

# Procesos de retroalimentación efectivos

Retroalimentación y mejora del desempeño



# Índice

**01** **Importancia de la retroalimentación**

**02** **Habilidades en los procesos de retroalimentación**

**03** **Técnicas y tipos de retroalimentación**

**04** **Herramientas para la retroalimentación: Road y manejo 1:1's**

# Conversemos...

**¿Por qué es importante la retroalimentación?**



**¿Qué nos permite la retroalimentación?**

**¿Cómo ha sido mi experiencia?**

# Importancia de la retroalimentación

La retroalimentación, también conocida como feedback, es una herramienta fundamental para el desarrollo y el éxito de cualquier líder. Es un proceso de comunicación bidireccional que permite a los líderes recibir información sobre su desempeño y comportamiento.



# La retroalimentación permite:



**Mejorar el desempeño propio**



**Fortalecer relaciones con el equipo**



**Motivar e inspirar**



**Cultura de aprendizaje continuo**



**Alcanzar objetivos**



**Mejorar el clima**

# Habilidades en los procesos de retroalimentación

## Escucha activa

No interrumpir, mostrar empatía, prestar atención completa

## Comunicación clara y directa

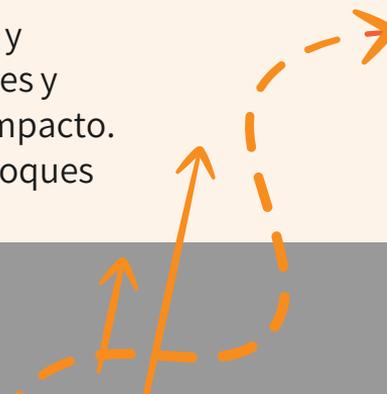
Ser específico, concreto y evitar ambigüedades

## Empatía

Considerar los sentimientos del otro, comprensividad y respetuoso

## Otros niveles

Basar el feedback en hechos y comportamientos observables y cuantificables, basados en impacto. Evitar generalizaciones y enfoques subjetivos



# Habilidades en los procesos de retroalimentación

## Constructividad y equilibrio

Enfoque en la mejora, no en la crítica brindando soluciones y sugerencias, mezclando comentarios positivos con áreas de mejora

## Preparación y seguimiento

Prepararse teniendo ejemplos concretos y claros, así como también dar seguimiento posterior según el progreso

## Oportuno y adaptativo

Dar el feedback a tiempo, ajustandolo a la persona y situación que se está dando

## Autoevaluación

Reflexiona sobre tu propio desempeño, aceptar el feedback y buscar mejorar continuamente



# Conversemos...

**¿Cuáles tipos de  
feedback conozco?**

**¿Cuáles estrategias  
aplico?**



**¿Cómo brindo  
feedback?**

# Tipos de feedback

## Tipos

### Formal

Apropiado para reuniones planificadas, compartir comentarios específicos de desempeño

### Informal

Elogiar un trabajo, algo rápido, concreto y en el momento

### Positivo

Reconocimiento constante por su trabajo

### De ánimo

Basado en reconocer logros específicos

### Orientado al futuro

Soluciones futuras basadas en correcciones del pasado

### Constructivo

Enfocado en el crecimiento, a través de identificar una oportunidad de mejora y la recomendación



# Estrategias



## Hacer, probar y considerar

- Hacer: comentarios obligatorios que tienen implicaciones en la organización.
- Probar: son sugerencias para los próximos pasos.
- Considerar: Pensar en otras alternativas

## Modelo Smart

Retroalimentación que sea:

- Especifica
- Medible
- Alcanzable
- Realista

## Feedback de McKinsey

- Especifico
  - Basado en hechos
  - Menos personal
  - Irrefutable
  - Concreto
- “Cuando hiciste (X), me hizo sentir (Y). En el futuro te recomendaría que hicieras (Z)”

## Modelo COIN

- Context: establecer el contexto y el objetivo
- Observation: comentar lo que se ha observado
- Impact: Impacto de cambiar lo observado, en qué aporta
- Next Steps: Pasos hacia la mejora

# Conversemos...

**¿Cuáles herramientas actuales nos brinda la posición para dar?**

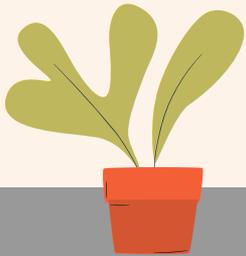


**¿Cómo utilizo estas herramientas?**

**¿Cada cuánto realizo estos procesos?**



# Herramientas actuales para el feedback y la mejora: ROAD



# GENERALIDADES



## Qué significa ROAD

Rewards  
Objective setting  
Appraisal  
Development



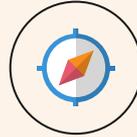
## Para qué se usa

Fomentar la retroalimentación y el desarrollo



## Qué busca ROAD

Evaluar  
Retroalimentar  
Desarrollar  
Reconocer



## Cuáles son las categorías de evaluación

Performance  
Behavior



## Funcionamiento

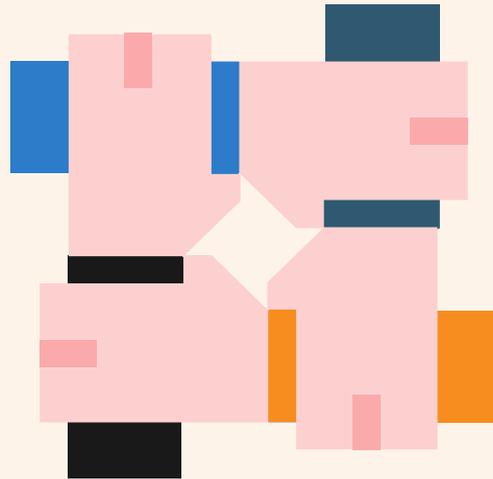
Evaluaciones mensuales  
Cortes trimestrales  
Ranking Anuales



## Enfoque de ROAD

Destacar la milla extra.  
La proactividad y los reconocimientos

# Responsabilidades del líder



## • ¿Cuáles son los procesos del líder dentro de ROAD?

- Evaluación constante
- Sesiones de seguimiento y retroalimentación
- Explicar en qué consiste ROAD: explicar de manera clara que se busca reconocer la milla extra
- Explicar calificaciones
- Identificar áreas por mejorar – fortalezas – oportunidades de desarrollo
- Definir expectativas & metas

# Detalle proceso



## 1- Información general

Colocar persona a evaluar –  
área- Turno- Semana



## 2- Evaluación performance

Evaluación de Fail a Good



## 3- Evaluación Behavior

De lacking a Role Modelling. Leer  
detalle de cada área



## 4- Agregar comentarios

Ayuda a que la persona  
tenga más respaldo para el  
ranking

# ¿Cómo clasificar las calificaciones en el tool?



Modelo a seguir / Role Modeling	Sobresaliente / Excelling	En Desarrollo / Doing	Comenzando / Beginning	Carente / Lacking
<b>Es un ejemplo a seguir, con habilidades liderazgo, nota gran compromiso con la operación a través de la propuesta, proactividad e influencia en el equipo</b>	Cumple las expectativas y da una milla extra. Esta comprometido (a) con las necesidades operativas	Tiene una actitud de crecimiento, se preocupa por mejorar, aprender y desarrollarse	Está iniciando su proceso de aprendizaje de funciones y del cliente, se muestra comprometido, no tiene faltas, sin embargo, esta en proceso de integración por lo que debe trabajar en ciertas áreas para el desarrollo	No entiende ni cumple con los requisitos del cliente ni la operación, tampoco muestra compromiso, ni ganas de avanzar o desarrollarse.



# Ranking

## Excepcional

Modelo a seguir – FIGURA DE LIDERAZGO –

Logro muy alto para su nivel de experiencia y grado

Superar constantemente a otros con funciones y responsabilidades laborales similares

## Supera las expectativas

Logra resultados, que constantemente exceden los requisitos y expectativas del trabajo en todas las áreas clave de responsabilidad

Superando a otros con funciones y responsabilidades laborales similares

## Exitoso

Contribuye en áreas clave de responsabilidad con orientación y supervisión razonables

Desempeñarse a la par con otros con funciones y responsabilidades laborales similares

## Mejora requerida

Constantemente no cumple con los requisitos de trabajo y necesita más supervisión de la que debería

No cumple con los requisitos laborales a pesar de la notificación de las deficiencias y la oportunidad de mejorar



# PROCESOS RELACIONADOS



## Reconocimientos

Es importante meter todos los reconocimientos, esto va a permitir que en el ranking esté mas arriba



## Feedback & PIP

La retroalimentación es vital,  
NO existe ROAD sin la retroalimentación



## Seguimiento

La base de ROAD es el seguimiento, ya que pretende a través de esto mantener el buen desempeño y asegurar el cambio

# Enlacemos conceptos

**Importancia  
del feedback**

**ROAD como  
herramienta**

**Impacto**

# Resumen:



- El rol más importante dentro del proceso de ROAD lo tiene el TL.
- Sin la retroalimentación ROAD pierde todo su valor.
- Las evaluaciones deben ser semanales
- Tenemos que fomentar la milla extra, es lo que va a permitir quedar en las categorías más altas.
- Las revisiones mensuales se realizan con la revisión de HC.
- Cada categoría de evaluación tiene su descripción, verificar si no la conocen.
- Recordar ingresar los recognitions en ROAD.
- Los bonos ROAD se dan si el ITEK supera el 18% de los KPIS, se hace un allocation mensual y se procesan por planilla.



# Actividad de cierre

Vamos a dividirnos en 2 grupos y cada grupo va a hacer una explicación corta de:

- 1- Retroalimentación: para qué sirve y cuáles estrategias puedo usar.
- 2- ROAD: Qué es, en qué nos apoya y cómo está relacionado con los procesos de retroalimentación

