**EVALUACIÓN PERMANENTE 4**

**(DESARROLLO DE RESILIENCIA)  
2024-20**

|  |  |
| --- | --- |
| **APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:** | **CORREO ELECTRÓNICO:** |
| Pinedo Gutierrez Christopher David | 72182243@mail.isil.pe |

**Deberás leer detenidamente cada una de las indicaciones de la evaluación con la finalidad de cumplir con todos los puntos solicitados.**

**INSTRUCCIONES GENERALES:**

* Esta es una actividad individual.
* Si tuvieras consultas con respecto a lo solicitado en uno o varios puntos, deberás comunicarte oportunamente con tu docente para que la inquietud sea aclarada en un plazo prudente y puedas cumplir con los plazos de entrega de la actividad.
* Culminada la evaluación, deberás subir el archivo guardándolo con tu NRC, apellido y nombre.
* Es responsabilidad exclusiva del estudiante subir adecuadamente el documento solicitado corroborando que sea el correcto y que se haya cargado sin errores a la plataforma ISIL+.
* NO SE REVISARÁN LAS EVALUACIONES ENTREGADAS FUERA DEL PLAZO ESTABLECIDO.

**CONSIDERACIONES DEL ENTREGABLE**

* La actividad debe estar ordenada en cuanto a forma y fondo.
* Si se van a incluir imágenes de referencia en la actividad, debes revisar que estén colocadas de manera ordenada y alineada al texto. No colocar imágenes de mucho peso o gran tamaño.
* La actividad debe mostrar los puntos solicitados en el mismo orden en el que se han solicitado.
* Las fuentes de información utilizadas deben ser citadas utilizando las normas APA.

**CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN:**

* 1. **INSTRUCCIONES**

Lee con atención cada pregunta y responde según lo trabajado en clase, tomando los conceptos que se encuentran en las diapositivas.

* 1. **CASO DE ESTUDIO**

Julia Nogueras intentó volver a quedarse dormida antes de que sonara el despertador a las 7 de la mañana. Julia era uno de los seis jefes de equipo de la Central de Servicios, del que era director Arcadio Manuel, un veterano de la compañía, trabajador incansable, que tenía a gala y ejemplo ser el último en abandonar la oficina, día tras día. Arcadio no hablaba mucho y se relacionaba poco con los demás directores de la compañía, competentes y jóvenes responsables de los departamentos de administración, logística, producción, recursos humanos, etc., y solo mantenía constante relación con Gervasio Chico Cervera, el director del departamento comercial. Reportaba periódicamente al director general, pero generalmente solo cuando éste se lo pedía, y también asistía a las reuniones mensuales de directores, donde intervenía poco y casi siempre para mostrar desacuerdo con la opinión la mayoría. No era Arcadio un superior fácil de tratar, más bien se mostraba autoritario y distante con sus colaboradores, y sus jefes de equipo sabían que había pocas posibilidades de cuestionar sus órdenes, y menos de plantearle nuevas formas de organizar y distribuir el trabajo. Alegaba a menudo que “siempre había sido así y así estaba bien”. Como consecuencia de este estilo dirección, la mayor parte de los jefes de equipo mostraban una iniciativa reducida para mejorar la eficiencia del trabajo de sus equipos, planificaban poco y se angustiaban mucho cuando el trabajo no salía adelante, a pesar de las largas jornadas de trabajo que compartían con su director. Cada jefe de equipo era responsable del servicio de atención comercial a un número determinado de clientes. Además, era responsable de la concertación y preparación de las visitas comercial es de los vendedores a los clientes de su zona, así como de otros clientes potenciales y prospectos. Cada jefe de equipo tenía a su cargo entre 10 y 15 empleados y 2 ó 3 becarios, dependiendo del tamaño de la zona de la que eran responsables. Julia estaba dando cuenta de su desayuno (que siempre hacía de pie, en poca más de cinco minutos) cuando se dio cuenta que a las 11 tenía una reunión con su jefe y el director de Calidad, tenía antes que preparar un informe sobredicho asunto, y tenía que atender a un cliente que, ayer a última hora, había llamado para personarse en la oficina y “ver a alguien” que le diera razón de su problema de “reclamaciones pendientes”, según le dijo, por cierto, muy enfadado. La verdad es que Julia no tenía idea de a qué reclamaciones se refería, y tampoco se había decido a preguntárselo ayer, porque estaba atendiendo a dos de sus colaboradores y ya era la cuarta vez que la interrumpían con llamadas telefónicas inesperadas. Por la tarde, a las 6, tenían, ella y sus colegas, reunión con el director de recursos humanos, quien les iba a explicar el asunto de la evaluación del desempeño. Su coche tardó en arrancar, gracias a unos buenos vecinos lo consiguió... Perdió más de diez minutos. “¿Cuándo llevaría el coche al taller, si no tenía tiempo?” En el camino se encontró el atasco previsible de los viernes lluviosos, que ella no había sin embargo previsto. Llegó muy tarde. Cruzó el portalón de la empresa y se dirigió al aparcamiento. Cuando llegó vio que su plaza habitual estaba, una vez más, ocupada, hecho que le cabreó bastante, porque además tuvo que perder quince minutos adicionales para aparcar correctamente en la calle. Esta vez no dejaría que le multasen de nuevo por mal aparcamiento. Apenas dio los buenos días a la gente de su departamento, y se le presentó la siguiente situación: Auxiliar de Julia: “ Julia, tienes 5 llamadas; “El jefe dice que está esperando el informe, que lo quiere leer antes de entrar a la reunión con el de Calidad; “Te han llamado de la consulta del dentista para recordarte la cita de hoy a las 6 de la tarde; “El director de RR.HH. quiere hablar contigo; me ha adelantado que quiere que le ayudes a preparar la presentación de esta tarde; te espera en su despacho lo antes posible “Pepe, el nuevo en el equipo, dice que quiere verte (te adelanto que es para pedirte consejo sobre cómo tratar el tema de Hijos de Alcántara, que está muy perdido, y por lo visto es muy urgente) “Tu hija llama desde Granada, que quiere darte un recado”” Julia llega a su despacho y abre el correo. Selecciona mensajes y encuentra: Un fax del director general requiriendo información sobre la situación del servicio en el mes finalizado, ya es la 2ª vez que lo solicita (“¿Por qué no se lo pide a su jefe Arcadio, que para eso está”, piensa) Una factura de la empresa suministradora de etiquetas, ¿por un valor de 12.000 €? (Julia se sobresaltó rápidamente “¡es imposible...!”)

Una carta del tutor del becario solicitando cubrir un informe de seguimiento. Un estudio sectorial sobre la última tecnología aplicada a la mejora del servicio al cliente (¡Qué interesante...”) ¡Julia empezó a leer el estudio, olvidando por un buen rato todas sus citas! Y cuando miró la hora, el tiempo se había definitivamente precipitado. No había preparado la reunión con el director de calidad y la verdad es que no fue un tiempo aprovechado. Además, parece que el de Calidad y su jefe nunca querían acabar. Durante la reunión, ella pensaba en sus citas no atendidas y en todos esos otros problemas pendientes, “Este día ha sido espantosamente malo”, le comentó a su hija cuando ésta le repitió la llamada a su casa, (llamada que su madre no le había devuelto por la mañana), poco después de quedar rendida por el sueño en el sillón de la televisión, sin haber cenado. “Y también el de ayer, y el de anteayer, y el de anteanteayer” le dijo su hija en forma de reproche. “¿Cuándo vas a organizar tu tiempo, mamá?” “Y hoy el director de recursos humanos, muy cariñosamente, le había sugerido que se cogiese unas vacaciones, si era necesario. “¿Qué querría decir con esto?” Antes de colgar, su hija le había aconsejado que durmiera bien mañana, y no precisamente en el sillón ante la televisión. La buena noticia (que sorprendió a Julia, porque no se acordó durante todo el día), era que al día siguiente era sábado, no tenía que ir al trabajar, y Julia decidió dedicarlo en responder las siguientes preguntas

* 1. **PREGUNTAS**

1. ¿Qué consecuencias del mal manejo del tiempo se observan en Julia? y ¿En qué ámbitos de su vida la viene afectando? Argumente su respuesta. (04 PUNTOS).

**Ámbito profesional:**

* Sobrecarga de trabajo:

Julia enfrenta múltiples tareas simultáneamente, lo que le impide priorizar de manera efectiva.

* Ineficiencia en el desempeño:

Se distrae con tareas secundarias “leer el estudio” y deja de lado actividades urgentes, como resolver el problema de las "reclamaciones pendientes" del cliente.

* Conflictos con superiores:

Su jefe le solicita reiteradamente el informe, lo que refleja retrasos en entregas que deberían ser su prioridad inmediata.

* Falta de control sobre sus responsabilidades:

No logra organizar su jornada ni anticipar posibles contratiempos, como el atasco o la dificultad para encontrar aparcamiento.

**Ámbito personal:**

* Deterioro de relaciones familiares:

Su hija intenta contactarla sin éxito durante el día lo que genera reproches hacia Julia, esto muestra una desconexión emocional y un descuido de su vida personal debido a la prioridad excesiva que le da al trabajo.

* Estrés y agotamiento:

Julia termina el día física y mentalmente exhausta, hasta el punto de quedarse dormida sin cenar, este cansancio acumulado podría afectar su salud física y mental a largo plazo.

* Negligencia de actividades personales importantes:

Olvida atender asuntos cruciales como llevar el coche al taller, lo que agrega tensiones adicionales a su rutina diaria.

**Conclusiones:**

El caso de Julia evidencia que el mal manejo del tiempo provoca un círculo vicioso de estrés, improductividad y desatención a prioridades importantes.

Su incapacidad para priorizar, delegar y organizar afecta directamente su eficacia laboral y sus relaciones personales, impidiéndole alcanzar un equilibrio entre ambos ámbitos.

1. Elaborar la matriz de tareas urgentes e importantes de Stephen Covey y registrar las tareas de Julia en su respectivo cuadrante. (04 PUNTOS).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | URGENTE | NO URGENTE |
| IMPORTANTE | Preparar el informe para la reunión con el director de Calidad.  Atender al cliente enfadado por las "reclamaciones pendientes".  Hablar con el director de Recursos Humanos para preparar la presentación de evaluación del desempeño.  Resolver la consulta de Pepe sobre "Hijos de Alcántara".  Revisar la factura de 12,000 €. | Organizar su tiempo y priorizar tareas.  Leer y analizar el estudio sectorial sobre tecnología aplicada al cliente (en un momento adecuado).  Establecer un equilibrio entre su vida personal y profesional.  Programar la revisión de su coche en el taller. |
| NO IMPORTANTE | Responder a las cinco llamadas del auxiliar (excepto las directamente relacionadas con sus prioridades).  Atender la llamada del dentista sobre la cita. | Leer el estudio sectorial sobre tecnología cuando tiene tareas pendientes urgentes.  Enfadarse por la ocupación de su plaza de aparcamiento sin tomar medidas efectivas para solucionarlo. |

1. ¿Qué factores o interrupciones influyen en Julia para que no gestione de manera adecuada su tiempo? Citar partes del caso de ser necesario. Argumente su respuesta. (04 PUNTOS).

**1. Llamadas telefónicas**

Julia recibe múltiples llamadas, tanto personales como laborales, que interrumpen su

flujo de trabajo y le generan estrés.

Ejemplo:

* *“Julia, tienes 5 llamadas; [...] Tu hija llama desde Granada”*.
* Además, recibe una llamada del dentista para recordarle una cita, algo que podría haber sido gestionado en otro momento.

**2. Correo electrónico**

Julia dedica tiempo a revisar correos, algunos de los cuales no son prioritarios o podrían ser gestionados más tarde.

Ejemplo:

* *“Abre el correo, selecciona mensajes y encuentra: [...] Un fax del director general requiriendo información sobre la situación del servicio en el mes finalizado”*.
* Aunque algunos correos son importantes (como el del director general), no los aborda de forma planificada, lo que provoca acumulación de pendientes.

**3. Compañeros**

Julia enfrenta interrupciones constantes de su equipo y superiores.

Ejemplo:

* *“Pepe, el nuevo en el equipo, dice que quiere verte [...] para pedirte consejo sobre cómo tratar el tema de Hijos de Alcántara”*.
* *“El director de RR.HH. quiere hablar contigo; te espera en su despacho lo antes posible”*.

**4. Otros factores indirectos (no categorizados en los anteriores):**

Julia se distrae con eventos que podrían evitarse, como lidiar con el estacionamiento ocupado o atender un cliente sin preparación previa

Ejemplo:

* *“No tenía idea de a qué reclamaciones se refería, y tampoco se había decido a preguntárselo ayer”*.
* *“Hecho que le cabreó bastante, porque además tuvo que perder quince minutos adicionales para aparcar correctamente”*.

**Conclusiones**

Julia está constantemente afectada por interrupciones relacionadas con **llamadas telefónicas**, **correos electrónicos** y **compañeros**, lo que le dificulta enfocarse en sus prioridades. Su falta de habilidades para gestionar estas distracciones, como establecer límites claros, delegar tareas o planificar su jornada, agrava el problema.

Aunque en este caso no se mencionan mensajes instantáneos explícitamente, se puede inferir que sumarían más interrupciones si estuvieran presentes.

Un mejor manejo de estas interrupciones podría permitirle reorganizar su tiempo y reducir su estrés.

1. ¿Qué herramientas para gestionar eficientemente el tiempo le recomendarías a Julia? Mencione mínimo cuatro y explique los motivos. Argumente su respuesta. (04 PUNTOS).

**1. Haz una lista de interrupciones y puntúalas**

Motivo:

* Identificar las interrupciones frecuentes y más perjudiciales permitirá a Julia priorizar las que debe evitar o manejar de manera más efectiva. Por ejemplo, Julia podría puntuar las llamadas del dentista o de su hija con un impacto bajo, pero las interrupciones de Pepe o el director de Recursos Humanos con un impacto alto.

Argumento:

* Esto le ayudará a reconocer patrones de distracción y a diseñar estrategias para mitigarlas, como delegar tareas a sus colaboradores o programar momentos específicos para atender interrupciones.

**2. Tener una lista de tareas a la mano**

Motivo:

* Registrar de inmediato las nuevas solicitudes evita que Julia pierda el enfoque en sus tareas actuales. Al terminar lo que está haciendo, podrá retomar las nuevas tareas sin olvidar ninguna.

Argumento:

* En el caso, Julia se siente abrumada con múltiples encargos al mismo tiempo ("Pepe, el nuevo en el equipo, dice que quiere verte"). Una lista organizada le dará claridad y reducirá la ansiedad.

**3. Usa auriculares como elemento disuasivo**

Motivo:

* Las interrupciones de compañeros son constantes en el caso de Julia. Usar auriculares puede disuadirlas al dar la impresión de que está concentrada o no disponible.

Argumento:

* Este enfoque simple podría disminuir las interrupciones como las de Pepe y del director de Recursos Humanos, quienes podrían buscar otro momento más oportuno para hablar con ella.

**4. Establece bloques breves de trabajo**

Motivo:

* Trabajar en bloques de 20-25 minutos permitirá a Julia enfocarse en tareas específicas y asignar pausas para atender interrupciones.

Argumento:

* Julia enfrenta un día desordenado porque intenta hacer todo al mismo tiempo (“Empezó a leer el estudio, olvidando por un rato todas sus citas”). Con esta técnica, podría programar tiempo para cada tarea prioritaria y evitar saltar de una tarea a otra sin completarlas.

1. ¿Qué le recomendarías al jefe de Julia para evitar en un futuro casos similares? Argumente su respuesta. (04 PUNTOS).

**1. Fomentar un estilo de liderazgo más participativo y flexible**

Motivo:

El estilo autoritario de Arcadio genera un ambiente de poca proactividad y alta dependencia, como se observa en los jefes de equipo que "mostraban una iniciativa reducida para mejorar la eficiencia del trabajo de sus equipos". Si el jefe promoviera un entorno donde las ideas y sugerencias fueran valoradas, los colaboradores podrían optimizar su tiempo y aportar soluciones innovadoras.

Recomendación:

Organizar reuniones periódicas para escuchar propuestas de los jefes de equipo y fomentar la mejora continua.

Delegar tareas estratégicas y empoderar a los líderes para tomar decisiones dentro de sus áreas.

**2. Mejorar la comunicación y planificación organizacional**

Motivo:

La falta de claridad y previsión en las tareas asignadas incrementa las interrupciones y la sobrecarga en Julia. Por ejemplo, el director general solicitó dos veces el mismo informe, algo que Arcadio podría haber gestionado previamente.

Recomendación:

Establecer un sistema de planificación centralizado donde los requerimientos importantes sean asignados con anticipación y claramente definidos.

Asegurar que las responsabilidades sean distribuidas equitativamente entre los jefes de equipo, evitando cargas excesivas en una sola persona.