

With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



FEEDBACK



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# **MODELO SBI DE RETROALIMENTACIÓN**



## Objetivos del Modulo

- Aprende a dar una retroalimentación efectiva
- Cómo mejorar el rendimiento de los demás utilizando la retroalimentación
- Errores al dar retroalimentación
- Retroalimentación de los líderes





## Objetivos del PowerPoint

1. Retroalimentación de la dirección.
2. Retroalimentación efectiva
3. Modelo de retroalimentación del SBI.
4. Otros modelos
  - A. Técnica del "Sándwich"
  - B. El Modelo de Conversación COIN
  - C. Técnica "MIMO "



## Retroalimentación desde el liderazgo



Uno de los enfoques relevantes de cualquier gerente que es un líder es comparar los resultados de desempeño obtenidos con los objetivos establecidos.

A fin de asegurar el logro de los objetivos comerciales, las evaluaciones periódicas del rendimiento son sumamente valiosas, lo que puede conducir:

- Reconocer los logros de la meta propuesta.
- Renegociar los objetivos, cuando no son realistas.
- Introducir medidas correctivas para asegurar el logro de los objetivos establecidos.





El líder al comienzo de la reunión de retroalimentación debe indicar;

cuál es la brecha de rendimiento, mostrando los hechos que apoyan su juicio e inmediatamente

preguntar ¿Cuáles son las causas de la brecha de rendimiento, a partir de las cuales el colaborador puede identificar las causas de la brecha,

así como los obstáculos a los que se ha enfrentado e incluso es muy probable que encuentre las alternativas de acción que le permitan superarlos.



Es importante que el líder escuche cuidadosamente las declaraciones del socio y pueda hacer nuevas preguntas para profundizar el análisis de las causas fundamentales de la brecha.

En la entrevista de retroalimentación, es esencial ser asertivo, mantener el enfoque en el objetivo y permanecer calmado, centrado y receptivo. Concluir con un plan de acción para mejorar el rendimiento futuro, estableciendo de forma clara y precisa acuerdos que definan los plazos de ejecución y las fechas de revisión para evaluar los progresos

.



Dar información personal sobre cosas  
que podrían mejorarse es incómodo.  
Percibimos esta situación como una  
confrontación. Por esta razón, muchos  
eligen el peor tipo de retroalimentación:  
no dar ningún



- La buena retroalimentación es la que es **efectiva** y **constructiva**.
  - No sólo es específica y observable, sino que también es eficaz porque está bien construida tanto en sustancia (contenido) como en forma (cómo se presenta ese contenido).
  - Una retroalimentación buena y constructiva requiere una preparación de tu parte. Prepara la entrevista. Identifica los puntos negativos a tratar, los positivos y los cambios deseados. Y siempre proporcione retroalimentación sobre los hechos y datos que conoce



**El Feedback Efectivo** también ayuda a fomentar una comunicación abierta que permite a las personas trabajar juntas de manera más eficiente.

Un proceso de tres pasos para entregar una retroalimentación efectiva, **el modelo de SBI**.

El modelo SBI funciona porque es simple y directo. Al dar retroalimentación, tu se captura la **SITUACION**, se describe el **COMPORTAMIENTO** que se observó, y luego se explica el **IMPACTO** que el comportamiento tuvo en ti.





## SITUACION

El primer paso para dar una retroalimentación efectiva es capturar y aclarar la situación específica en la que se produjo el comportamiento. Describir el lugar y el momento de un comportamiento da un contexto para los receptores de la retroalimentación, para que puedan recordar los detalles de la situación.



## Comportamiento

Ayudar a una persona a entender su comportamiento exacto es el paso más crucial. Un error común es caracterizar a una persona, en lugar de las acciones de la persona. Por ejemplo, "Fuiste grosero". En lugar de, "Hablaste al mismo tiempo que otra persona estaba hablando". También evita las interpretaciones o juicios. En su lugar, describa el comportamiento específico



Explica el impacto del comportamiento de la persona en ti y/o en los otros que estaban presentes. Las declaraciones de impacto son desde su perspectiva, como "me sentí..." o "experimenté..."

Reconocer el efecto emocional que el comportamiento de la persona tuvo en ti. ." Al comunicar el impacto personal de un comportamiento, estás compartiendo un punto de vista y pidiendo al receptor de la retroalimentación que vea ese comportamiento desde tu perspectiva. Este tipo de compartir ayuda a construir la confianza, que a su vez puede conducir a una retroalimentación aún más eficaz a medida que mejora sus habilidades de comunicación Traducción realizada con la versión gratuita del traductor [www.DeepL.com/Translator](http://www.DeepL.com/Translator)



## La técnica del "Sándwich"

- Consiste en desarrollar tres fases, en medio de las cuales estaría la destinada a comentar los aspectos a corregir.

Comienza la entrevista con comentarios positivos.

Discutir el tema principal de la retroalimentación.

Termina con comentarios positivos

La gente reducirá su incomodidad y ansiedad si se les dice algo positivo sobre ellos mismos. Esto hará más fácil aceptar comentarios negativos



## EL MODELO DE CONVERSACIÓN “COIN”



**Contexto:** las circunstancias, el evento o el tema que quiere discutir.

**Observacion:** descripciones específicas de lo que ha sucedido.

**Impacto:** cómo el evento o tema que estás discutiendo afecta a otros en tu equipo u organización.

**Nuevos pasos:** un acuerdo claro sobre los cambios o mejoras en el comportamiento o el rendimiento que esperas en el futuro.

Las conversaciones exitosas de este modelo alientan un cambio positivo y duradero. Le permiten retroalimentar a la gente con firmeza, pero con justicia, sobre lo que necesita mejorar.

También te ayudan a centrarte en los pasos que el miembro de tu equipo necesita dar para alcanzar estos objetivos.

El modelo COIN tiene similitudes con otras herramientas de retroalimentación (SBI)



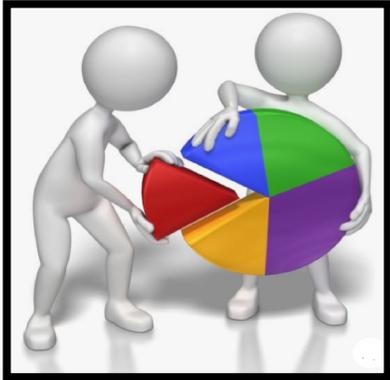
## La Técnica "MIMO "

- Es dar tu opinión de una manera que agregue valor, que te permita mejorar a la persona a la que se la ofreces, y algo que considero muy importante, con amor y cuidado, que no genere ninguna posición de defensa u hostilidad hacia lo que le estás diciendo. El acrónimo MIMO está compuesto por cuatro fases fundamentales para dar feedback: Mantener, incorporar, modificar y omitir.





**M**



**Mantener**

Ofrecer en primer lugar lo que aporta valor, por lo tanto, merece ser preservado en acciones o situaciones posteriores

**I**



**Incorporar**

Aspectos que si se hubieran incluido añadirían valor al resultado. Es aconsejable incorporar para futuras acciones

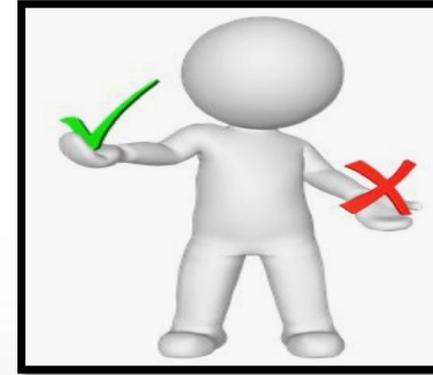
**M**



**Modificar**

Acciones que han estado presentes y pueden ser valiosas, y que es probable que cambien, ya sea en cantidad, frecuencia o calidad

**O**



**Omitir**

Comportamientos que han estado presentes y que sin embargo no han añadido valor al resultado deseado, por lo que deben ser eliminados



# Referencias



- <https://hbr.org/2014/01/your-employees-want-the-negative-feedback-you-hate-to-give>
- [Losada, Marcial & Heaphy, Emily. \(2004\). The Role of Positivity and Connectivity in the Performance of Business TeamsA Nonlinear Dynamics Model. American Behavioral Scientist – AMER BEHAV SCI. 47. 740-765.](#)
- <https://www.mindtools.com/>
- <https://learninglegendario.com/como-dar-feedback-constructivo/>



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

