



Asesor
Fiscal,
Jurídico
y Laboral



Karina López Salazar

PSICÓLOGA

CÓMO TENER UNA CORRECTA RETROALIMENTACIÓN A LOS COLABORADORES

Psic. Karina López Salazar



Te presento un poco de mí...

Soy Karina López Salazar, Psicóloga Clínica y Psicoterapeuta de tiempo completo, egresada de la UNAM con Mención Honorífica, con un Máster en Psicoterapia del Bienestar Emocional por la Universidad Cardenal Herrera (España) y formación en Psicoterapia Cognitivo-Conductual por el Instituto de Estudios de Posgrado.

He sido tallerista y conferencista en temas de psicología, autocuidado, bienestar y consultoría organizacional, además de ser formadora de equipos de trabajo de excelencia. También soy autora de “Escuela para Pacientes con Enfermedades Reumáticas” y actualmente me desempeño como Fundadora y Presidenta de la Asociación Mexicana de Miopatías Inflamatorias, A.C.

Mi compromiso es compartir herramientas para la mejora emocional de las personas, impulsando su bienestar y calidad de vida.


Karina López Salazar
PSICOLOGA

¿Qué haremos hoy?

A través de este seminario buscaremos la integración de la teoría y la práctica de los conocimientos psicológicos para dar una adecuada retroalimentación a los colaboradores, centrando el enfoque en la motivación y el bienestar emocional.

Nuestros temas

1. Introducción y fundamentos teóricos de la motivación laboral.
2. Tipos de incentivos: intrínsecos y extrínsecos.
3. Implementación práctica y alineación con los valores y objetivos empresariales.
4. Conclusiones.



¿Qué es la retroalimentación constructiva y cuál es su importancia en las organizaciones?

📌 Definición:

✓ La **retroalimentación efectiva** es un proceso de comunicación estructurado que busca mejorar el desempeño y desarrollo del colaborador, resaltando fortalezas y áreas de mejora de manera constructiva.

📌 Importancia en las empresas:

- ✓ Mejora el rendimiento y compromiso del equipo.
- ✓ Fomenta un ambiente de confianza y crecimiento.
- ✓ Reduce la rotación laboral y el desgaste emocional.
- ✓ Permite alinear expectativas y objetivos organizacionales.



♦ Recuerda: El 69% de los empleados dicen que trabajarían más si sintieran que su esfuerzo es reconocido. (Gallup, 2023)

💡 "La retroalimentación no es corregir, es guiar."

Retroalimentación Constructiva vs. Crítica Destructiva

Aspecto	Retroalimentación Constructiva	Crítica Destructiva
Intención	Ayudar al crecimiento	Atacar o desmotivar
Enfoque	Comportamientos específicos	Aspectos personales
Lenguaje	Respetuoso y claro	Negativo o agresivo
Resultado esperado	Motivación y aprendizaje	Inseguridad y estrés

💡 Ejemplo:

✚ **Constructiva:** *"Noté que en la reunión hablaste con seguridad, pero podríamos estructurar mejor los puntos clave para mayor impacto. ¿Te ayudo con eso?"*

✖ **Destructiva:** *"Siempre te pierdes en tus ideas, así nadie te entiende."*

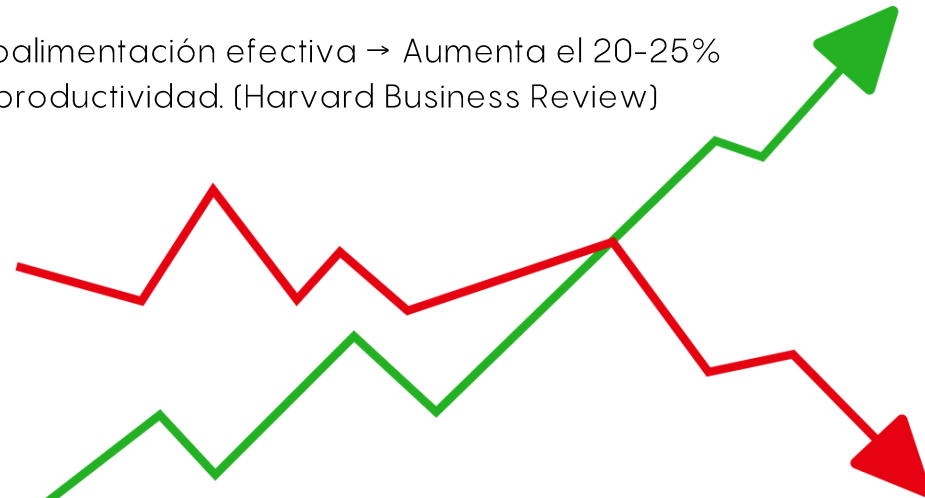
El impacto emocional de la retroalimentación en los colaboradores

✦ Cómo afecta al desempeño y bienestar:

✦ Retroalimentación negativa mal dada → Desmotivación, ansiedad y menor productividad.

☀ Retroalimentación bien dada → Motivación, confianza y mejora del desempeño.

✓ Retroalimentación efectiva → Aumenta el 20-25% la productividad. (Harvard Business Review)



✗ Retroalimentación negativa mal gestionada → 40% de los empleados reducen su esfuerzo. (Gallup)

◆ Dato clave: El 96% de los empleados quieren recibir retroalimentación regularmente, pero el **47% de los líderes evitan darla por incomodidad.** (Zenger & Folkman, 2022)

Alineación con valores y objetivos de la empresa

📌 ¿Cómo conectar la retroalimentación con la cultura organizacional?

- ✓ Utilizar los valores de la empresa como guía.
- ✓ Destacar en el momento cómo la retroalimentación ayuda a alcanzar los objetivos de la compañía.
- ✓ Crear un ambiente donde la retroalimentación sea parte del crecimiento, no un castigo.

💡 Ejemplos:

→ Una empresa con el valor de "innovación" debe dar retroalimentación que fomente la creatividad en lugar de castigar los errores.

→ Si la empresa prioriza la "colaboración", la retroalimentación debe promover el trabajo en equipo en lugar de señalar fallas individuales.

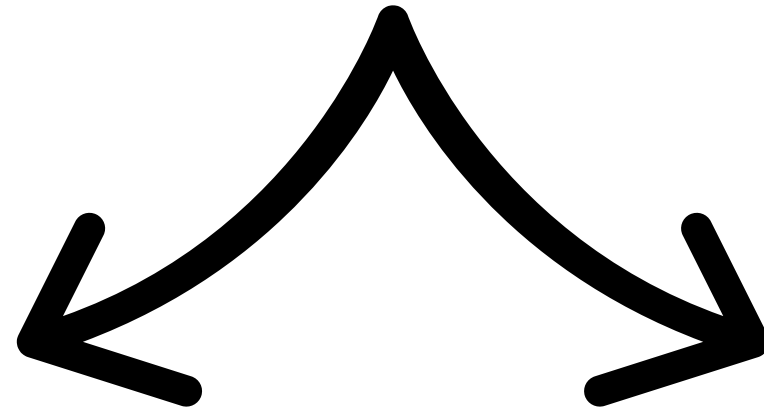


📌 Punto clave:

- 💡 "Cuando la retroalimentación se alinea con los valores de la empresa, deja de ser una corrección y se convierte en una herramienta de evolución."

Actividad Práctica: Reflexión sobre experiencias de retroalimentación

RECUERDA



*Una retroalimentación
que te ayudó*

*Una retroalimentación
que te desmotivó*

💡 ¿Cómo te sentiste? ¿Qué impacto tuvo en tu desempeño?
¿Qué fue lo que más te impactó?

📌 Objetivos del tema:

- ✓ Hacer conciencia del impacto emocional de la retroalimentación.
- ✓ Mostrar la diferencia entre retroalimentación constructiva y destructiva con ejemplos reales.
- ✓ Fomentar empatía en los líderes al dar feedback.



Asesor
Fiscal,
Jurídico
y Laboral


Karina López Salazar
PSICÓLOGA

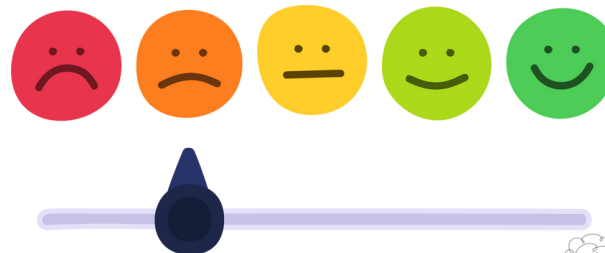
PRINCIPIOS PSICOLÓGICOS Y EMOCIONALES DE UNA RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA

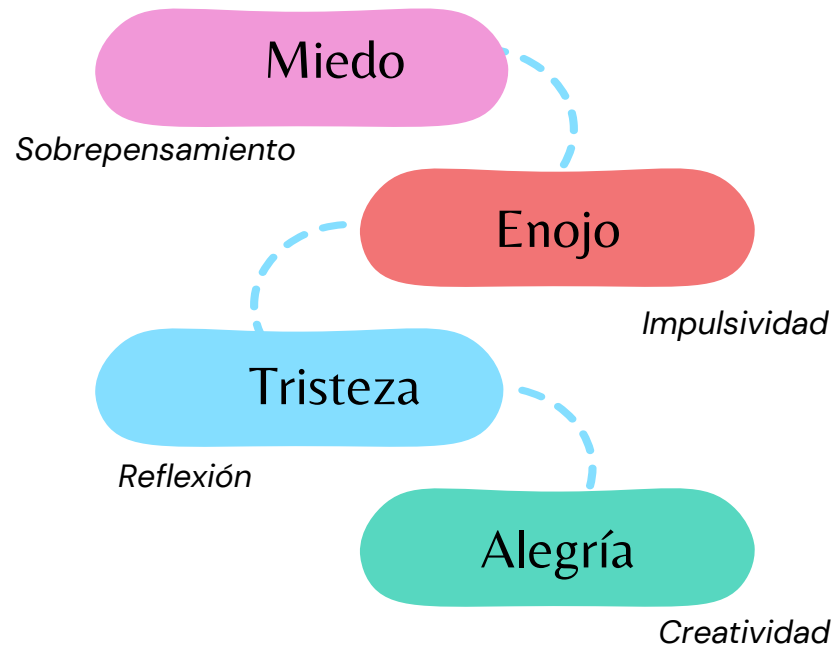
Emociones básicas y cómo influye el universo emocional en la recepción de la retroalimentación

Las emociones juegan un papel fundamental en cómo las personas reciben y procesan la retroalimentación.

Según Paul Ekman, las emociones básicas son:

- ✓ **Alegría** 😊 → La retroalimentación positiva refuerza la motivación y el compromiso.
- ✓ **Miedo** 😨 → Puede bloquear el aprendizaje si la retroalimentación se percibe como amenaza.
- ✓ **Tristeza** 😞 → Si se siente desvalorizado, la persona puede desmotivarse.
- ✓ **Enojo** 😡 → Si el feedback se percibe injusto o agresivo, se genera resistencia.
- ✓ **Sorpresa** 😲 → Puede facilitar el aprendizaje si el feedback es inesperado pero bien estructurado.
- ✓ **Asco** 🤢 → Rechazo a la retroalimentación si se percibe con desprecio o burla.





💡 Aplicación:

- ✓ Leer el estado emocional del colaborador antes de dar feedback.
- ✓ Crear un ambiente de seguridad psicológica para que el feedback no sea percibido como amenaza.
- ✓ Asegurar que el mensaje sea claro y constructivo, evitando tonos agresivos o ambiguos.

♦ Ejemplo:

- ✗ "Otra vez cometiste el mismo error. ¿Por qué no prestas más atención?" (Provoca enojo o miedo)
- ✓ "Noté que hubo un error en el informe. ¿Te gustaría revisarlo juntos para entender qué pasó?" (Genera apertura y aprendizaje)

Teoría de la Autodeterminación: Cómo influye en la retroalimentación

Según Deci y Ryan, las personas necesitan tres elementos clave para sentirse motivadas y comprometidas:

- 1 Autonomía → Sentir que tienen control sobre su trabajo.
- 2 Competencia → Percibir que pueden mejorar y desarrollar habilidades.
- 3 Relación → Tener conexión y reconocimiento dentro del equipo.



💡 Aplicación:

- ✓ La retroalimentación debe reforzar la autonomía, permitiendo que el colaborador proponga soluciones.
- ✓ Debe enfocarse en la competencia, destacando habilidades y oportunidades de crecimiento.
- ✓ Debe fortalecer la relación, mostrando empatía y apoyo.

♦ Ejemplo:

✗ "Te falta mucho para ser un buen líder." (Resta autonomía, competencia y relación)

✓ "Veo que estás desarrollando habilidades de liderazgo. ¿Cómo te puedo apoyar para que sigas creciendo en esta área?" (Refuerza los tres pilares)

Motivación Intrínseca vs. Extrínseca en la Retroalimentación

✓ Motivación intrínseca → Nace del deseo interno de aprender y mejorar.

✓ Motivación extrínseca → Depende de factores externos como recompensas o castigos.

♦ Ejemplo:

✗ "Si logras este objetivo, te daremos un bono." (Motivación extrínseca, puede perder efecto a largo plazo)

✓ "Si mejoras esta habilidad, podrás asumir proyectos más desafiantes y crecer profesionalmente." (Motivación intrínseca, fomenta el desarrollo)



💡 Aplicación:

✓ El feedback debe estimular la motivación intrínseca, conectando con el propósito y crecimiento del colaborador.

✓ Evitar la dependencia de recompensas externas.

Distorsiones cognitivas y su impacto en la retroalimentación

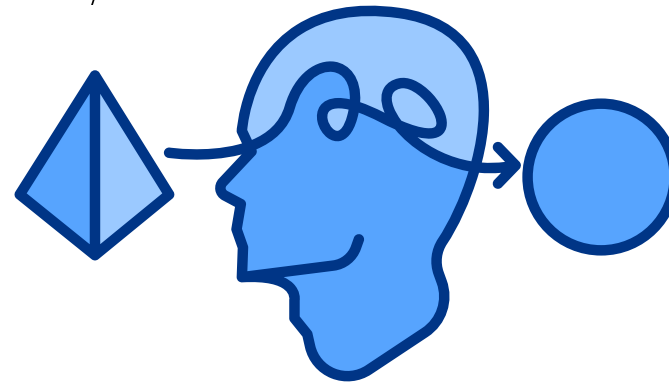
Las personas interpretan la retroalimentación según sus pensamientos automáticos y creencias. Algunas distorsiones cognitivas comunes son:

◆ Ejemplo:

✗ "Nunca logras hacer esto bien." (Provoca pensamiento dicotómico y desmotivación)

✓ "He notado que esta tarea ha sido un reto para ti. ¿Qué podemos hacer para facilitar tu aprendizaje?" (Fomenta crecimiento y apertura)

- ✓ Sesgo de confirmación → Solo aceptamos feedback que refuerza lo que ya creemos sobre nosotros.
- ✓ Pensamiento dicotómico → Vemos todo en blanco y negro ("Si me dieron feedback negativo, significa que soy un fracaso")
- ✓ Sobregeneralización → Convertir un comentario en una verdad absoluta ("Siempre me critican")
- ✓ Personalización → Sentir que el feedback es un ataque personal en lugar de una oportunidad de mejora.

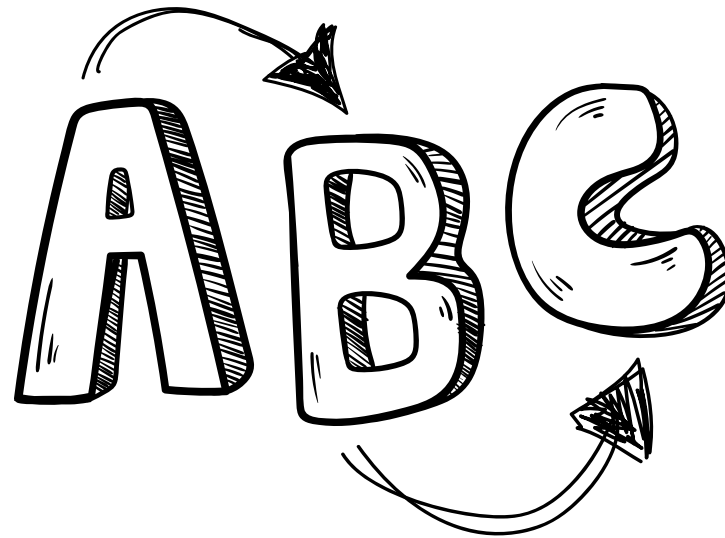


💡 Aplicación:

- ✓ Dar ejemplos específicos y evitar frases absolutas ("siempre", "nunca").
- ✓ Preguntar al colaborador cómo interpreta la retroalimentación para aclarar malentendidos.
- ✓ Fomentar la mentalidad de crecimiento ("esto es una oportunidad para mejorar") en lugar de una mentalidad fija ("esto significa que no soy bueno")

Al dar retroalimentación, es fundamental considerar que el colaborador puede tener creencias distorsionadas o automáticas que afectan cómo recibe la retroalimentación.

Nuestros Pensamientos (Cogniciones) influyen en nuestras Emociones y Comportamientos.



🔍 Desglose del modelo:

- **A (Acontecimiento o Activador):** La situación que ocurre. Ejemplo: Un colaborador recibe retroalimentación negativa sobre su desempeño.
- **B (Creencias o Pensamientos):** La interpretación o pensamiento que se genera a partir del evento. Ejemplo: "Soy un fracaso", "No me valoran", "No sirvo para este trabajo".
- **C (Consecuencia Emocional o Conductual):** La respuesta emocional o comportamental que surge de esos pensamientos. Ejemplo: Ansiedad, frustración, disminución del rendimiento, desmotivación.

Proteger la salud emocional y fomentar la resiliencia en la retroalimentación

♦ Ejemplo:

✗ "Esto está mal, vuelve a hacerlo." (Genera frustración y ansiedad)

✓ "Este punto podría mejorarse. ¿Cómo crees que podríamos trabajarlo juntos?" (Promueve resiliencia y bienestar)

- ✓ Retroalimentación orientada al aprendizaje, no al castigo.
- ✓ Enfocarse en el esfuerzo y la mejora, no solo en el resultado.
- ✓ Fortalecer la resiliencia al normalizar los errores como parte del crecimiento.

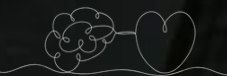


💡 Aplicación:

- ✓ Dar retroalimentación en un tono de apoyo y con un enfoque en soluciones.
- ✓ Permitir que el colaborador exprese cómo se siente y ofrecer acompañamiento si es necesario.
- ✓ Refuerzos positivos constantes para generar seguridad psicológica.



Asesor
Fiscal,
Jurídico
y Laboral


Karina López Salazar
PSICOLOGA

TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA DAR UNA RETROALIMENTACIÓN EFECTIVA

Diferencia entre positivismo y optimismo

Positivismo: Es una tendencia a enfocarse solo en aspectos positivos, ignorando o minimizando problemas reales. Puede resultar en retroalimentación que carece de autenticidad o profundidad.

✓ Ejemplo: "Todo está perfecto, no te preocupes".

Optimismo: Es una visión realista que reconoce las dificultades pero se enfoca en encontrar soluciones y áreas de mejora.

✓ Ejemplo: "Este aspecto se puede mejorar, pero confío en que lo lograrás con estas estrategias".



✓ Aplicación en la retroalimentación:

Evitar caer en un positivismo superficial.

Proporcionar feedback auténtico y constructivo que motive al cambio con un enfoque esperanzador.

Modelo SBI (Situación, Comportamiento, Impacto)

📖 Qué es: Técnica práctica para estructurar la retroalimentación de manera clara y objetiva.

🧩 Componentes:

1. 📍 Situación: Describir el contexto específico.
2. 👁 Comportamiento: Mencionar el comportamiento observable, sin interpretaciones ni juicios.
3. ✨ Impacto: Explicar el efecto que tuvo ese comportamiento.



💡 Beneficio: Facilita un feedback claro y enfocado en hechos, evitando interpretaciones o ataques personales.

Ejemplo:

“En la reunión de ayer **(Situación)**, interrumpiste varias veces a tus compañeros mientras exponían sus ideas **(Comportamiento)**. Esto causó alguna incomodidad y se dificultó que se expresaran completamente **(Impacto)**.”

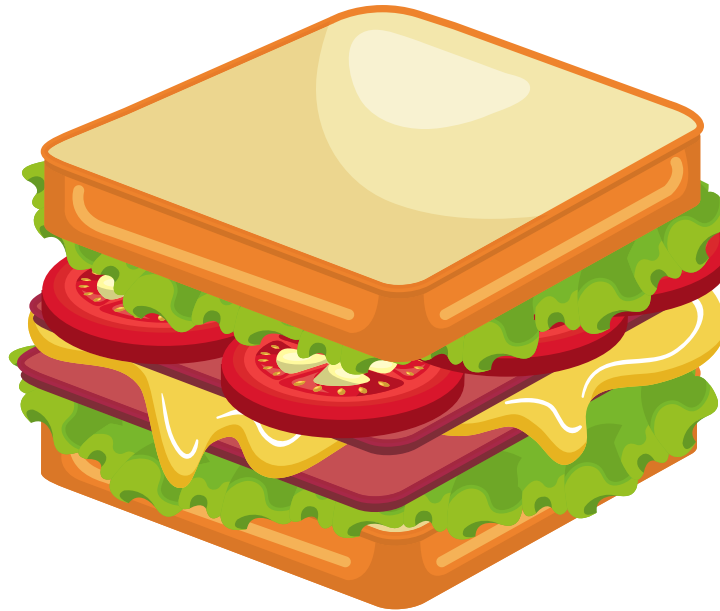
Modelo Sándwich

📖 Qué es: Estrategia que combina comentarios positivos, constructivos y motivacionales.

✚ Estructura:

Ejemplo:

"Me parece excelente tu dedicación al proyecto **(Pan)**. Creo que podrías mejorar la organización de tus ideas en las presentaciones para que sean más claras. **(Relleno)** Estoy segura de que con tu esfuerzo habitual, lo lograrás rápidamente **(Pan)**."



🍞 **Comentario Positivo (Pan):** Reconocer aspectos que están bien hechos.

💡 **Comentario Constructivo (Relleno):** Señalar áreas de mejora de manera específica.

🍞 **Comentario Motivacional (Pan):** Cerrar con ánimo, destacando el potencial y disposición para mejorar.

💡 Beneficio: Genera receptividad al comenzar y cerrar con comentarios positivos, aunque puede perder efectividad si se usa de forma automática o poco genuina.

Comunicación No Violenta (CNV)

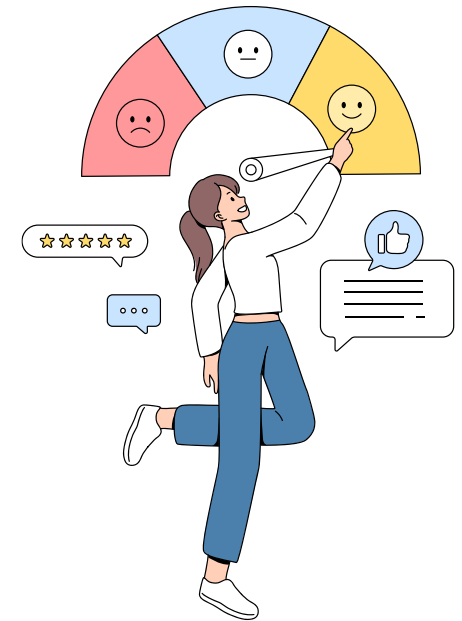
📖 Qué es: Un enfoque desarrollado por Marshall Rosenberg que busca comunicarse desde la empatía, evitando juicios o críticas y promoviendo la conexión auténtica.

Ejemplo:

“Cuando las tareas se entregan fuera del plazo **(Observación)**, me siento frustrada **(Sentimiento)** porque necesito cumplir con los tiempos establecidos para el proyecto **(Necesidad)**. ¿Podrías comprometerte a avisar con anticipación si surge algún problema que pueda retrasarte? **(Petición)**.”

🌱 Componentes:

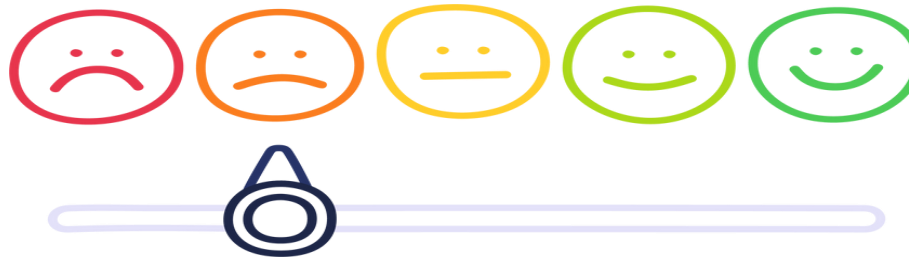
1. 👁️ Observación: Describir hechos sin evaluarlos.
2. 💭 Sentimiento: Expresar cómo esos hechos afectan emocionalmente.
3. 🌟 Necesidad: Identificar necesidades propias sin culpar.
4. 🙏 Petición: Solicitar acciones específicas de manera clara y respetuosa.



💡 Beneficio: Facilita una comunicación que fomenta la apertura, el entendimiento y evita que el colaborador se sienta atacado.

Importancia de la Empatía y el entendimiento de los extremos de Apatía y Simpatía

🧠 **Empatía:** Implica comprender la perspectiva emocional del colaborador sin perder objetividad. Permite adaptar la retroalimentación según el estado emocional y las necesidades de la persona.



😐 **Apatía:** Falta de interés o conexión emocional, puede llevar a brindar feedback frío y desmotivador.

😭 **Simpatía:** Involucrarse demasiado emocionalmente, lo cual puede nublar el juicio y dificultar brindar retroalimentación objetiva.

✅ Aplicación: La empatía equilibrada permite ofrecer retroalimentación que se siente auténtica y motivadora.

🧠 Retroalimentación Empática (Equilibrada y Constructiva)

"Carlos, entiendo que has estado enfrentando dificultades personales y valoro mucho tu esfuerzo por mantener tu desempeño. Cuando los reportes llegan con retraso, me preocupa porque eso afecta la planeación general del equipo. ¿Te parece si encontramos juntos una manera de organizar mejor tus tareas para que puedas cumplir con los plazos sin sentirte presionado?"

✅ Beneficio: Muestra comprensión genuina, ofrece apoyo y propone una solución concreta.

📁 Escenario:

Un colaborador llamado Carlos entrega constantemente sus reportes con retraso debido a problemas personales que afectan su organización. y que son de conocimiento de su jefe directo.

😞 Retroalimentación Simpática (Demasiado Emocional y Poca Objetividad)

"Carlos, sé que estás pasando por un momento difícil y realmente me da mucha pena que tengas que lidiar con eso. No te preocupes por los reportes, puedo encargarme de ellos o pasarlos por alto hasta que te sientas mejor."

❌ Problema: Aunque muestra mucha preocupación por el bienestar del colaborador, evita enfrentar el problema real y no ofrece soluciones efectivas.

😐 Retroalimentación Apática (Fría y Desconectada)

"Carlos, tus reportes siempre llegan tarde. Sé que tienes problemas, pero esto afecta negativamente el flujo de trabajo y necesitamos que los entregues a tiempo. Por favor, organiza mejor tu trabajo."

❌ Problema: La retroalimentación se enfoca solo en el problema, sin mostrar interés genuino por la situación personal del colaborador ni ofrecer apoyo o soluciones.

Caso Práctico

Instrucción:

De forma individual vamos a practicar la retroalimentación efectiva utilizando el Modelo SBI o la Comunicación No Violenta (CNV).

 **Escenario:** Un colaborador no cumple con los plazos establecidos debido a problemas personales.





Asesor
Fiscal,
Jurídico
y Laboral


Karina López Salazar
PSICOLOGA

RETROALIMENTACIÓN EN LA PRÁCTICA: ADAPTACIÓN Y PERSONALIZACIÓN

Adaptar la retroalimentación según el perfil emocional del colaborador

- Las personas tienen diferentes estilos de personalidad, niveles de sensibilidad y formas de procesar la retroalimentación.
- La empatía es clave para identificar estas diferencias y adaptar la retroalimentación de manera efectiva.

✚ Ejemplo: A un colaborador muy sensible se le puede brindar la retroalimentación con un enfoque más comprensivo y calmado, resaltando sus fortalezas antes de señalar áreas de mejora.



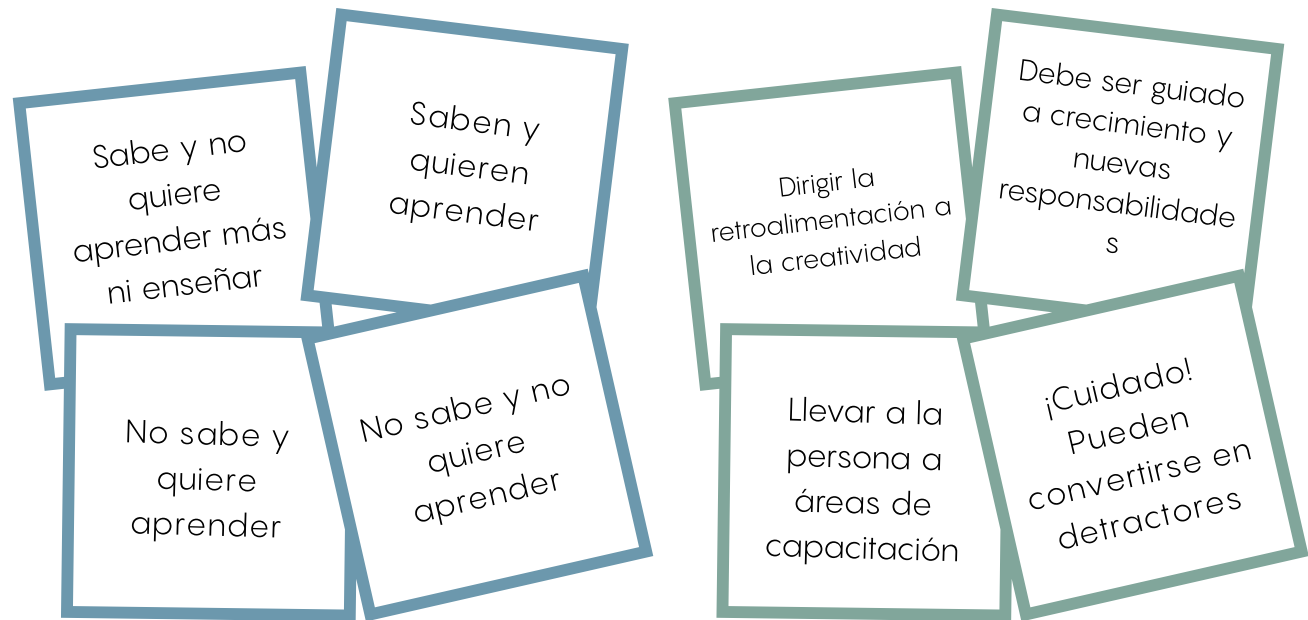
📖 Aplicación: Observar las reacciones emocionales previas ante la retroalimentación y ajustar el enfoque de acuerdo a cada individuo.

Identificar el perfil de desarrollo de las personas a retroalimentar

- No todos los colaboradores se encuentran en el mismo punto de su desarrollo profesional.
- Considerar su experiencia, nivel de confianza y disposición para recibir críticas constructivas.

✚ Ejemplo:

Un colaborador nuevo puede necesitar más orientación y afirmación, mientras que un colaborador con experiencia puede preferir retroalimentación más directa y desafiante.



📖 Aplicación: Realizar preguntas abiertas para identificar el perfil de desarrollo del colaborador, como:

- "¿Qué crees que podrías mejorar en tu trabajo?"
- "¿Cómo prefieres recibir retroalimentación?"

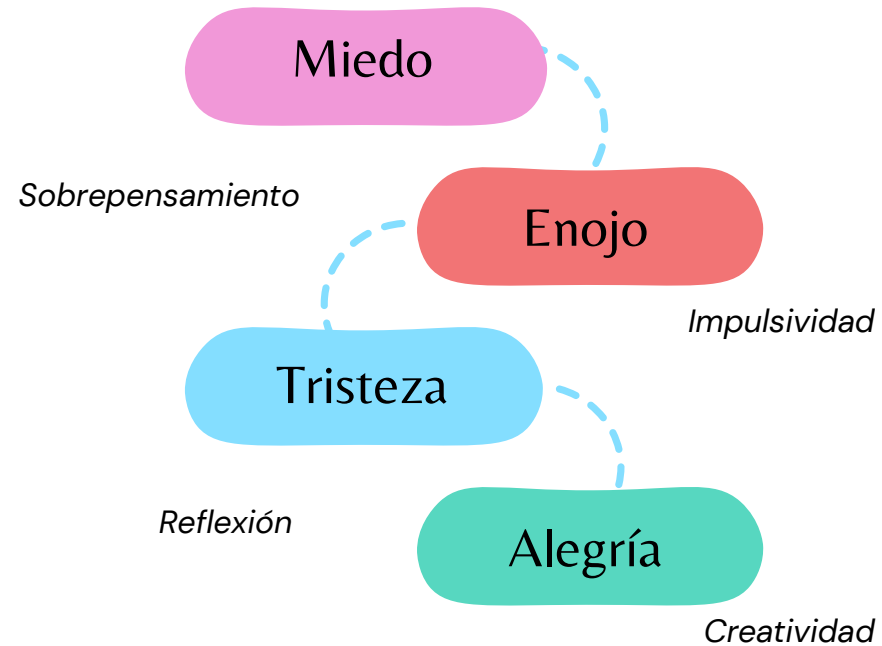
Cómo dar retroalimentación en momentos de crisis o bajo estrés

- ✓ Las emociones intensas pueden dificultar la recepción adecuada de la retroalimentación.
- ✓ Es esencial validar las emociones del colaborador antes de dar comentarios o sugerencias.
- ✓ Las palabras utilizadas son importantes, pero también lo es la emoción desde donde damos la retroalimentación.

✦ Ejemplo:

Si un colaborador está muy estresado por la carga de trabajo, en lugar de decir "Debes organizarte mejor", se puede decir:

- "Sé que la carga de trabajo es alta y puede ser estresante. ¿Te gustaría que trabajemos juntos en estrategias que te ayuden a gestionarlo mejor?"



📖 Aplicación: Asegurarse de que la persona esté en un estado emocional adecuado antes de ofrecer retroalimentación. De ser necesario, posponer la conversación para cuando ambos estén más tranquilos.

La importancia del seguimiento

- ✓ La retroalimentación efectiva no termina en la conversación inicial.
- ✓ Es esencial dar seguimiento a las áreas de mejora y reconocer los avances logrados.
- ✓ Una retroalimentación sin seguimiento es solo una conversación.

✦ Ejemplo:

Después de dar retroalimentación sobre la calidad de un reporte, se puede decir:

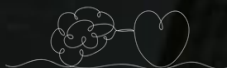
- “¿Te parece si revisamos juntos el siguiente reporte y vemos qué mejoró? Así podemos asegurarnos de que te sientas más cómodo con el proceso.”



📖 Aplicación: Programar reuniones de seguimiento para evaluar el progreso y ajustar la retroalimentación según sea necesario.



Asesor
Fiscal,
Jurídico
y Laboral


Karina López Salazar
PSICÓLOGA

CIERRE: CONSTRUYENDO UNA CULTURA DE RETROALIMENTACIÓN CONTINUA, ESTRATIFICADA Y EFECTIVA

Retroalimentación continua como parte de la cultura organizacional

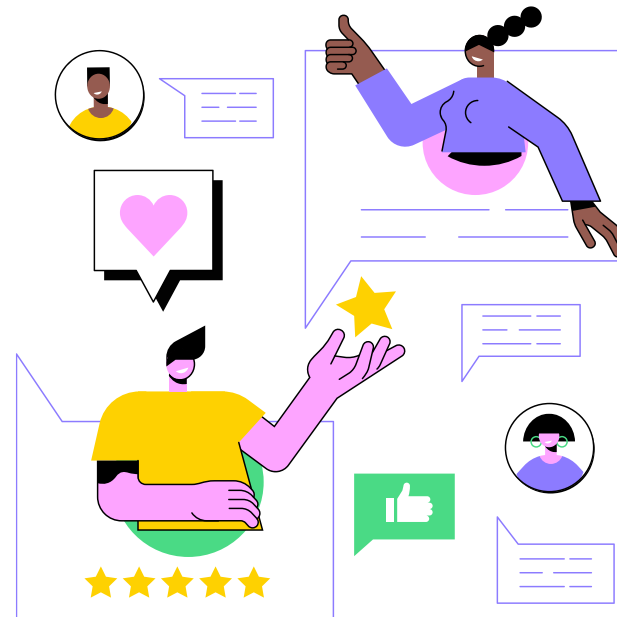
📖 Aplicación:

- ✅ Reuniones periódicas de retroalimentación individuales y grupales.
- ✅ Espacios informales donde se compartan comentarios de manera orgánica.



Proceso constante, no un evento aislado:

- 💬 La retroalimentación debe ser parte natural del día a día, no solo en evaluaciones anuales.
- 🛡️ Crear un ambiente seguro donde los colaboradores se sientan cómodos al dar y recibir retroalimentación abierta y constructiva.



Retroalimentación Estratificada: diferentes niveles, diferentes necesidades

📖 Aplicación:

- 👥 Proveer mentorías a colaboradores en etapas iniciales.
- 🏆 Ofrecer coaching estratégico a líderes para fomentar un crecimiento coherente.



📖 Adaptación según el nivel de desarrollo profesional:

- 🧩 Colaboradores Junior: Retroalimentación más estructurada, enfocada en la guía y el aprendizaje.
- 🚀 Colaboradores Senior: Retroalimentación enfocada en el perfeccionamiento de habilidades y liderazgo.
- 🧩 Líderes: Coaching estratégico para alinear objetivos con la cultura organizacional.

Efectos benéficos en la motivación y bienestar emocional

♥ Fomentar la motivación y el sentido de pertenencia:

- ☀ Retroalimentación frecuente y adecuada que refuerza la sensación de valor y pertenencia.
- 🛡 Promover resiliencia al brindar herramientas para enfrentar desafíos y mejorar continuamente.

📖 Aplicación:

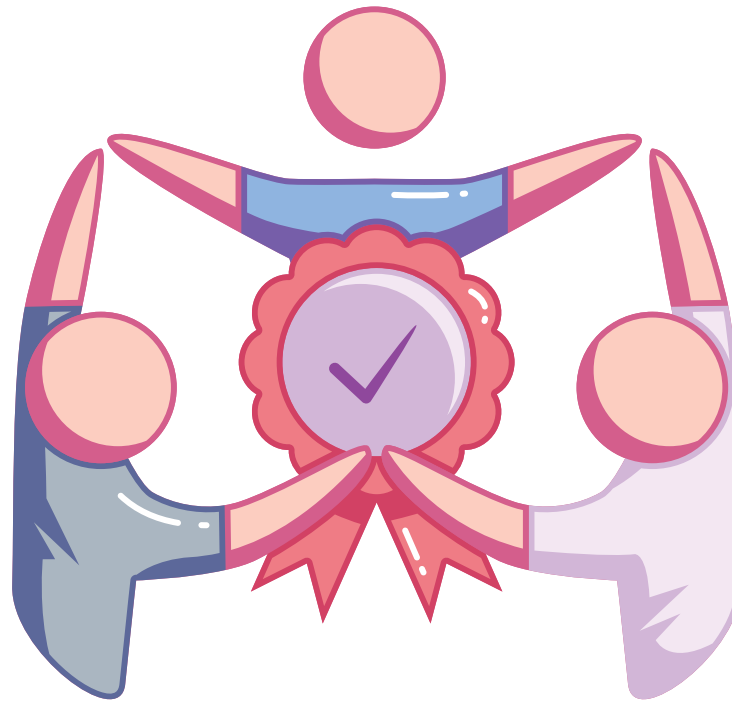
📁 Crear programas de incentivos personalizados que combinen recompensas intrínsecas y extrínsecas.



Plan de Acción Personal: Reflexionemos

🔍 Preguntas clave:

- 📌 ¿Cómo pueden implementar prácticas de retroalimentación continua en sus equipos o departamentos?
- 📌 ¿Qué estrategias actuales están funcionando y cuáles no?
- 📌 ¿Qué pasos concretos pueden tomar para promover un ambiente de feedback constante y positivo?



¡Muchas gracias!

SCAN ME



55 6602 4095

karibienestar@gmail.com