

DOCUMENTO DE PROFUNDIZACIÓN

Habilidades y competencias para el mundo laboral I

Guía de cinco pasos para recibir, analizar e integrar la retroalimentación

Guía de cinco pasos para recibir, analizar e integrar la retroalimentación

Tipo de recurso: guía | **Autor:** Alexis Durán | **Tiempo estimado de trabajo:** 5 a 10 minutos.

Esta guía convierte en procedimiento la competencia central de la semana: aprovechar la mirada ajena sin quedar a merced de ella. Su principio: la recepción de la crítica ocurre **en caliente** y su análisis **en frío**; mezclar los dos momentos arruina ambos.

- **Paso 1. Reciba sin defenderse (en caliente).** Escuche hasta el final sin interrumpir ni justificar; agradezca de manera genuina («gracias por decírmelo directamente»); y pida precisión con una sola pregunta: «¿me puede dar un ejemplo concreto?». Lo que NO debe hacer: explicar de inmediato por qué ocurrió, comparar («otros lo hacen peor») o poner cara de sentencia. Recuerde el efecto de largo plazo: quien agradece la crítica entrena a su entorno para seguir dándosela; quien se defiende, lo entrena para callar.
- **Paso 2. Registre textualmente.** El mismo día, anote en la bitácora: qué se dijo (en palabras de la fuente, no en su interpretación), quién lo dijo, en qué contexto y a propósito de qué situación. La memoria editará el episodio a su favor en 48 horas; el registro textual es el antídoto.
- **Paso 3. Analice en frío (24 a 48 horas después).** Aplique tres separaciones: hecho contra juicio (¿qué dato observable hay detrás de la opinión?); patrón contra episodio (¿alguien más me ha señalado algo similar? La observación repetida por dos o más fuentes es diagnóstico, no anécdota); y evidencia contra sesgo (¿estoy descartando esto porque es falso o porque me incomoda? Nombre el sesgo de confirmación para poder descontarlo).
- **Paso 4. Decida con fundamento.** Clasifique cada retroalimentación en una de tres salidas: **se acepta** (hay hecho y patrón: pasa al paso 5); **se matiza** (hay algo cierto en un contexto específico: se ajusta solo eso); o **se sostiene la posición con datos** (la evidencia propia la contradice: se responde con respeto, presentando los datos, no el desacuerdo). Aceptarlo todo es tan poco profesional como rechazarlo todo.
- **Paso 5. Actúe y verifique (cierre del ciclo).** Convierta lo aceptado en un cambio concreto con fecha («desde el lunes, los reportes se entregan antes de las 9h00») y verifique el efecto en un plazo definido. Cierre el ciclo informando a quien dio la retroalimentación: «apliqué lo que me señalaste; ¿notas la diferencia?». Ese cierre convierte al crítico en aliado y garantiza la siguiente ronda de información honesta.

Errores que anulan la guía: responder la crítica en el mismo momento con contraargumentos; registrar la interpretación propia en lugar de las palabras dichas;

buscar solo fuentes que confirmen la autoimagen; y aceptar cambios sin fecha ni verificación, que es la forma elegante de no cambiar nada.

Preguntas para profundizar:

- Recuerde la última crítica que recibió: ¿en qué paso de esta guía se rompió su proceso (recepción, registro, análisis, decisión o cierre)? ¿Qué habría cambiado aplicando la guía completa?
- Identifique una retroalimentación que descartó con una explicación externa («no me conoce», «estaba de mal humor»). Aplíquese el filtro del patrón del Paso 3: ¿alguien más le ha señalado algo similar?
- Diseñe su ciclo para la práctica: ¿a quién pedirá retroalimentación, con qué frecuencia, con qué pregunta concreta y cómo cerrará el ciclo del Paso 5?

Elaboración propia (Durán, 2026).