



**Crea una cultura de mejora
continua: Planes de acción
y feedback en Buk** 🙌



Luis Bedoya
Customer Education
Specialist



Emily Julio
Customer Education
Specialist

La mejora es un reto 🙌



¿Cuál ha sido tu **reto**
más grande al **dar o**
recibir un feedback?

¿Qué es el feedback?

Es una forma de **conversación**, entre dos o más **personas**, en un espacio de **confianza**, donde se **analizan comportamientos** y sus consecuencias. Con el fin de **incentivar**, eliminar, cambiar o simplemente hacer notar ese comportamiento y sus consecuencias.



Conversación



Personas



Confianza



Analizar
comportamientos



Incentivar a
Cambiar

¿Que no és el Feedback?

- **Juicios o evaluaciones sin justificación**
¿Necesita mejorar? ¿En qué? ¿Por qué? ¿Cuándo?
- **Halagos, críticas u opiniones personales**
El feedback no se centra en la persona y motiva al cambio comportamental mediante hechos relevantes.
- **Comparaciones y consejos no solicitados**
Deben centrarse en el individuo
- **Generalizaciones**
“Siempre”, “nunca”. Debe ser específico y sobre comportamientos concretos



Componentes o atributos del Feedback

El feedback como herramienta de comunicación posee 5 características o atributos a considerar dentro de su propósito con el fin de que tenga un impacto real en la cultura de la organización



Oportuno



Equilibrado



Específico



Respetuoso



Permanente

Metodologías efectivas para dar y recibir feedback

KISS (*Keep, Improve, Start, Stop*)

Mantener: ¿Qué debo mantener?

Mejorar: ¿Qué debo cambiar?

Start: ¿Qué debo empezar a hacer?

Stop: ¿Qué debo parar? ¿Qué dejar de hacer?

Sandwich:

Comentario Positivo: Empieza destacando algo que la persona hizo bien.

Feedback Constructivo: Ofrece la crítica o sugerencia de mejora de manera clara y específica.

Comentario Positivo: Termina con otra observación positiva o una nota de ánimo.

GROW: *Goal, Reality, Options, Will*

Meta ¿Dónde quiero llegar?

Realidad ¿Dónde estoy?

Opciones ¿Qué opciones tengo para mejorar?

Will ¿Qué voy a hacer para mejorar?

Metodologías efectivas para dar y recibir feedback

 **SSC:** *Start, stop, continue.*

Empezar: ¿Qué debería implementar?

Parar: ¿Qué debo parar? ¿Qué dejar de hacer?

Continuar: ¿Qué debo seguir haciendo?

 **STAR:**

S (Situación) o T (Tarea): Describe brevemente el contexto en el que ocurrió la acción.

T (Tarea) o A (Acción): Detalla la acción específica que realizó la persona.

A (Acción) o R (Resultado): Describe el resultado de esa acción.

 **Modelo SBI:** *(Situación, Behaviour, Impact)*

Situación: ¿Qué pasó? ¿Cuándo? Especificidad

Comportamiento: ¿Qué se hizo? ¿Qué se pudo hacer mejor?

Impacto: ¿Qué generó? ¿Qué ocasionó? ¿Cómo podría impactar de otra forma si se hace diferente?

Desmitificando los planes de acción



¿Es un mecanismo para sacarme de la empresa?



¿Es una oportunidad para colocarme más trabajo?



¿Es para que mi jefe me controle más de cerca?



¿Es un trámite administrativo más?

Sobre los planes de acción

Es una herramienta práctica y organizada que traduce los objetivos en tareas concretas, asigna responsabilidades, establece plazos y define los recursos necesarios para la implementación.

Objetivo: (Específico, Medible, Alcanzable, Relevante y con plazos definidos).

Acciones Clave: Deben ser lo más detalladas posible para evitar ambigüedades.

Responsable(s): La persona o el equipo encargado de llevar a cabo cada acción.

Fecha inicio, fin y seguimiento: Gestionar el tiempo de manera efectiva.

Indicadores de Éxito (o Medición): Estos indicadores deben estar directamente relacionados con el objetivo.

Feedback y Planes de Acción

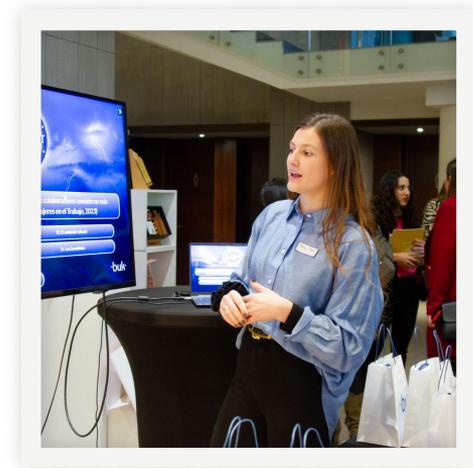
En Buk



Un motor de mejora continua...

El Feedback y la ejecución de planes de acción como motor de Identificación y Conciencia

- Revela brechas entre el estado actual y el deseado.
- Identificación de áreas donde enfocar esfuerzos de mejora y traducir el feedback en acciones.
- Refuerza comportamientos y prácticas exitosas, motivando a las personas y equipos a mantener y replicar esos resultados.
- Crea una cultura de transparencia y comunicación.
- Ayudan a enfocar los recursos y la energía en las áreas donde la mejora tendrá el mayor impacto en la organización con evidencia.



Debemos aprender de los éxitos y fracasos, **ajustando** nuestros **procesos y estrategias** de manera continua.



Crea un lugar de trabajo **más feliz ;)**

·buk· Gestión de
Personas