



**Pregunta**

Autoevaluación:

¿Qué objetivos has alcanzado?, ¿Qué logros has tenido? Te sugerimos agregar tus fortalezas al alcanzar dicho resultados, así como tus oportunidades a desarrollar.

Importante: Para mencionar logros, deberás incluir resultados (Medibles, numericos, de impacto para el rol).

Evaluación:

¿Qué objetivos ha alcanzado la persona?, ¿Qué logros tuvo? Te sugerimos agregar sus fortalezas al alcanzar dicho resultados, así como sus oportunidades a desarrollar.

Importante: Para mencionar logros, deberás incluir resultados (Medibles, numericos, de impacto para el rol de la persona).

Gerente

**Respuesta**

Jonathan

Felicitaciones. Este año has sido el responsable de concretar gran parte de las expectativas de desarrollo y evolución que en algún momento imaginamos del equipo de Live Ops.

Estábamos convencidos del valor que podía aportar ese equipo pero necesitábamos transitar un camino no menos desafiante, pasar de la falta o debilidad de los protocolos, de procesos y tareas no tan bien cubiertas a ser hoy precisamente una fortaleza de tu equipo, y todo eso gracias a tu foco de optimización y mejora continua. Has sabido identificar y mejorar con gran éxito cambios y ajustes clave, creo que no hubiera sido posible llevar este desafío con tal nivel de orden, estrategia y autonomía con ninguna otra persona del equipo, y con esto destaco las cualidades que te han permitido esta mejora siendo una de las principales tu búsqueda de calidad, la orientación al servicio y un ejecución a detalle, buscando ofrecer siempre un trabajo bien realizado y que aporte valor a los diferente clientes que interactúan contigo y con tu equipo.

En el mismo orden de ideas, es muy destacable tu continua búsqueda de información, de capacitación y de aprendizaje, de forma autónoma te has puesto desafíos de conocimientos cuyo único fin han buscado entregar una mejor calidad de productos, mejorar algún proceso o volver más eficiente la forma de trabajo lo cual es muy valioso y te felicito por eso. Es parte de la ambición de crecimiento que seguro te ayudará a proyectar tu desarrollo a nuevos niveles.

Otro aspecto destacable es que has sido un buen lider de equipo, eres consciente del equipo que tienes, sus características y cualidades individuales y has sabido explotar estratégicamente lo mejor de cada uno. Es notoria la inversión que haces en ellos puesto que también entiendes que la estandarización en la ejecución para un equipo como el tuyo es clave. También estoy convencido que el equipo se siente mucho más fuerte y valorado en cuanto al impacto que provocan en la operación gracias al sentido que has agregado a sus tareas y a su trabajo.-

Dentro de las oportunidades de mejora o más bien proximos pasos en tu camino de crecimiento es continuar ganando visibilidad, atreverte a convertir tu rol en un ente activo de mejora de la operación, ya has explorado y constatado los beneficios que se generan aquellas ocasiones en que escalamos issues y encontramos soluciones, entender que si bien somos una unidad de soporte a las operaciones, el conocimiento que acumulan tiene un gran valor preventivo y de planificación, esto requiere seguir



encontrando oportunidades para dar abasto a lo operación con tu equipo liberando más espacio para que tu trabajo se centre en explotar esas oportunidades. Se que es el camino que estamos recorriendo y estoy seguro de buena forma. Felicitaciones nuevamente.

Empleado

Respuesta

Pregunta: Teniendo en cuenta todo el 2024: ¿Qué objetivos has alcanzado? Detállalos en función a las expectativas conversadas con tu líder.

Tuve la fortuna de ingresar a un equipo con mucho potencial y oportunidades. En palabras simples, mi trabajo como líder durante este 2024 ha sido descubrir y maximizar las distintas formas en las que, como equipo, podemos generar impacto. Más allá de las cifras y resultados durante este año (que sin duda son positivos), creo que hemos trabajado en escribir una historia, en construir una identidad para Live Ops, de la cual cada miembro del equipo se ha ido apropiando y empoderando.

En este proceso, he liderado la definición y desarrollo de los fundamentos (Pilares, bases, etc) de nuestra gestión, permitiéndonos establecer una propuesta de valor clara y trazar objetivos concretos a corto y largo plazo para el equipo. También, mediante un trabajo sistemático, hemos integrado en nuestro mindset valores esenciales como la mejora continua, el enfoque centrado en el cliente, el análisis de datos, y la optimización y estandarización de procesos.

Entre los principales logros que he impulsado, puedo destacar:

- 1- Definición Estratégica: Diseñamos e implementamos una "hoja de ruta" para Live Ops que guía nuestras acciones y establece prioridades claras.
- 2 - Mejora de Procesos: Hemos categorizado, estandarizado y pulido de manera progresiva nuestros reportes, registros y ejecuciones, además de reducir los tiempos de gestión y los errores humanos mediante automatizaciones, mediciones y seguimiento constante.
- 3- Control: Me di a la tarea de diseñar y proporcionar herramientas para la detección, revisión y análisis de información que antes no disponía el equipo y que era crítica o útil para nuestra gestión (vistas de Looker y Datadog, y el uso de Queries y Scripts). En paralelo establecimos reuniones de seguimiento 1:1 y grupales (Weeklies) con el objetivo de animar, fortalecer, alinear y desafiar a cada miembro en su perfeccionamiento.
- 4- Detecciones: Dimos especial énfasis a la detección de anomalías en tiempo real y adueñarnos de ello, logrando detectar, documentar y levantar a la fecha más de 20 issues o fraudes de mediana y alta afectación. Por último, hemos avanzado significativamente en establecer mecanismos de auto-control internos, destacando el control de eventos manuales en DAS y las métricas de Efectividad de Gestión.
- 5- Desarrollo del Equipo: Me esforcé en promover un enfoque en el desarrollo y especialización de cada miembro, impulsando nuestro perfeccionamiento en atención al cliente y el uso de otras herramientas mediante capacitaciones, además del empoderamiento y profundización de métricas.
- 6- Visibilidad de Gestión: Finalmente, hemos dado importantes pasos en dar visibilidad de nuestra gestión e hitos importantes dentro de nuestro desarrollo (Presentaciones al área, Dashboards de Indicadores y Resultados, Notion de Iniciativas internas, etc.)

En resumen, este 2024 ha sido un año de importantes hitos y avances, aunque no exento de caídas, cansancio y dificultades. Pero, aunque ha sido bueno, no cantamos victoria, aún tenemos iniciativas de mejora en curso y una visión a largo plazo que nos esfuerza a seguir trabajando duro y creciendo. En este punto no puedo dejar de agradecer a mi equipo, a mi líder y, sobre todo, a Dios. Un hombre solo no podría llegar más allá de lo que sus propias fuerzas se lo permitan, pero cuando se está bien acompañado y con la fe puesta en Alguien más Fuerte que todo, es posible continuar.



Pregunta: Detalla tus fortalezas al alcanzar dichos resultados, así como tus oportunidades a desarrollar.

En este año he fortalecido mis habilidades autodidactas y mi espíritu de superación. Como ejemplo, en mi reunión de feedback de mid-year fui desafiado a desarrollarme como Gestor de Proyectos, lo que abracé con decisión y entusiasmo. Prontamente concluiré mi diplomado en gestión ágil de proyectos, y uno de mis principales desafíos para 2025 será aplicar los conocimientos adquiridos a mi gestión y liderazgo. Este aprendizaje no solo enriquecerá mis habilidades, sino también la capacidad del equipo para adaptarse al entorno dinámico y desafiante que representa la logística en PedidosYa.

Además he trabajado en mi capacidad de delegar y empoderar a mi equipo, lo que ha generado una sinergia positiva que nos permite avanzar con más fuerza. Esto lo he logrado al combinar “trabajo en terreno”, codo a codo con mi equipo (rotando turnos, monitoreando, accionando, respondiendo, gestionando, registrando, etc.), y una visión estratégica como líder y coordinador, para impulsar a mi team. Reconozco que aún hay oportunidades de mejora en este ámbito, especialmente en equilibrar el detalle operativo con la perspectiva estratégica, por lo que me examino constantemente para seguir mejorando en este sentido.

Otro desafío importante en 2024 ha sido dar visibilidad a la preparación, los avances y los logros de Live Ops frente a otros equipos. Aunque hemos logrado avances significativos en comparación con 2023, aún hay margen para trabajar más en este aspecto y potenciar aún más al equipo. Esto será una prioridad en 2025.

A nivel de equipo, tenemos objetivos a largo plazo que deseo impulsar como parte de mi desarrollo personal y de equipo:

- 1- Ser más customer-centric, colocando al cliente en el centro de cada decisión.
- 2- Incrementar la efectividad y la eficiencia, ejecutando acciones más rápidas, precisas y predictivas.
- 3- Lograr la estandarización total de nuestros procesos, fortaleciendo la efectividad, claridad y relevancia de nuestras acciones.
- 4- Ganar la confianza total de otros equipos ("Win Trust 100%"), esforzándonos por afianzar nuestra imagen como un “socio” confiable y estratégico para los demás equipos.

Estas son algunas de las habilidades en las que he trabajado por mejorar y que han sido parte importante de los logros de este 2024. Y los desafíos y oportunidades que de momento veo de manera personal y como equipo.

Pregunta

En función a los resultados logrados, ¿qué oportunidades de mejora detectas? ¿Cómo se podrían desarrollar de acá en adelante?

☐ Puedes hacer referencia a habilidades o conocimientos específicos.

Gerente

Respuesta

Generamos impacto: Supera las expectativas.  
Lo hacemos ya: Logra las expectativas.  
Jugamos en equipo: Logra las expectativas.

Empleado

Respuesta

Fortalezas:

**Habilidades autodidactas:** El aprendizaje independiente para enfrentar nuevos desafíos ha sido un patrón frecuente en todas mis experiencias y desafíos laborales y académicos, gracias a Dios.

**Espíritu de superación:** La constante búsqueda de crecimiento personal y profesional, no como un fin en sí misma, sino como un medio para servir en mi entorno y generar valor para otros. Si bien, la excelencia, diligencia y compromiso con el trabajo bien hecho no es un valor exclusivo de la fe, es inseparable de ella. Mi motivación principal no es la exaltación personal sino agradar a Dios conscientemente.

**Pensamiento estratégico:** Habilidad para mantener una visión global y planificar con objetivos claros a largo plazo. Ver cada acción, gestión o iniciativa, por pequeña que sea, como parte de un plan mayor, y no como tareas desconectadas o sin un propósito superior. Es lo que también me he esforzado por inculcar en mi equipo.

**Influencia y liderazgo:** Capacidad de motivar y empoderar al equipo para alcanzar metas comunes. Esta es un trabajo de hormiga a largo plazo, poder influenciar en las personas y motivarlas a mejorar desde dentro es algo que se construye tratando con la persona o ser de manera integral, mostrando interés genuino en su crecimiento y bienestar, a la vez de instruir y alinear al comportamiento deseado mediante el ejemplo y el feedback continuo.

**Perseverancia en el tiempo:** Foco sostenido en la mejora continua y cumplimiento de objetivos. El cansancio y agotamiento producto de turnos extenuantes, y el liderazgo del equipo y el avance de proyectos, hacen que la tentación a que decaiga el entusiasmo y la energía sea latente en ciertos momentos, pero sobreponerse y continuar es un trabajo duro que en remoto no se ve. Agradezco a Dios nuevamente porque las fuerzas se renuevan.

**Autoexamen, autocontrol y autocorrección:** Durante los últimos 2 o 3 años he podido afianzar el hábito de reflexionar constantemente sobre mi desempeño, e identificar áreas de mejora y tomar acción para corregirlas. No solo como coordinador, también lo hago en mi rol como esposo y padre.

**Mindset de mejora continua:** Es parte del chip interno ya, impulsado por mis convicciones personales y por la cultura de logística Peya que ha sido el terreno sobre el cual se sembró y ha brotado esta semilla. Este mindset comenzó a sembrarse y brotar desde mi ingreso a la compañía y en el trabajo directo con personas muy crack! destaco a mi líder, Jose Luis y otros como, Rodo, Teby, Jaime y Gus.

**Oportunidades de mejora:**

**Dar mayor visibilidad a la preparación y logros del equipo:** Incrementar la comunicación y posicionamiento del equipo a nivel de área para fortalecer el trabajo colaborativo, la alineación con los objetivos e iniciativas de otros equipos y hacer más evidente el impacto y valor generado por Live Ops. En una frase "ser un socio estratégico".

**Equilibrar la gestión de tiempos y recursos:** Optimizar mi organización personal para maximizar el impacto en mis roles de líder, coordinador y agente, asegurando un balance adecuado entre ellos.

Jugamos en equipo - Logra las expectativas

Lo hacemos ya - Logra las expectativas

Generamos impacto - Supera las expectativas