

DOCUMENTO DE DISEÑO

Gestión del Feedback Negativo

Módulo de aprendizaje en línea para el personal de planta en el sector minorista

Autora	M Grew
Rol	Diseñadora Instruccional
Público objetivo	Personal de planta — todas las sucursales
Formato	Aprendizaje en línea asíncrono
Herramienta de autor	Articulate Rise
Asistencia de IA	Curso diseñado sin IA, aunque se utilizó Claude AI (Anthropic) para la creación de documentos y la Lista de observación.
Cronograma de desarrollo	Diseñado y desarrollado en 2 semanas durante el período de prueba gratuito de un mes de Articulate.
Herramienta de vídeo	Vyond
Duración	15-20 minutos
URL del módulo	https://basingfordtrainingmodule.netlify.app/

1. Contexto

Descripción del problema

Una serie de reclamaciones de clientes puso de manifiesto un patrón de insatisfacción con la forma en que el personal de planta gestionaba el feedback negativo en varias sucursales. Los clientes manifestaron sentirse ignorados y mal atendidos al plantear sus quejas, lo que tiene implicaciones directas para la fidelización y la reputación de la marca.

El feedback negativo representa una valiosa oportunidad de mejora continua. Gestionado correctamente, refuerza la lealtad del cliente; gestionado de forma deficiente, agrava el problema original. La organización necesitaba una respuesta coherente y escalable para cerrar esta brecha de competencias en una plantilla con alta rotación de personal.

Justificación de la solución

Se identificó un módulo de aprendizaje en línea asíncrono como la intervención más adecuada por las siguientes razones:

- ▶ La alta rotación de personal exige una solución de incorporación rápida y repetible que no dependa de la disponibilidad de un formador.
- ▶ La modalidad asíncrona garantiza un mensaje coherente independientemente de la sucursal, el turno o el responsable directo.

- ▶ Un módulo breve y autónomo minimiza las interrupciones durante el horario comercial.
- ▶ El formato responsive de Rise permite el acceso desde cualquier dispositivo, incluidos los smartphones personales.

2. Objetivos de aprendizaje

Al finalizar este módulo, los participantes serán capaces de:

1. **Prepararse mental y físicamente** para una posible interacción difícil con un cliente.
2. **Responder con calma, profesionalidad y empatía** ante el feedback negativo de un cliente.
3. **Aplicar técnicas de escucha activa y responsabilización** en la gestión de una queja en tiempo real.
4. **Identificar los pasos adecuados para resolver o escalar** una reclamación en función de su naturaleza y complejidad.
5. **Aplicar una estrategia personal de tres etapas** para extraer aprendizaje y crecimiento profesional del feedback crítico.

3. Estructura y contenido del curso

#	Lección	Contenido	Interacciones
1	Introducción	Escenario gancho; presentación de los objetivos de aprendizaje.	—
2	Antes de la queja	Preparación general; mentalidad (calma, apertura, enfoque en soluciones); comunicación no verbal.	Tarjetas interactivas; imagen con zonas activas
3	Gestión de la queja	Frases de empatía; escucha activa (vídeo); responsabilización; tabla comparativa.	Vídeo Vyond; evaluación (opción múltiple)
4	Resolución de la queja	Problemas más frecuentes (con datos reales); escenarios de escalada; decisión resolver o escalar.	Tarjetas interactivas; arrastrar y soltar
5	Aprender del feedback	Estrategia en tres etapas: Recibir, Reflexionar, Establecer objetivos.	Carrusel interactivo por pasos
6	Resumen y evaluación	Dos escenarios ramificados (devolución; queja sobre un compañero); enlaces a lecturas complementarias.	Escenarios ramificados

Notas por lección

La lección 1 comienza con un elemento gancho diseñado para generar relevancia inmediata — la cita de Bill Gates enfatiza las oportunidades de aprendizaje positivas que surgen de las quejas, justificando uno de los puntos centrales del módulo: utilizar las reclamaciones como medio para mejorar.

La lección 2 presenta tres estrategias de preparación a través de tarjetas interactivas, seguida de una sección sobre mentalidad. Una actividad de imagen con zonas activas contrasta el lenguaje corporal positivo y negativo mediante ilustraciones de personajes, permitiendo a los participantes explorar las claves de forma interactiva.

La lección 3 aborda las tres competencias clave: empatía (con ejemplos de frases prácticas), escucha activa (apoyada por un vídeo de Vyond) y responsabilización (demostrada mediante una tabla comparativa de diálogos). El vídeo de 1:37 minutos utiliza gráficos y texto en pantalla para instruir a los participantes sobre cómo escuchar a los clientes de forma eficaz y activa. Incluye una serie de escenarios visuales en los que se emplean estrategias de escucha adecuadas para lograr un resultado positivo. Una prueba evalúa la comprensión de la responsabilización.

La lección 4 fundamenta la orientación en datos reales: los tres tipos de reclamación más frecuentes, que representaron el 72 % de los casos registrados el año anterior. Una actividad de arrastrar y soltar evalúa la capacidad de distinguir entre situaciones resolubles de forma autónoma y las que requieren escalada.

La lección 5 introduce una estrategia personal de crecimiento en tres etapas, presentada mediante un carrusel interactivo. Aborda la dimensión actitudinal del aprendizaje, transformando la relación del participante con la crítica.

La lección 6 presenta dos escenarios de evaluación ramificada en un entorno minorista realista. El escenario 1 evalúa la gestión de una situación compleja de devolución que implica un error previo de un compañero. El participante debe recurrir a las frases de escucha activa del módulo para calmar al cliente antes de elegir la solución más adecuada al problema. Los errores se corrigen mediante retroalimentación, tras la cual se invita al participante a intentarlo de nuevo, con el fin de afianzar una comprensión más profunda de la justificación que subyace al contenido del módulo. El escenario 2 aborda la situación interpersonalmente delicada de una queja presentada contra un compañero. El participante debe primero calmar al cliente utilizando las frases de escucha activa de la unidad, antes de identificar el problema como uno que requiere la intervención de un supervisor y escalar en consecuencia. La retroalimentación ante las respuestas correctas e incorrectas se transmite a través de las reacciones del cliente, lo que resulta impactante porque genera la sensación de una interacción en el mundo real. El módulo concluye con enlaces a lecturas complementarias seleccionadas.

4. Decisiones de diseño instruccional

Las siguientes decisiones de diseño responden de forma deliberada al perfil del público objetivo, las restricciones de entrega y los objetivos de aprendizaje.

Variedad de interacciones

Se empleó una variedad deliberada de tipos de interacción para mantener el nivel de participación y adecuar cada actividad al nivel cognitivo requerido. Las tarjetas interactivas y las zonas activas se usan en contenidos exploratorios; la actividad de arrastrar y soltar exige toma de decisiones aplicada; los escenarios ramificados finales requieren la integración más elevada de competencias.

Contenido basado en datos

La inclusión de datos reales sobre frecuencia de reclamaciones en la lección 4 fue una decisión intencionada para anclar la orientación abstracta en la realidad de la organización, aumentando la relevancia percibida y posicionando la formación como basada en evidencias.

Elementos visuales: ilustración frente a fotografía

Las lecciones 2 y 6 utilizan ilustraciones de personajes y recortes fotográficos en lugar de imágenes de archivo genéricas. Esta decisión crea coherencia visual dentro de cada lección y evita la desconexión que surge cuando el material gráfico no refleja el entorno real de los participantes.

Complejidad de los escenarios de evaluación

Los dos escenarios se diseñaron para evaluar el juicio real, no la simple memorización. El escenario 1 incorpora complejidad al introducir un error previo de un compañero. El escenario 2 aborda el tipo de queja interpersonalmente más difícil. Ambos presentan aplicaciones novedosas del contenido de las lecciones.

5. Estrategia de evaluación

La evaluación se estructura según el Modelo de Cuatro Niveles de Kirkpatrick.

Nivel	Enfoque	Método / Evidencia
1	Reacción	Cuestionario de satisfacción completado al finalizar el curso. Recoge la percepción de relevancia, participación y confianza.
2	Aprendizaje	Las evaluaciones de conocimientos (lecciones 3 y 4) y los dos escenarios ramificados (lección 6) evalúan la comprensión y la toma de decisiones aplicada. Todas las pruebas requieren una respuesta correcta para continuar.
3	Comportamiento	Los responsables directos y supervisores observan y evalúan los cambios en la práctica del personal en las semanas siguientes a la finalización del curso, utilizando criterios de observación acordados.
4	Resultados	Los responsables de tienda recopilan datos con el fin de hacer un seguimiento del volumen de reclamaciones, las quejas reiteradas o la frecuencia de escaladas antes y después de la implantación del curso. Aunque estos datos están influenciados por una amplia variedad de factores — y por tanto no pueden atribuirse exclusivamente a este curso de formación — un cambio significativo en las métricas mencionadas apuntaría a un resultado exitoso.

6. Materiales de apoyo al desempeño

Se produjo una guía de referencia rápida como entregable complementario al módulo, disponible en inglés y español. Está diseñada para servir como material de consulta que los

participantes pueden utilizar tras completar el módulo, reforzando los contenidos clave en el momento de aplicarlos.

Diseño y contenido

La guía refleja la estructura en tres fases del módulo (Gestionar, Solucionar, Aprender), ofreciendo un resumen visual coherente que refuerza la arquitectura del curso. El contenido clave se organiza en tres secciones:

- ▶ Gestionar — los tres comportamientos clave: empatía, escucha activa y responsabilización.
- ▶ Solucionar — una guía de decisión que distingue las situaciones resolubles de forma autónoma de las que requieren escalada, con ejemplos concretos del módulo.
- ▶ Aprender — la estrategia personal en tres etapas (Sé abierto/a a las críticas, Reflexiona, Ponte metas personales) con puntos de acción bajo cada etapa.

Formato y accesibilidad

La guía está diseñada en formato A4, apta tanto para impresión como para consulta en pantalla. Una jerarquía visual con código de colores diferencia claramente las tres fases. La producción bilingüe garantiza la accesibilidad para toda la plantilla prevista.

Papel en el proceso de aprendizaje

En el marco Kirkpatrick, la guía apoya el Nivel 3 (Comportamiento) al proporcionar un recurso tangible que el personal puede mantener accesible en el piso de ventas, reconociendo que la transferencia del aprendizaje requiere apoyo continuado más allá de un único evento formativo.

7. Herramientas y tecnologías

Herramienta	Propósito / Notas
Articulate Rise	Plataforma de autor principal. Seleccionada por su diseño adaptable, velocidad de desarrollo y compatibilidad nativa con los tipos de interacción requeridos.
Vyond	Producción del vídeo animado para la sección de escucha activa (lección 3). Personajes y estilo visual seleccionados para reflejar un entorno minorista profesional.
Canva	Diseño y maquetación de la guía de referencia rápida bilingüe (versiones en inglés y español).
Netlify	Módulo alojado en https://basingfordtrainingmodule.netlify.app/ para revisión como portafolio y validación por las partes interesadas.

8. Reflexiones sobre el curso

Trabajar con Articulate Rise fue un proceso considerablemente más rápido y sencillo que el de herramientas de construcción desde cero como Storyline o Captivate. Las plantillas para

distintas tareas y la generación de imágenes mediante inteligencia artificial integrada hicieron que el proceso de creación de cada lección fuera muy intuitivo, siendo las evaluaciones de conocimientos especialmente fáciles de implementar. Puedo apreciar el valor de esta herramienta para cursos de aprendizaje en línea, especialmente aquellos que son urgentes y de estructura lineal. El documento de diseño de este proyecto fue redactado y revisado en colaboración con Claude AI (Anthropic), lo que redujo considerablemente la carga administrativa y permitió dedicar más tiempo al diseño instruccional en sí.

La coherencia visual tanto de la tipografía como de la paleta de colores que ofrece Rise contribuye a reducir la carga cognitiva del participante y facilita su experiencia de aprendizaje, destacando los pasajes o tareas clave de cada lección.

El perfil del participante de este curso — personal nuevo en una empresa con alta rotación que necesitaba formarse de manera rápida y eficiente — requería un módulo breve que preparara al aprendiz en el menor tiempo posible. Como resultado, me preocupaba la falta de oportunidad para una exploración más profunda del tema. Mi solución ante esta posible limitación fue añadir enlaces al final del curso para fomentar el aprendizaje autónomo.

En futuras iteraciones de este proyecto, buscaría reforzar el diseño de las evaluaciones de conocimientos de la lección 3, donde algunas preguntas tienden al reconocimiento de frases más que a la aplicación genuina de los contenidos.

Fin del documento