

FEEDBACK

AGOSTO DE 2023

Programa Proyectos Mina – GPRO DET



7 de cada 10 trabajadores aseguraron que hubieran querido recibir más comentarios correctivos por parte de sus superiores

“Los empleados quieren saber que están en el camino correcto y, si no lo están, quieren que se lo digan”.

Feedback: The Powerful Paradox; Jack Zenger y Joe Folkman



ASPECTOS TEÓRICOS DEL FEEDBACK

DAMOS
TODO
POR
CHILE

CODELCO
El Teniente

¿QUÉ ES EL FEEDBACK?



Es el proceso de retroalimentación, de **compartir observaciones o sugerencias** con la intención de proporcionar información para **mejorar el funcionamiento de una persona u organización**



Es una poderosa herramienta de conversación



Pero si lo hacemos mal, puede ser un factor desmotivante para nosotros y nuestro equipo



En su esencia, es una herramienta que permite crecer al que lo recibe y a quién lo entrega



Se puede aplicar de forma horizontal y vertical



BENEFICIOS Y TIPOS DE FEEDBACK

- Mejora el **desempeño y productividad** de tu equipo de trabajo.
- Construye una **buena relación y comunicación** entre el líder y su equipo de trabajo.
- Mejora la **motivación y energía de los colaboradores** al sentirse reconocidos por sus logros.
- Permite **ajustar y alinear expectativas y objetivos** respecto del cargo y de la organización

FEEDBACK POSITIVO

Se **realzan fortalezas y comportamientos positivos** respecto del desempeño de la persona

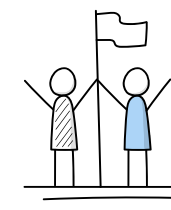
FEEDBACK CONSTRUCTIVO

Se centra en aquellas **brechas u oportunidades de mejora**, que no fueron alcanzadas de acuerdo a los objetivos o niveles esperados

El feedback debe ser estratégico y constructivo para que sea efectivo

Evita frases absolutas como “siempre” o “nunca”

- “Nunca actualizas la aplicación”
- “Siempre llegas tarde”
- “Pero” utilizado tras una afirmación positiva



PAUTA ANTES DE DAR FEEDBACK

Las 5 CO

COntexto	COntención	COncreto	COmbinado	COntinuo
Preparación del espacio (físico y emocional) y contenido	Respeto, escucha, apoyo constante	Conductas específicas (hechos, datos, evidencias)	Contenido positividad vs negatividad 3:1	Práctica de feedback permanente

1

Identifique la conducta

Centre su atención en el desempeño del trabajador, sus destrezas y conductas

2

Escuche y Pregunte

Evite hablar demasiado, usted quiere escuchar la percepción de la otra persona frente al hecho

3

Genere un Acuerdo

Considere no solo la conducta a revisar, también incluya nuevas variables que el colaborador a puesto sobre la mesa

4

Elaboren Plan de Acción

Inclúyase en el plan de acción. "Voy a buscar un mejor horario para ti..." "Estaré cerca cuando tengas una duda..."

5

Realice Seguimiento

Cuando vea que se producen cambios positivos, reconozca ese logro. Elogie en público, critique en privado

RECOMENDACIONES AL ENTREGAR FEEDBACK

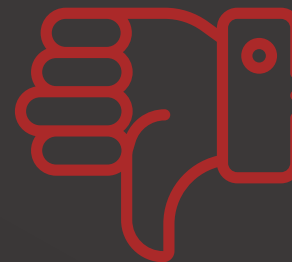


- La **retroalimentación** puede ser una conversación **difícil pero valiosa** tanto para **quien la entrega** como para **quien la recibe**
- Genere **confianza** y **crea un entorno seguro** para la retroalimentación
- **Prepárese para la retroalimentación:** Escriba puntos clave de conversación y prepare preguntas para hacer
- Dar retroalimentación con la intención de **ayudar al receptor a crecer y mejorar**
- Practique la **escucha activa** con buen contacto visual y cuerpo abierto
- Deje claras sus **expectativas de rendimiento**
- Ayude a establecer **metas de mejora**
- Proporcione o encuentre **información que pueda ayudar al receptor** a mejorar
- Pregunte **qué** puede **hacer para ayudar**
- Fomente el **diálogo sobre el progreso**
- Esté dispuesto a **recibir** comentarios
- Termine con un **comentario positivo**



- Dar solo comentarios positivos o solo negativos
- Reaccionar exageradamente o enojarse
- Solo enfocarse en los errores
- Dar retroalimentación solo para proporcionar información
- Asumir que lo que funciona para ti, funcionará para otros
- Centrarse en el pasado
- Recopilar comentarios negativos
- Tiene expectativas que el receptor no puede cumplir
- Desaliente a los empleados a que acudan a usted con problemas
- Ponga a los empleados en un entorno en el que no puedan obtener ayuda de otros

RECOMENDACIONES AL RECIBIR FEEDBACK



- La **retroalimentación** puede ser una conversación **difícil pero valiosa** tanto para **quien la entrega** como para **quien la recibe**
- **Considere** los **comentarios positivos y correctivos** como una oportunidad
- Comprenda, reconozca y **supere sus reacciones defensivas a la retroalimentación**
- **Establezca metas** de mejora
- **Practique la escucha activa** con un buen contacto visual y lenguaje corporal abierto
- **Haga preguntas aclaratorias** para buscar comprensión
- **Agradezca** al dador de comentarios
- Dedique tiempo a **pensar en los comentarios**
- **Decida si aceptará los comentarios.** Si no es así, explique el por qué



- Solo buscar retroalimentación para impulsar su ego
- Permitir que el ego, las respuestas a las amenazas, el miedo o la personalidad le impidan escuchar comentarios
- Trate de demostrar quién tiene razón y quién no
- Reaccionar exageradamente o enojarse
- Discrepa silenciosamente o finge estar de acuerdo
- Negarse a recibir comentarios
- No asumir la responsabilidad de los próximos pasos
- Creer que es víctima de la retroalimentación, incapaz de controlar el resultado



MODELOS FEEDBACK

ALGUNOS MODELOS DE FEEDBACK

MODELO DEL
SÁNDWICH

MODELO
BEST

MODELO DEL
WRAP

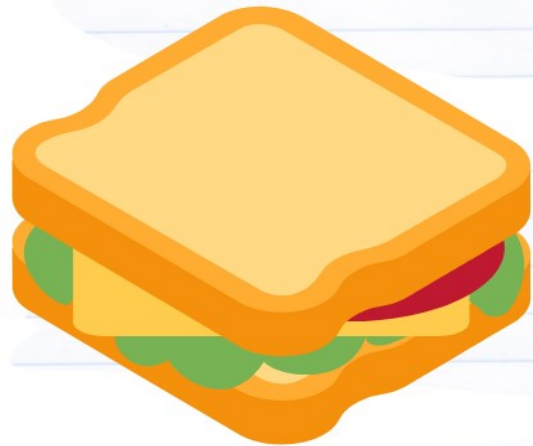
MODELO
5 PASOS DEL
FEEDBACK



MODELO DEL SANDWICH – Marshall Goldsmith

Técnica del sandwich

para corregir a tus estudiantes/hijos



Antes:
sentimientos
o elogios
positivos

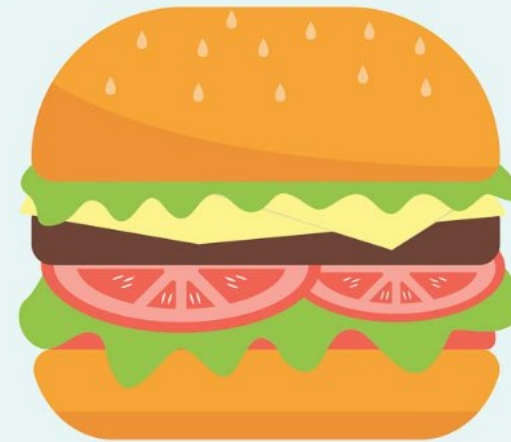


En el medio:
aquello que
se quiere
corregir



Después:
sentimientos o
elogios
positivos

Los panes son los que dan soporte al sandwich,
como ves, son refuerzos positivos



Comentario positivo

Crítica constructiva

Comentario positivo

MODELO BEST

B

Behavior

E

Effect

S

Seek

T

Take Action

1

Comportamiento
Hechos objetivos

2

Efecto en mí y otros

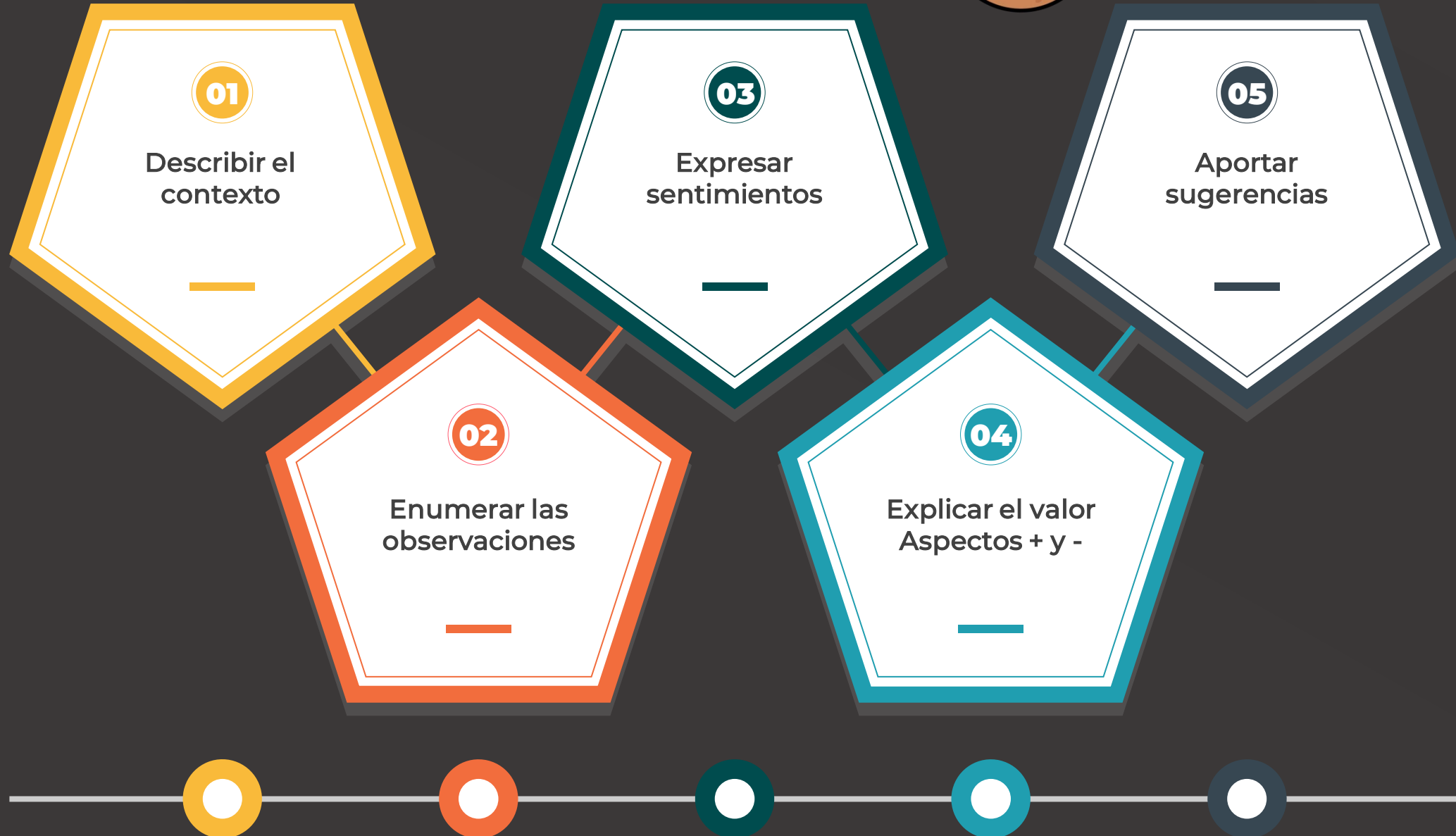
3

Indagar
¿Qué está pasando?

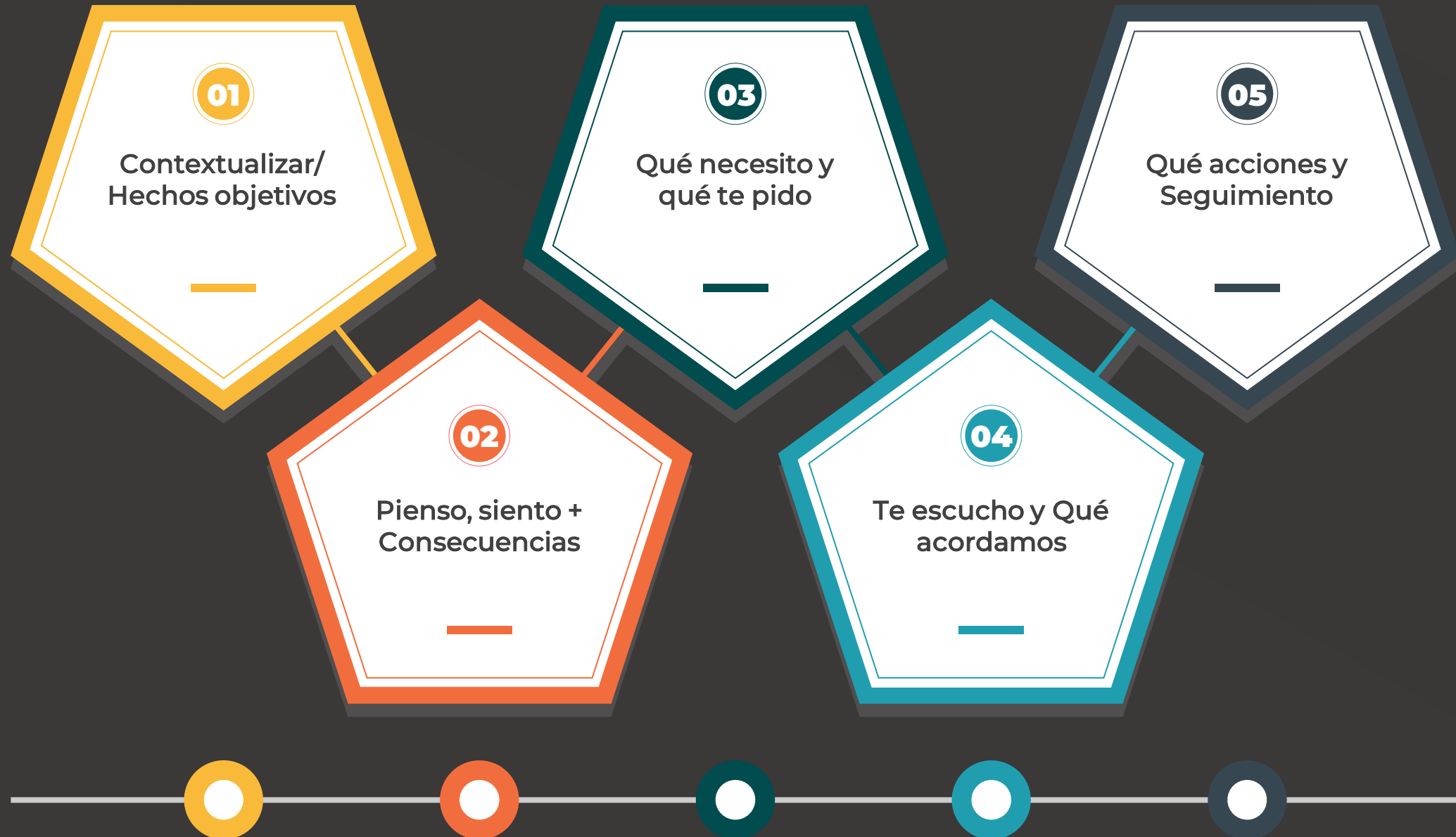
4

Tomar acción
¿Cómo mejoramos?

MODELO FEEDBACK WRAP – Jurgen Appelo



MODELO 5 PASOS DEL FEEDBACK / Adaptación del Wrap



Feedback: Saber dar y recibir Feedback es una habilidad clave porque...

Motiva a los trabajadores

Cuando se reconoce su labor y su relevancia dentro de la empresa. Los colaboradores tienen noción de lo que hacen bien y les permite enfocarse en sus fortalezas y desarrollar nuevas habilidades.

Eleva el desempeño

El feedback sirve para elevar los indicadores de desempeño de colaboradores en lo individual y como equipo

Se genera un ambiente positivo

Cuando el feedback es adecuado se abre un canal de confianza, fomentando un ambiente laboral positivo, en el que las personas se sienten contentas con su labor porque saben que sus tareas contribuyen a la organización

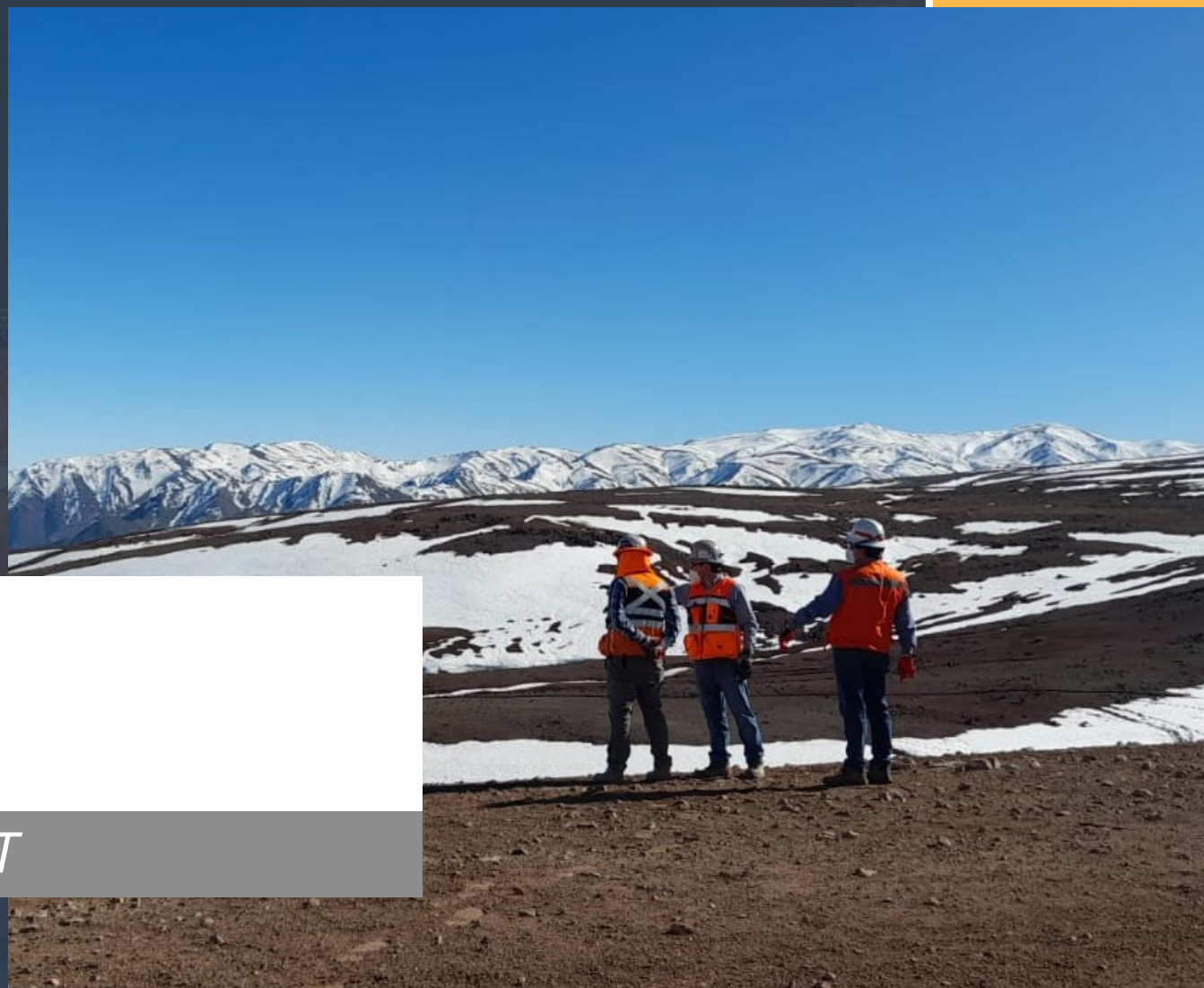
Mejora el desempeño

Es una herramienta efectiva para modificar comportamientos no deseados y promover las actitudes esperadas; ayuda a la persona a aprender y mejorar su desempeño

Facilita el aprendizaje continuo

Recibir feedback efectivo y frecuente asegura un continuo aprendizaje y desarrollo, al enfocarse de forma efectiva en las oportunidades de mejora observadas

BENEFICIOS



FEEDBACK

AGOSTO DE 2023

Programa Proyectos Mina – GPRO DET