¿EN QUÉ CONSISTE ESTA HERRAMIENTA?

Esta herramienta ayuda a aclarar las opciones de las que disponemos para documentar la retroalimentación abierta que recibimos o recibiremos a través de diferentes canales de retroalimentación. Para obtener orientaciones y herramientas para identificar los mejores canales de retroalimentación en función del contexto, véase “Etapa 1 – Crear un mecanismo de retroalimentación” en el kit de retroalimentación.

¿CÓMO USAR ESTA HERRAMIENTA?

1. Empiece por la primera pregunta indicada a continuación y siga las flechas en función de sus respuestas, lo que le llevará a diferentes opciones para documentar la retroalimentación que reciba.
2. Vaya a la tabla a continuación para obtener más información sobre las ventajas y los inconvenientes de las diferentes maneras de documentar los datos de retroalimentación.
3. Continúe con el proceso de instauración o refuerzo de su mecanismo de retroalimentación como se detalla en “Etapa 1 – Crear un mecanismo de retroalimentación”.

**sí**

**sí**

**sí**

**sí**

**sí**

**sí**

**sí**

**sí**

EMPEZAR

**¿Recibirá usted/está usted recibiendo los comentarios por escrito?**

*Por ejemplo, a través de WhatsApp, por SMS o un buzón de comentarios*.

¿Alguien **puede introducir/transferir los datos** en un archivo Excel o en software?

¿Tiene usted un **ordenador portátil/ordenadores portátiles y electricidad estable?**

**Introduzca los datos directamente en la base de datos.**

**¿Pueden los recopiladores de datos sentarse ante un ordenador portátil?** Eso podría resultar pertinente si los comentarios se reciben a través de una línea de asistencia, por ejemplo.

**Registre los comentarios en un registro papel.**

**¿Puede usted equipar a los recopiladores de datos con dispositivos móviles** para registrar los comentarios?

**¿Hay red suficiente** para descargar los datos de retroalimentación una vez recopilados?

**¿Tiene usted presupuesto suficiente** para el crédito telefónico, para garantizar la conexión?

¿Pueden los recopiladores de datos **cargar regularmente sus teléfonos?**

¿Tiene usted a alguien que pueda **instaurar la encuesta online y formar a los recopiladores** de datos para el uso de la aplicación?

**Recopile los datos utilizando dispositivos móviles**

**Recopile los datos utilizando formularios papel**

**sí**

**sí**

**sí**

¿Están **alfabetizados los recopiladores** de datos y son capaces de anotar los comentarios en formularios papel?

¿Pueden los **recopiladores de datos llevar formularios de comentarios** cuando recopilan retroalimentación?

¿Tiene usted **una impresora en ubicaciones pertinentes y presupuesto para imprimir** los formularios regularmente?

**Recopile y comparta los comentarios verbalmente**

**sí**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO | VENTAJA | INCONVENIENTE |
| Recopilar y compartir retroalimentación verbalmenteSe trata de no registrar la información de manera sistemática, sino de compartir los principales puntos en informes orales y reuniones semanales. | * No se necesitan personal o recursos adicionales.
* Facilidad de instauración e integración en las reuniones permanentes.
* Ausencia de inconvenientes debido a los cortes de energía o de Internet.
 | * Los comentarios individuales no pueden ser cuantificados y analizados de modo sistemático.
* Los detalles se olvidan fácilmente.
* Dificultad para compartir los comentarios en las mismas palabras que los que los emiten.
 |
| Registrar la retroalimentación en un registro papelTodos los comentarios de retroalimentación se inscriben de modo manual en un registro papel. | * Facilidad de instauración.
* Ausencia de dependencia de un equipo particular.
* Ausencia de perturbaciones debidas a los cortes de energía o de Internet.
 | * Al compartir y analizar retroalimentación.
* Propensión al error humano.
* Mayor dificultad para preservar la seguridad de la información sensible y restringir el acceso.
 |
| Recopilar los datos utilizando formularios papelLlevar formularios papel y registrar la información en el momento en que se recibe la retroalimentación. | * Facilidad de instauración.
* Ausencia de dependencia de un equipo particular.
* A menudo resulta más fácil rellenar formularios para documentar la retroalimentación.
* Ausencia de perturbaciones debidas a los cortes de energía o de Internet.
 | * Costes de impresión.
* Se necesita tiempo para registrar los datos en una base de datos.
* Propensión al error humano.
* Mayor dificultad para preservar la seguridad de la información sensible y restringir el acceso.
 |
| Recopilación móvil de los datosUtilizar celulares o tabletas para registrar la información. | * Minimiza el error humano.
* Facilidad y rapidez para compartir retroalimentación.
* Mayor facilidad para preservar la seguridad de la información sensible.
* Mucha gente ya se encuentra a gusto trabajando con celulares.
 | * Necesidad de un celular e Internet.
* Vulnerable a los cortes de corriente eléctrica y a las perturbaciones del servicio de datos móviles.
* Necesidad de una persona que organice la encuesta online y que forme a los recopiladores de datos al uso de la aplicación.
 |
| Registrar los datos directamente en una base de datos Registrar la información directamente en un archivo Excel durante la conversación, o al recibir el mensaje. | * Ideal para aquellos que están sentados ante el ordenador cuando reciben la retroalimentación, por ejemplo, los operadores de centros de llamadas, durante un programa de radio interactivo y al documentar la retroalimentación recibida a través de WhatsApp.
* Permite ganar tiempo y no se precisa ninguna etapa complementaria para transferir los datos a una base de datos.
 | * Solamente factible si se dispone de un ordenador portátil.
* Requiere que el personal sepa utilizar un ordenador e introducir datos.
* Vulnerable a los cortes de corriente eléctrica.
 |