



PAQUETES PARA ENTRENAMIENTO

CUADERNO DE ACTIVIDADES

Supervisor de Primera Línea

Módulo: Trabajo en equipo/ Coordinación

PFTSPL-05-01/V.1[PE01-M08/V.1]-2016

Una iniciativa de:



Con la asesoría experta de:

Innovum | FCH
FUNDACIÓN CHILE

Equipo Consejo Minero

Joaquín Villarino H., Presidente Ejecutivo
Carlos Urenda A., Gerente General
Christian Schnettler R., Gerente del Consejo de Competencias Mineras
José Tomás Morel L., Gerente de Estudios
María Cecilia Valdés V., Gerente de Comunicaciones
Sofía Moreno C., Gerente de Comisiones y Asuntos Internacionales
Christel Lindhorst F., Jefe de Proyectos

Equipo Innovum Fundación Chile

Hernán Araneda D., Gerente
Diego Richard M., Director Programa Fuerza Laboral Minera
Rafael Pizarro G., Director de Proyectos
Eduardo Soto S., Consultor Senior
Ignacio Riffo C., Consultor Senior
Álvaro Aguilar H., Consultor de Proyectos

Consejo Minero
Dirección: Apoquindo 3500, Piso 7, Las Condes, Santiago.
Teléfono: (562) 2347 2200
www.ccm.cl

Propiedad del Consejo de Competencias Mineras (CCM) del Consejo Minero:

Este material ha sido realizado por el Centro de Innovación en Capital Humano de Fundación Chile - Innovum, con la colaboración técnica de la Universidad Adolfo Ibáñez, para el Consejo de Competencias Mineras (CCM) del Consejo Minero - del cual pasa a ser propiedad -.

Este material está disponible para instituciones que imparten formación en el ámbito minero en Chile, a las que se autoriza la reproducción total o parcial de los contenidos de este material para fines de formación, citando siempre al Consejo de Competencias Mineras del Consejo Minero y pudiendo incluso adaptarlo para satisfacer los requerimientos de los participantes. Se prohíbe la reproducción o adaptación con fines comerciales.

El uso del género masculino en esta publicación no constituye discriminación; tiene el sólo propósito de aligerar el texto cuando la redacción así lo exige.

**TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS
QUEDA AUTORIZADA SU REPRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN CITANDO
LA FUENTE.**

© Anglo American Chile Ltda., Anglo American Sur S.A., Antofagasta Minerals S.A., Asociación de Industriales de Antofagasta (AIA), Asociación Gremial de Proveedores Industriales de la Minería (Aprimin), BHP Chile Inc., Compañía Contractual Minera Candelaria., Compañía Minera Cerro Colorado Limitada., Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi SCM., Consejo Minero de Chile A.G., Corporación Nacional del Cobre de Chile, CODELCO CHILE., Finning Chile S.A., Glencore Chile SA., Kinross Minera Chile Ltda., Komatsu Chile S.A., Minera Escondida Limitada., Minera Freeport-McMoRan South America Ltda., Minera Spence S.A., Sierra Gorda SCM., Sociedad Contractual Minera El Abra., Teck Resources Chile Limitada.; 2016.

Índice

Página

1	DESCRIPCIÓN DEL CUADERNO DE ACTIVIDADES	5
2	MÓDULO: TRABAJO EN EQUIPO/ COORDINACIÓN	6
2.1	Actividad N°1: Mi equipo	6
2.2	Actividad N°2: Reconociendo el clima de nuestro equipo de trabajo	12
2.3	Actividad N°3: Mis clientes/ proveedores internos	19

1. DESCRIPCIÓN DEL CUADERNO DE ACTIVIDADES

Durante el desarrollo del módulo para el **Supervisor de Primera Línea** se proponen un conjunto sistemático de actividades reflexivas, formativas y prácticas, basadas en competencias, que el participante deberá resolver.

El cuaderno de actividades es el documento que se utilizará para ir realizando ejercicios y actividades y tiene como finalidad apoyar el proceso de aprendizaje. Permitirá además, preparar al participante para la evaluación final, ya que contribuirá a reafirmar sus avances y solucionar las dificultades que puedan surgir a lo largo del programa.

El cuaderno constituye también un valioso registro del trabajo y la puesta en práctica realizada por el participante y para esto, cuenta con un espacio al final de cada actividad, para que el instructor consigne esto a través de su firma y alguna observación.

Una vez completado el cuaderno, pasa a constituirse en un **portafolio de evidencias**, que permitirá al participante evidenciar los logros alcanzados a lo largo del programa y demostrar lo que ha sido capaz de realizar.

2. TRABAJO EN EQUIPO/COORDINACIÓN

2.1 Actividad N°1: Mi equipo

INTRODUCCIÓN	En experiencia trabajará los conceptos de grupo, equipo, etapas o estadios de desarrollo de los equipos y roles al interior de equipo.
APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer la diferencia entre grupo y equipo de trabajo. • Explicar los distintos estadios de desarrollo de un equipo de trabajo. • Distinguir roles al interior del equipo en una situación determinada.
OBJETIVO EJERCICIO	El supervisor podrá reflexionar sobre su propia experiencia en grupos y equipos de trabajo y distinguirá las diferencias. A su vez podrá analizar en que etapa de desarrollo se encuentra su grupo/equipo de trabajo.
MATERIALES Y RECURSOS	Para la realización de esta actividad, sólo es requerido el libro de actividades y lápiz para responder. Dependiendo de las necesidades, se podrá responder de manera presencial o no presencial.
TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDAD PRESENCIAL	60 min.
SEGURIDAD	<p>En la primera parte, que se realizará en la sesión, se debe procurar que todos los participantes cuenten con sillas y mesas adecuadas para escribir, que existan vías de escape claramente señaladas y que las áreas de circulación estén siempre expeditas para el desplazamiento tanto del docente como de los estudiantes.</p> <p>En la segunda parte, que se debe realizar en el lugar de trabajo, los aspectos de seguridad serán dados por estándares de la compañía.</p>

En la sesión presencial Inicio

Esta actividad consta de dos partes: Para comenzar, se trabajará los conceptos de grupo y

equipo, de manera individual, analizando sus similitudes y diferencias. Posteriormente se solicitará a los participantes evaluar en qué nivel de desarrollo se encuentran su equipo.

Para esto, se solicitará a los participantes responder las siguientes preguntas, el instructor anotará las ideas en la pizarra o papelógrafos.

Recurso didáctico:

Parte 1

1. ¿Cuál es la diferencia entre grupo y equipo?
2. ¿Cuáles son las características de un equipo de alto desempeño?
3. Describa los diferentes roles que se pueden dar dentro de un equipo y proporcione ejemplos respecto de cómo los miembros de su equipo los ejercen.

Luego, se solicitará reunirse en parejas para comentar las respuestas. Luego, se trabajará en plenario los aspectos más relevantes relacionados con situaciones laborales concretas entregadas por los participantes.

Posteriormente, el instructor constituirá tríos, a los que les propondrá, el siguiente ejercicio:

1. De acuerdo a su experiencia, relaten su experiencia como miembro de “equipo” y qué era lo que lo diferenciaba del grupo.
2. ¿Qué hacía la diferencia de ese equipo respecto de otros equipos, grupos de la organización?
3. ¿Qué rol les toco desempeñar en ese equipo?
4. ¿Cómo se sentían formando parte de ese equipo?

Cierre parte 1

Revisión de resultados en plenario

Parte 2:

El docente introducirá la actividad.

- Explicar las Fases de Desarrollo de un Equipo.
- Revisar, en conjunto con los participantes, las definiciones de cada una de las etapas.
- Para cada etapa, formular las preguntas propuestas en la tabla y guiar la realización del ejercicio.
- Procurar que cada miembro del grupo escriba sus evidencias para ilustrar por qué creen que

se encuentran en dicha etapa.

- Una vez que todos hayan terminado, solicitar a cada uno de los integrantes del Grupo que comente en plenario, en qué etapa percibe que está su equipo y por qué.
 - a. Anotar en la pizarra y registrar algunas evidencias.
 - b. Facilitar una conversación abierta y franca sobre el estadio de desarrollo, utilizando las evidencias para objetivar el análisis.
 - c. Para cerrar esta parte presencial, el docente/facilitador, deberá preguntar, en términos generales, sobre la utilidad del ejercicio, aspectos más relevantes en el desarrollo de la actividad y hallazgos del análisis realizado.

Recurso Didáctico

1. Revisar las definiciones proporcionadas por el docente/facilitador respecto de los estadios o etapas de desarrollo de un equipo.
2. Responder las preguntas indicadas para cada etapa del desarrollo de un equipo en la tabla que se presenta más abajo. Es importante indicar que, para esto, el participante, deberá responder como miembro de su equipo natural.
3. Determinar en qué etapa de desarrollo se encuentra su equipo natural.
4. Ilustrar, por medio de evidencias (ejemplos, hechos, situaciones) de su equipo natural, la etapa en que se encuentra, de acuerdo a los contenidos vistos.
5. Reunirse con otro participante para compartir las respuestas al respecto a:
 - a. ¿En qué etapa se encuentra mi equipo, cuáles son las evidencias?, ¿Coinciden nuestros equipos?
 - b. ¿Si hay sub grupos, todos se encuentran en la misma etapa? Explicitar.
 - c. ¿Cuál ha sido mi rol en este desarrollo?
 - d. ¿Qué podría hacer distinto para facilitar que mi equipo se consolide y pueda pasar a la próxima etapa?

ETAPAS			
Formación	Tormenta-Conflicto	Normalización	Desempeño
Preguntas que podrían hacerse los miembros del equipo			
<ul style="list-style-type: none"> ¿Por qué estamos aquí? ¿Cómo será este grupo? ¿Quiénes son todas estas personas? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Hasta qué punto estoy preparado para ser controlado por este grupo? ¿Podremos lograr esta tarea? ¿Importa si yo estoy aquí en este grupo? ¿Estas son las reglas que necesitamos seguir? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo tendremos que comportarnos para lograr terminar este trabajo? ¿Cómo me siento en cuanto a lograr terminar este trabajo? 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué tanto me importan los demás y qué tanto les importo yo a ellos? ¿Cuál es la siguiente tarea, objetivo?
Los miembros de mi equipo esta preocupados por :			
<ul style="list-style-type: none"> Inclusión Pertenencia Rechazo Aceptación 	<ul style="list-style-type: none"> Control Estatus Autoridad Estrés Valores Ideas 	<ul style="list-style-type: none"> Cohesión Pensando más en el grupo Bromeando Construyendo espíritu de equipo Continuando con el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Interdependencia Independencia Alto grado de compromiso Libertad Resolviendo los problemas de una manera creativa
Algunos signos de estas preocupaciones son			
<ul style="list-style-type: none"> Precaución Incertidumbre Evitar los conflictos Buscar dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Conflicto Luchas por el poder Críticas Ideas y prácticas retadoras Cuestionar decisiones anteriores 	<ul style="list-style-type: none"> Cohesión Apoyo mutuo Voluntad de considerar otras alternativas Compartiendo Bromeando 	<ul style="list-style-type: none"> Participación total Aceptación de otros puntos de vista Esfuerzo voluntario Relaciones cordiales Creatividad
Evidencias			
Reflexión final			

Cierre:

Parte 2.

El docente /instructor puede reforzará los aspectos centrales del trabajo realizado en un plenario.

Actividad sugerida en el lugar de trabajo

Para continuar con la experiencia de aprendizaje, se propone la realización de esta misma actividad, pero con el equipo natural. Es decir, cada supervisor de primera línea completará la misma tabla junto a su equipo de trabajo actual. Por tanto, esta parte de la experiencia de aprendizaje se debe realizar posterior a la sesión presencial.

Los objetivos que se buscan son que los participantes sean capaces de:

1. En relación con las diferencias entre grupos y equipos, realizar un análisis respecto a las características propias, determinando a qué definición se acercan más. (grupo o equipo).
2. Identificar, en conjunto, en qué etapa se encuentra el equipo natural en cuanto al desarrollo.
3. Analizar, en conjunto, las evidencias encontradas.
4. Discutir, respecto de los aspectos que permiten consolidar la etapa identificada y aquellos que entorpecen o dificultan y se deberían trabajar.
5. Identificar acciones que permitan enfrentar o abordar aquellos aspectos que entorpecen la consolidación de la fase correspondiente.

El supervisor en esta segunda parte con su equipo natural, deberá:

- Generar un contexto adecuado para el trabajo con el equipo.
- Asignar aproximadamente, 2 horas, sin interrupciones externas (celular, computador u otros).
- Provocar un contexto emocional que permita que las personas puedan plantear sus ideas, opiniones y puntos de vista.
- Explicar para qué se está realizando esta actividad (Por ejemplo: instancia de crecimiento y establecimiento de acciones para potenciar el desempeño como equipo).
- Plantear que es un espacio de crecimiento para el equipo.
- Considerar que, lo más probable es que los resultados obtenidos por usted en la sesión presencial, no coincidan totalmente con los equipo. Aproveche esta información para reflexionar respecto a cómo se visualiza usted y cómo lo ve el equipo.
- Tener presente que el resultado no es bueno ni malo, el mérito es que podrán, en conjunto, autoevaluar en forma simple el estadio de desarrollo de su equipo natural y gatillar una conversación franca y abierta.

Importante: Esta actividad podrá ser revisada en sus resultados, siempre y cuando, las sesiones presenciales hayan sido programadas con ciertas diferencias de tiempo. Si no es así, la actividad será de uso exclusivo del supervisor.

Notas y Observaciones

NOTAS DEL PARTICIPANTE

NOMBRE DEL INSTRUCTOR	FECHA DE ACTIVIDAD	FIRMA
Observaciones		

2.2 Actividad N°2: Reconociendo el clima de nuestro equipo de trabajo

INTRODUCCIÓN	<p>En esta actividad se trabajará y relacionará el concepto de Clima con el ejercicio del liderazgo.</p> <p>Se trabajarán los contenidos relacionados con clima así como los elementos que permiten agregar valor al trabajo del equipo.</p> <p>Esta actividad busca que cada jefe /líder pueda autoevaluar el clima que genera en su equipo y evaluar con su equipos el clima del área, para definir acciones de mejoramiento. Esta actividad, se desarrolla en dos etapas.</p>
APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer las variables claves del clima organizacional en una situación determinada. • Reconocer el impacto de la Jefatura en el clima de trabajo
OBJETIVO EJERCICIO	El supervisor reconocerá las distintas dimensiones del clima y cual es su aporte en este.
MATERIALES Y RECURSOS	<p>En su primera etapa se realiza en la sala de clases, se requiere de una sala adecuada al número de personas que conforman el equipo de trabajo, puede ser la oficina de la jefatura o sala de reunión, que permita el trabajo grupal, proyector multimedia, papelógrafos o pizarra, plumón, libro de actividad y plumones.</p> <p>En la segunda etapa, tarea para la ejecución en lugar de trabajo, por lo que los resguardos son los que se correspondan a esa área.</p>
TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDAD PRESENCIAL	60 min.
SEGURIDAD	Por ser una actividad presencial, se debe procurar que todos los participantes cuente con sillas y mesas adecuadas para escribir, que existan vías de escape claramente señaladas y que las áreas de circulación se siempre expeditas para el desplazamiento tanto del docente como de los demás participantes.

En la sesión presencial

Los objetivos a los que apunta esta actividad son:

1. Aumentar la autoconciencia sobre el clima que género como jefe/líder.
2. Que el equipo se reconozca y se involucre en la identificación de fortalezas y debilidades del clima.
3. Comprometer al equipo en el mejoramiento del clima, generando un ambiente de confianza y trabajo colaborativo.

Inicio

El docente solicitará a los supervisores de primera línea que se reúnan en equipos de 3 a 5 personas, dependiendo del número total del curso. Posteriormente, comentará el contenido de “Clima” recordando y contextualizando algunos aspectos relevantes de éste.

1. Para comenzar, de manera individual, cada miembro del grupo, deberá revisar las 6 dimensiones y autoevaluarlas, para realizar un diagnóstico del clima. Para ello utilizará la tabla que se adjunta.
2. Luego, en cada grupo, los participantes comentarán sus resultados, focalizándose en los aspectos más altos y más bajos.
3. Luego, los distintos miembros del equipo propondrán sugerencias de mejora potenciales (acciones) para las dos dimensiones con resultados más bajos del grupo.
4. Se dará un tiempo determinado para que cada grupo realice la actividad. El docente/facilitador guiará la el desarrollo acercándose y resolviendo dudas que puedan surgir.

Recurso didáctico

Dimensiones de clima para la evaluación

Lea atentamente, la descripción del recuadro, y analice, conteste la pregunta indicada asignando un valor, donde 1 es lo mínimo y 5 el máximo, respecto a los factores de cada dimensión de clima en su equipo de trabajo. Posteriormente, registre evidencias que ilustren su medición.

Dimensión	Descripción	En qué medida cree usted que se cumplen los siguientes enunciados (1 a 5)	Evidencias Proporcione ejemplos de lo que usted percibe
Claridad	<p>Grado de comprensión de las políticas y objetivos de la organización y del área así como de los requisitos de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la visión y objetivos organizacionales • Claridad de roles, funciones, tareas • Claridad respecto de cómo el trabajo impacta en el los desafíos organizacionales 		
Compromiso	<p>La expresión de la dedicación continúa a un propósito común y para el logro de metas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento/monitoreo grupal al cumplimiento • Compromiso por los resultados 		

Estándares	<p>El énfasis que se pone en un alto nivel de rendimiento y en alcanzar la excelencia, así como se percibe que las metas son realistas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estímulo a mejorar el desempeño • Estándares altos, desafiantes, pero realistas 		
Responsabilidad	<p>El grado en que la gente se siente que es responsable por su trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomía para decidir por el trabajo propio • Estímulo a tomar riesgos calculados 		
Reconocimiento	<p>La percepción de sentirse reconocido y recompensado por hacer un trabajo bien hecho y el recibir reconocimiento oportuno y preciso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño es recompensado • Existe retroalimentación y reconocimiento positivo por 		

Espíritu de equipo	<p>Sentimiento de pertenencia a la organización, caracterizado por el orgullo, cohesión, confianza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza en los compañeros de trabajo • Ayuda y cooperación entre miembros del grupo • Esfuerzo adicional que los trabajadores ponen en sus tareas • Orgullo por pertenecer al grupo de trabajo 		
<p>Reflexione sobre los resultados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifique los factores con resultados más altos y los más bajos según su percepción 2. Cuáles cree usted que están impactando positivamente el rendimiento del equipo y cuales son aquellos que lo están impactando negativamente 3. En cuáles de ellos se focalizaría para producir un mejoramiento 4. Qué cree usted que puede hacer distinto para mejorar la dimensión (es) con más bajos resultados 			

Cierre

Luego de haber trabajado en los grupos, se pedirá a los participantes que expongan, en plenario, los resultados obtenidos.

Actividad sugerida para el lugar de trabajo

Considerando los resultados del ejercicio realizado durante la sesión presencial, el supervisor podría elaborar un plan de mejoramiento y aplicarlo en su área de trabajo.

Recurso didáctico:

Plan de Mejoramiento de las Dimensiones de Clima

Dimensión	Factor	Objetivo de mejoramiento (¿Qué cambiar?)	Acciones (¿Cómo?)	Responsable (¿Quién y quiénes apoyan?)	Plazos (¿Cuándo?)	Indicadores (¿Cómo sabré que estamos mejorando?)

Notas y Observaciones

NOTAS DEL PARTICIPANTE

NOMBRE DEL INSTRUCTOR	FECHA DE ACTIVIDAD	FIRMA
Observaciones		

2.3 Actividad N°3: Mis clientes/proveedores internos

INTRODUCCIÓN	Por medio de preguntas que buscan generar el análisis y reflexión, respecto de situaciones laborales concretas, se trabajarán los conceptos de cliente y proveedor interno y su importancia fundamental en los procesos dentro de la organización.
APRENDIZAJES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades, preocupación e intereses de sus clientes internos y externos. • Diseñar acciones para promover el trabajo colaborativo con sus clientes internos y externos.
OBJETIVO EJERCICIO	El supervisor podrá reconocer sus clientes internos y podrá relevar la importancia de gestionarlos.
MATERIALES Y RECURSOS	Para la realización de esta actividad, sólo es requerido el libro de actividades y lápiz para responder. Dependiendo de las necesidades, se podrá responder de manera presencial o no presencial.
TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDAD PRESENCIAL	60 min.
SEGURIDAD	Por ser una actividad presencial, se debe procurar que todos los participantes cuente con sillas y mesas adecuadas para escribir, que existan vías de escape claramente señaladas y que circulación se siempre expeditas para el desplazamiento tanto del docente como de los estudiantes.

En la sesión presencial

Inicio

Para comenzar esta experiencia, se presentará una serie de tablas con indicaciones para que sean resueltas por cada participante. Dependiendo del curso, se podrá resolver de manera individual o grupal para finalizar en un plenario.

El docente presentará las tablas, leyéndola, diseñándolas en la pizarra o proyectándolas y solicitará a los participantes las completen pensando en situaciones laborales diarias. Es decir, que se los conocimientos conceptuales sean plasmados en casos o experiencias vividas en el ámbito laboral.

Los participantes, en esta primera etapa, deberán atender a las explicaciones del docente/instructor, para poder resolver dudas y participar de manera activa en la actividad propuesta. Además, es fundamental que aporte con sus experiencias y conocimiento previos comentando situaciones y casos particulares de su área de desempeño.

Recurso didáctico:

¿CLIENTE O PROVEEDOR?

Describa 2 situaciones laborales en la que se visualice la relación entre cliente y proveedor interno.	
Situación 1	
	El cliente es:
	El proveedor es:
Situación 2	
	El cliente es:
	El proveedor es:

Jerarquizando clientes internos

Mis clientes internos		
Mapee y jerarquice a 5 de sus clientes. Identifíquelos, asignando un número del 1 al 5, donde 1 es el más importante para sus labores.		
Cliente	N° _____	
Cliente	N° _____	
Cliente	N° _____	
Cliente	N° _____	
Cliente	N° _____	

De acuerdo a lo anterior, describa los intereses, expectativas, requerimientos y preocupaciones de los clientes internos que jerarquizó.	
Cliente N° 1	Intereses
	Expectativas
	Requerimientos
	Preocupaciones
Cliente N° 2	Intereses
	Expectativas
	Requerimientos
	Preocupaciones
Cliente N° 3	Intereses
	Expectativas
	Requerimientos
	Preocupaciones
Cliente N° 4	Intereses
	Expectativas
	Requerimientos
	Preocupaciones
Cliente N° 5	Intereses
	Expectativas
	Requerimientos
	Preocupaciones
Autoevalúe como está satisfaciendo las necesidades de su cliente interno más relevante, marcando con una "X" en el recuadro correspondiente.	

Indicador de logro		Completamente logrado	Medianamente logrado	Escasamente logrado
Cliente N° 1	Intereses			
	Expectativas			
	Requerimiento			
	Preocupaciones			

Cierre

Se pedirá a los participantes que indiquen sus respuestas las que se comentarán en plenario, haciendo énfasis en los aspectos relevantes del contenido.

Actividad sugerida para el lugar de trabajo

El supervisor deberá reunirse con su cliente interno que determinó era el más importante para el desarrollo de sus actividades labores y le solicitará su evaluación respecto del servicio que le está entregando. Para ello, puede utilizar la tabla indicada más abajo. Luego, chequeará y contrastará con él, los intereses, expectativas, requerimientos y preocupaciones descritas de acuerdo al trabajo realizado durante sesión presencial. Ambos buscarán ajustar expectativas y generar acciones de mejora.

EVALUACIÓN CLIENTE INTERNO

Como cliente interno mis intereses, expectativas, requerimientos y preocupaciones son:			
Intereses			
Expectativas			
Requerimientos			
Preocupaciones			
En relación con esto, mi evaluación es la siguiente:			
Indicador de logro	Completamente logrado	Medianamente logrado	Escasamente logrado
Intereses			
Expectativas			
Requerimiento			
Preocupaciones			

Como cierre de esta actividad, el supervisor deberá procurar generar una conversación abierta y constructiva que permita llegar a acuerdos, establecer metas y aclarar aspectos relevantes para mejorar la relación cliente/proveedor interno. Por lo mismo, si la situación lo permite y se requiere, ambos podrían acordar acciones, plan de trabajo o nuevas estrategias con miras a mejorar los resultados obtenidos en la presente evaluación.

Notas y Observaciones

NOTAS DEL PARTICIPANTE

NOMBRE DEL INSTRUCTOR	FECHA DE ACTIVIDAD	FIRMA
Observaciones		



Consejo Minero
Dirección: Apoquindo 3500, Piso 7, Las Condes, Santiago.
Teléfono: (562) 2347 2200
www.ccm.cl

SOCIOS CCM



Una iniciativa de:

Con la asesoría experta de:

