



Práctica de Gestión de desempeño

 Ejercicio práctico – Aplicación de feedback y PDI

Contexto:

Eres líder de un equipo en el área de servicio al cliente de una empresa. Uno de tus colaboradores, Topacio, ha demostrado un alto nivel de compromiso; sin embargo, recientemente ha tenido dificultades para adaptarse al nuevo sistema de gestión de tickets. Por otro lado, ha recibido excelentes comentarios por su trato cordial con los clientes.

Actividad: Realizar un ejercicio práctico que integre feedback constructivo y el diseño de un Plan de Desarrollo Individual.

Parte 1 – Feedback (escrito breve de retroalimentación)

Redacta un mensaje de feedback para Topacio, utilizando la estructura adecuada:

- Emoción.
- Acción observada.
- Consecuencia o impacto.
- Sugerencia concreta de mejora.

Parte 2 – Elaboración de un PDI (extracto breve)

Define para Topacio un pequeño PDI que incluya:

- 1 objetivo SMART relacionado con su desarrollo.
- 2 acciones específicas que puede tomar.
- Recursos que necesitará.
- Plazo estimado para lograrlo.