



Service  
News #

26



# ¿Cómo dar feedback de forma efectiva?



**Gerencia de Banca Personas**

**Autor:** Lourdes Lepe Garrido  
**Diseñador:** Ana Gabriela Ramos

**BANCO CHN**  
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

TODOS A  
**BCRDC**



# ¿Qué es Feedback?

El término feedback se refiere a la retroalimentación que se da sobre un tema, proyecto o desempeño específico de una persona o un equipo.

El feedback o la retroalimentación, se ofrece con el objetivo primordial de mejorar, reconocer el buen trabajo o corregir acciones en pro de la optimización de resultados en determinada área.

- Tener claridad en las ideas, la observación de aspectos específicos con conocimiento previo y completo del contexto, son aspectos clave para la mejora. Siendo así, la creación y transmisión de mensajes específicos basados en el rendimiento observado, son de suma importancia para que el feedback sea efectivo.
- Lo anterior, permite que el receptor pueda avanzar comprendiendo exactamente lo que ha hecho y el impacto que ha tenido, por lo que la probabilidad de cambio, motivación y mejora pasa a ser inherente; provocando la continuación o cambio de determinada conducta o proyecto que se haya llevado a cabo.



## errores comunes al dar feedback

### EL FEEDBACK QUE JUZGA

#### A LOS INDIVIDUOS Y NO A LAS ACCIONES

1

Al momento de emitir una retroalimentación basada en juicio, automáticamente el equipo o a la persona receptora, se pondrá a la defensiva. Por lo que la línea de pensamientos se enfocará en defenderse, sentirse inseguro o bien no querrá escuchar con atención.



## Una oportunidad perdida para la conversación útil.

Es importante resaltar, que **al momento de dar feedback efectivo, se hace necesario enfocar el mensaje en las acciones mas no en la persona.**

# 2

### EL FEEDBACK ES VAGO

Cuando se da una retroalimentación utilizando frases comunes o cliché, el mensaje deja de ser claro. La falta de entendimiento del mensaje, no da paso a la mejora o al mantenimiento de la conducta.

“Ha hecho un gran trabajo”, “Un gran líder”,  
“Qué gran actitud”.

Si se quiere animar a alguien, es necesario hacerle saber lo que ha hecho bien de manera específica, de modo que pueda continuar haciéndolo.

“Que mal, esperaba más de este proyecto”,  
“Considero que esto debería ser mejor”.

Si se busca la mejora de una conducta o un proyecto, el mensaje debe ser específico para que exista claridad de los cambios que deben realizarse.



# 3

### EL FEEDBACK QUE HABLA POR OTROS

Al momento de transmitir un mensaje basado en comentarios de otras personas, la retroalimentación deja de ser efectiva. El receptor quedará asombrado por lo que escucha, se sentirá atacado y a su vez podría crear resentimientos con el resto del equipo, lo cual provocará un mal clima laboral.

Al estar la persona a la defensiva, será incapaz de escuchar el feedback con claridad.

“Sus compañeros me han comentado que usted tiene mala actitud, le voy a pedir que cambie eso”.

“Ben dice que usted habla con volumen alto y desconcentra al resto del equipo”.



# 4

### EL FEEDBACK EXAGERADO

Al momento de retroalimentar, es indispensable evitar las palabras “**siempre**” o “**nunca**”, ya que es una generalización que quita validez al mensaje que se quiere transmitir, provocando que la persona se centre en la generalidad, más que en el mensaje concreto.



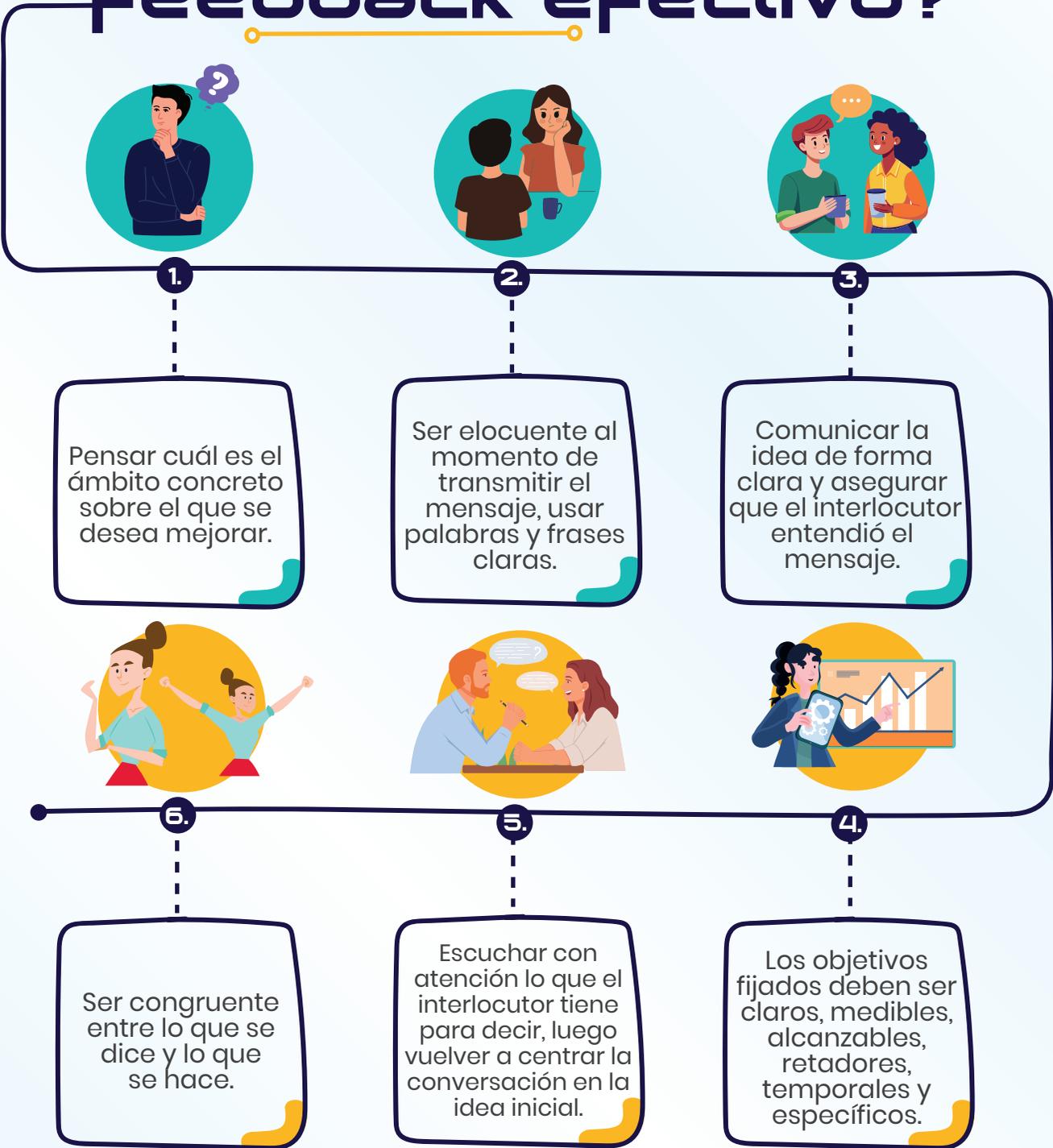
# 5

**CUANDO EL FEEDBACK ES UNA PREGUNTA Y NO UN ENUNCIADO.**

Formular una retroalimentación como una pregunta, puede interpretarse como una pregunta sarcástica, o bien, puede interpretarse como una duda por parte del emisor, lo que dará paso a una conversación desviada del punto central o una actitud de indiferencia por parte del receptor.

“¿Cree que podría prestar más atención durante la próxima reunión?”

## Entonces... ¿Cómo se brinda un feedback efectivo?



# ¿Es lo mismo feedback positivo que el reconocimiento?

En muchas ocasiones se pueden confundir estos dos términos, sin embargo la finalidad de cada uno es diferente.

El **feedback positivo**, se utiliza al momento en el que se desea la mejora continua, generar aprendizaje. Al momento de otorgarlo, se motiva a la persona o un grupo de personas para que el esfuerzo continúe, siga mejorando y sea persistente a lo largo del tiempo.

“

Excelente cómo manejaste la objeción del cliente sobre tasas. Le diste seguridad y cerraste con claridad”.

”

Por otro lado, el reconocimiento se basa en valorar de manera privada o pública el logro o la actitud de alguien, haciendo ver el impacto positivo que ha tenido. Se utiliza cuando se quiere destacar un desempeño sobresaliente.

“

Queremos destacar el excelente desempeño de Carlos, asesor de servicios, quien este mes superó sus metas de apertura de cuentas y recibió valoraciones sobresalientes por parte de los clientes. Su actitud proactiva, orientación al cliente y trabajo en equipo son un ejemplo para todos. ¡Gracias por representar los valores del banco con tanta dedicación!

”



## Bibliografía

- ★ Weitzel, S. (2008); **Feedback Efectivo Cómo Crear y Transmitir Mensajes**. Center for Creative Leadership. Recuperado de:  
[https://www.google.com.gt/books/edition/Feedback\\_Efectivo/r9-kZ7A2uIEC?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.gt/books/edition/Feedback_Efectivo/r9-kZ7A2uIEC?hl=es-419&gbpv=0)
- ★ Tellería, J; Urcola, N (2015). **Manual Práctico de Comunicación Empresarial**. ESIC Editorial. Recuperado de:  
[https://www.google.com.gt/books/edition/Manual\\_pr%C3%A1ctico\\_de\\_comunicaci%C3%B3n\\_empres/LayMCgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+feedback%3F&pg=PT125&printsec=frontcover](https://www.google.com.gt/books/edition/Manual_pr%C3%A1ctico_de_comunicaci%C3%B3n_empres/LayMCgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=que+es+feedback%3F&pg=PT125&printsec=frontcover)