



*Escuela Superior Politécnica del Litoral.
Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas.
Revista FENOpina.
Número 55.
15 de Mayo de 2014
Administración.*

La Retroalimentación, Factor Vital para mejorar los Procesos.

Por: M.Sc. Eduardo Samuel Armijos Peñaloza
Docente de la FCSH - ESPOL
earmijos@espol.edu.ec

Fecha de recepción: 30/abril/2014
Fecha de aprobación: 10/mayo/2014

***Resumen:** En el presente artículo se presenta al círculo de la calidad como una herramienta útil en la mejora continua de los procesos. La retroalimentación se relaciona con éste círculo. Luego, se presenta algunos ejemplos, donde se enfatiza la importancia que tiene la retroalimentación en la mejora de los procesos. El autor concluye que sin una retroalimentación asertiva es imposible lograr la mejora continua.*

***Palabras clave:** Retroalimentación, mejora continua, procesos.*

***Abstract:** In this article the author presents the quality circle as a useful tool in continuous improvement of processes. Feedback is related to the circle. Some examples that illustrate the importance of feedback in processes are presented. Finally, the author states that without an assertive feedback continuous improvement is impossible.*

***Keywords:** Feedback, continuous improvement, processes.*

Una herramienta fácil de aplicar, y de mucha utilidad en la mejora continua de los procesos, es el círculo del control de calidad llamado círculo PHVA (**P**lanear, **H**acer, **V**erificar y **A**ctuar). Inicialmente, el mencionado círculo fue utilizado en los procesos de empresas en Japón. Posteriormente, fue adoptado en todas las empresas que han buscado competir en términos de calidad y costos.

Un aspecto que se rescata de éste círculo es la retroalimentación, definida como el acto de observar y plantear correctivos que permitan mejorar un proceso posterior. Considerando que todo proceso es susceptible de ser mejorado, a continuación se

analiza algunos ejemplos, donde se enfatiza la importancia que tiene la retroalimentación para la mejora continua.

En el trabajo, cualquier tarea que se realiza debe retroalimentarse. Es conveniente comunicar al ejecutor de la tarea si lo realizado corresponde al resultado esperado. Por el contrario, si existen diferencias, es vital indicar cómo corregirlas. Esto permite que el ejecutor aprenda y mejore su ejecución en el futuro. Como resultado de esta retroalimentación, la curva de aprendizaje tendrá una pendiente positiva en el tiempo. Todo esto redundará en un efecto positivo en la productividad. Lo importante es saber cómo retroalimentar. Se requiere que la persona al momento de retroalimentar, tenga suficiente conocimiento, experiencia y tino para proporcionar un mensaje asertivo al retroalimentado. Todo esto debe ocurrir en un ambiente de confianza en el que se sienta la motivación suficiente para poner en práctica las recomendaciones recibidas en la retroalimentación.

En el proceso de enseñanza – aprendizaje, la retroalimentación es vital tanto para el profesor como para el alumno. Para el profesor, porque al observar los errores, puede mejorar los métodos y estrategias de enseñanza. Para el alumno, porque en función de identificar los errores, afianza conocimientos y se espera que no los repita en el futuro. Por ejemplo, después de un examen, el profesor debe presentar en detalle la solución a sus alumnos. Cuando esto ocurre, los estudiantes tienen la oportunidad de revisar su examen, observar sus errores y compararlos con la solución que presenta el profesor. De ésta manera se cumple con la retroalimentación que el estudiante requiere de parte del docente. Lo indicado, a más de ser un derecho que asiste al estudiante, debe ser una práctica común en todo docente que se preocupa por la mejora continua de sus estudiantes. Adicionalmente, esto evita reclamos extemporáneos de parte del estudiante.

El diseñador de un producto necesita información del usuario antes de realizar el diseño. Sin embargo, también necesita información después que el usuario ha utilizado el producto para identificar qué aspectos o características son perfectibles o pueden generar mayor satisfacción. Esta es la única forma de diseñar productos útiles para el cliente. En este caso, nuevamente se hace presente la retroalimentación que da el usuario al diseñador del producto.

Se puede concluir, que los procesos no pueden mejorarse sin una retroalimentación asertiva: decir lo adecuado, en el momento apropiado, a la persona que corresponda. Todos necesitamos y nos beneficiamos de la retroalimentación asertiva. Hagamos el propósito de ponerla en práctica en cualquier proceso donde nos corresponda actuar.

BIBLIOGRAFÍA

1. SOSA, D. (2007). *Administración por Calidad* (2da Ed.). Ciudad de México: Editorial Limusa.
2. ISHIKAWA, K. (1993). *¿Qué es el Control Total de la calidad? La modalidad japonesa*, Colombia: Grupo Editorial Norma.