pero mentalmente elabora preguntas o desacuerdos.
- Repite al interlocutor, con tus propias palabras lo que crees que escuchaste para verificar tu percepción.
- Haz preguntas para clarificar o pide ejemplos.
- Evalúa cuidadosamente qué de lo que escuchaste puede ser valioso considerar.
- Evita tomar personal la retroalimentación; sin embargo, obsérvate, pregunta y cuando creas que sea necesario modifica tu conducta y evalúa los resultados en las nuevas condiciones.
- Sé abierto y comparte tus sentimientos con respecto a la retroalimentación recibida.
- Genera compromisos para efectuar cambios que a la luz de la retroalimentación, resulten necesarios.



### 1.5 Modelo GROW

#### Modelo GROW



### 1.6 Preguntas poderosas



#### Características Básicas

- Cortas y simples.
- Abiertas y precisas.
- Orientadas a emprender una acción.
- Utiliza: “Qué”, “Quién”, “Cómo”, “Cuándo”, “Para qué”. Evita el uso del “Por qué”, pues sólo lleva a que se busque justificación y podrá sentirse cuestionado o juzgado.
- Orientadas a la solución y no al área de oportunidad.
- Están centradas en el presente y el futuro, no en el pasado.
- Se plantean con un propósito definido y honesto.
- Invitan al colaborador a reflexionar y tomar conciencia sobre su desarrollo.



#### Ejemplos de preguntas

1. Las que ayudan al otro a definir y precisar sus metas y objetivos:

- ¿Qué es lo que quieres lograr en tu puesto?
- ¿Qué exactamente verás, oirás o sentirás, cuando logres lo que quieres en relación con tus metas?

2

- ¿Cómo te visualizas habiendo logrado tu meta?

- ¿Cuándo quieres alcanzar esta meta?

2. Las que ayudan a identificar algunas prioridades sobre sus metas y objetivos:

- ¿Qué te aportará el logro de esta meta en relación con tus planes laborales?

- ¿Qué te motiva o impulsa a querer lograr el objetivo que planteas?

- ¿Qué vas a obtener más grande al lograr esta meta que compartes?

3

3. Las que ayudan a obtener retroalimentación sobre el logro o camino recorrido hacia su meta, para ir monitoreando sus avances logrados y establecer fechas e indicadores de medición:

- ¿Qué pruebas tendrás de que te estás acercando al logro de tu meta?

- ¿Cómo sabrás que has logrado tu meta en el área?

- ¿Cómo medirás tu progreso hacia tu meta final?

4

4. Las que ayudan a identificar los recursos que necesita para lograr su meta:

- ¿Con qué recursos cuentas desde ahora para lograr tu meta?

- ¿Qué recursos vas a necesitar para alcanzar tu meta?

- ¿Qué vas a hacer para obtener estos recursos?

5

5. Las que ayudan a identificar los obstáculos que le impiden alcanzarla:

- ¿Conoces a alguna persona que ya haya logrado esta meta? ¿Qué hizo para lograrla?

- ¿Qué te impide lograr esta meta que planteas?

- ¿Qué hábitos te están deteniendo en tu avance hacia tu meta?

- ¿Qué vas a hacer para superar estos obstáculos?

6

6. Las que ayudan a identificar las acciones específicas a realizar, cuánto control e influencia tiene en el logro y mantenimiento de su meta:

- Del 1 al 10, ¿Qué tan retadora sientes esta meta?

- ¿Qué vas a hacer concretamente para alcanzarla?

- ¿Qué recursos necesitas para alcanzar esta meta?

- ¿Qué otras opciones tienes para alcanzar esta meta?

- Una vez que hayas alcanzado tu meta, ¿qué vas a hacer para mantenerla?

7

7. Las que ayudan a evaluar el impacto en su vida y en su entorno:

- ¿Qué piensan de esta meta las personas que son importantes para ti?

- ¿Qué impacto va a tener en tu vida y en la de los otros el logro de esta meta?

- ¿Cómo se verán afectadas tus diferentes áreas de la vida cuando logres esta meta?

- ¿Cómo se verá afectado el equilibrio entre las diferentes áreas de tu vida al lograr esta meta?

- ¿Qué es lo peor que podría pasar si logras esta meta?

- ¿Qué es lo mejor que podría pasar si alcanzas esta meta?



### Prework:

Tomando un caso particular con algún colaborador, reúnete con un equipo de tres personas y realiza lo siguiente:



1. Identifica el caso
2. Describe a la persona
3. Describe la situación
4. Elige quien va a representar a esa persona
5. Prepárate a retroalimentar a esa persona
6. Acepta representar el rol de colaborador que te pide tu colega
7. Estúdialo y prepárate



Prework:

Después de realizar el ejercicio anterior, responde:

¿Qué aprendiste dando retroalimentación?

Empty text box for response

¿Qué aprendiste recibiendo retroalimentación?

Empty text box for response

¿Qué aprendiste observando?

Empty text box for response



Prework:

De acuerdo a tu participación en el ejercicio de retroalimentación, responde las siguientes preguntas: ¿Qué hice bien? ¿Qué puedo mejorar? ¿De qué me di cuenta?

Empty text box for response



