



Commitment

Productividad del Conocimiento aplicada a la Ventaja Competitiva



El contenido de esta conferencia forma parte del programa **Gestión del Desempeño de Commitment**, y fue diseñado especialmente para su presentación en el 3er Congreso Uruguayo de Mantenimiento, Gestión de Activos y Confiabilidad URUMAN 2007.

Gestión del Desempeño es un Programa que reúne un conjunto de herramientas metodológicas y educativas, que permiten a los Cuadros de Mando optimizar la gestión del desempeño personal y de sus colaboradores, considerando la posición multidireccional que ocupan. Se compone de 4 módulos:

- Gestión personal
- Gestión del desempeño de subordinados.
- Gestión productiva de los vínculos
- Gestión de proyectos



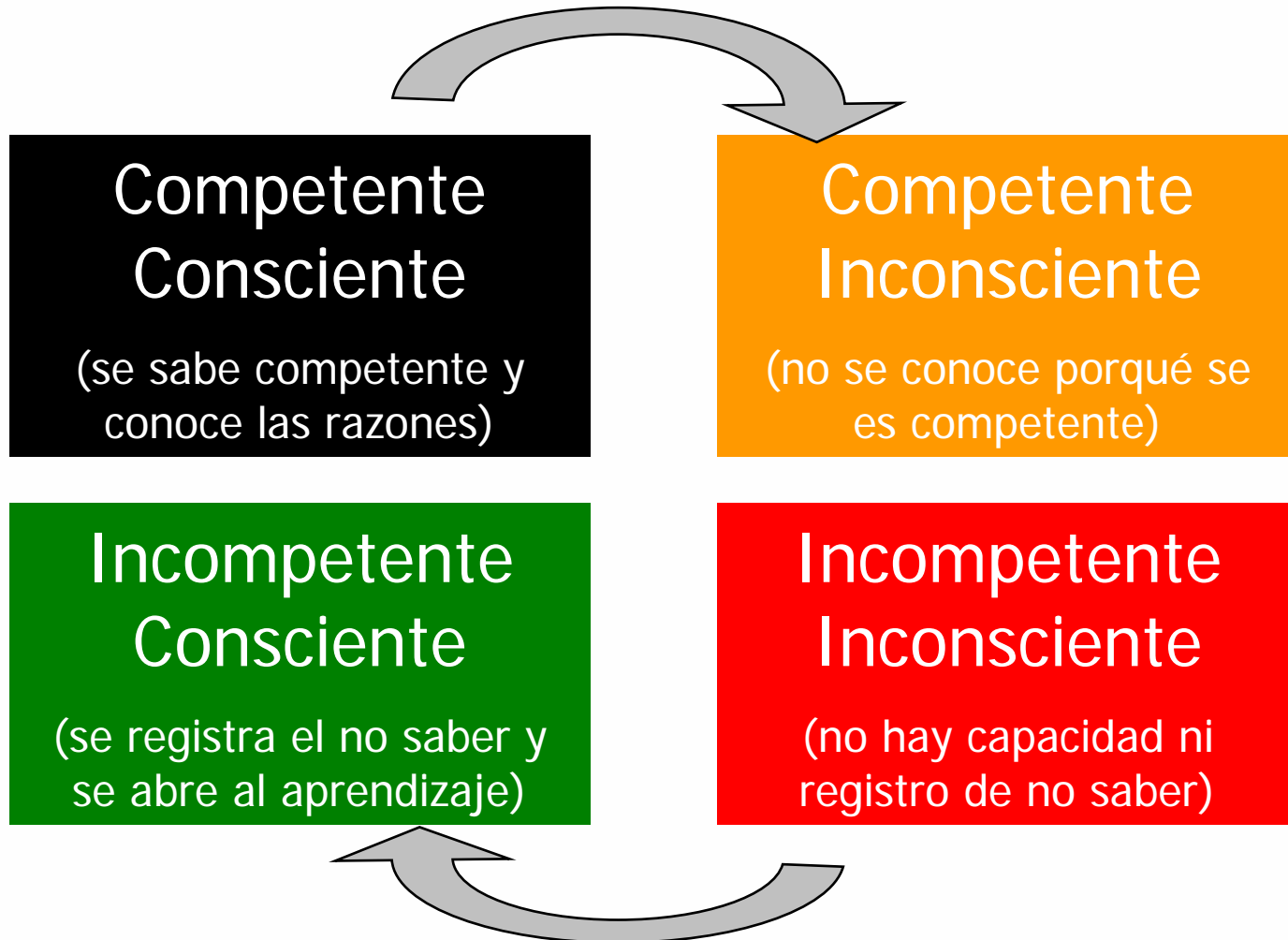
El lado Humano de la Confiabilidad

Lic. Guillermo Barreto



La nuevas competencias profesionales requeridas

Competencia / Conciencia



Competencias requeridas



- **Planificación en la incertidumbre y bajo ajuste continuo de las variables**
- **Tolerancia a la ambigüedad**
- **Productividad personal**
- **Gerenciar el desempeño del propio equipo de trabajo (+ que conducir)**
- **Gestión de vínculos productivos con terceros**

Comprender el funcionamiento del propio negocio a cargo



Visualizar la relación de causa y efecto entre:

Los
resultados
que se
obtienen



El modo de
gestión y
niveles de
desempeño

Las variables del contexto
(internas o externas)

Variables que determinan la performance



Modelo de Gestión

- Procesos correctos y documentados
- Herramientas adecuadas
- Insumos pertinentes
- KPI's visibles y objetivos

Diseño del puesto

- Delimitación clara /
- Autonomía suficiente
- Asignación balanceada
- Objetivos realistas

Sistema de recompensas (premios y castigos)

Motivación / Compromiso con la tarea

Entorno

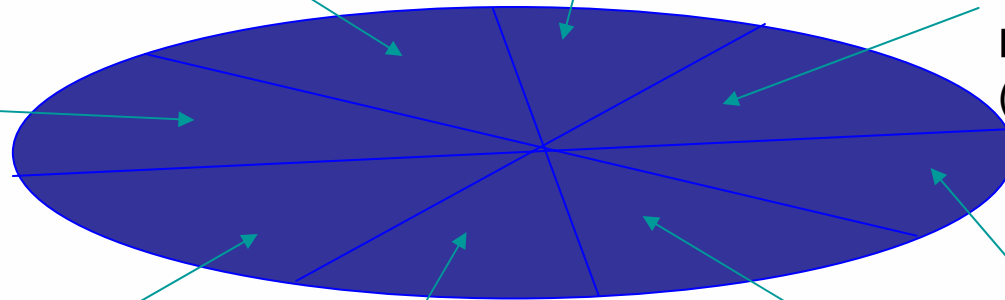
- Equipo primario
- Vínculos con clientes y proveedores

Competencias requeridas vs. disponibles

Clima / Cultura corporativa

Supervisión

- Claridad del contrato de performance
- Disponibilidad / soporte
- Feed back oportuno y coaching



Alinear objetivos, estrategias y desempeño





Insumos para construir vínculos productivos

Insumos para construir vínculos productivos



- Objetivos compartidos o convergentes
- Métodos de trabajo compatibles
- Roles claros
- Comunicación efectiva
- Compromiso mutuo
- Evaluación compartida



Formas más comunes de relación con otros en el trabajo

Integrante de mi Equipo real

Integrante de un Equipo virtual

Proveedor / Cliente (interno o externo)

Socio estratégico

Otros influyentes (directos o mediatos)



Pautas para renovar los contratos sin desgastar los vínculos

Gestión de los conflictos entre clientes y proveedores



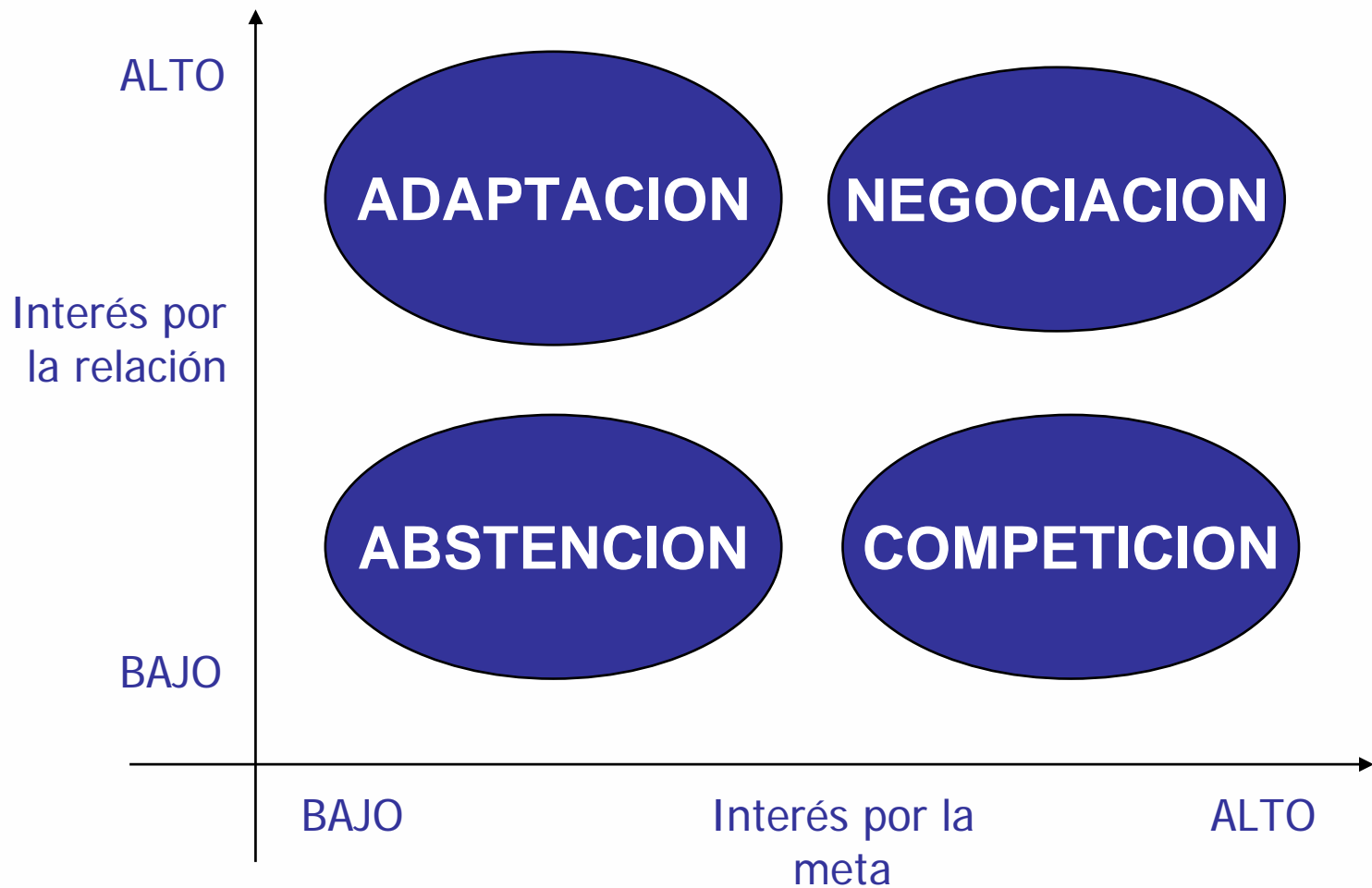
El Modelo de Thomas y Kilmann plantea que existen algunos modos básicos de tratar los conflictos.

Conociéndolos de antemano se puede elegir cual aplicar según la evaluación que hacemos de la situación.

Dos variables de análisis para distinguir conflictos:

- grado de interés por el mantenimiento de la relación
- grado de interés por obtener lo que está en disputa

Estilos de resolución



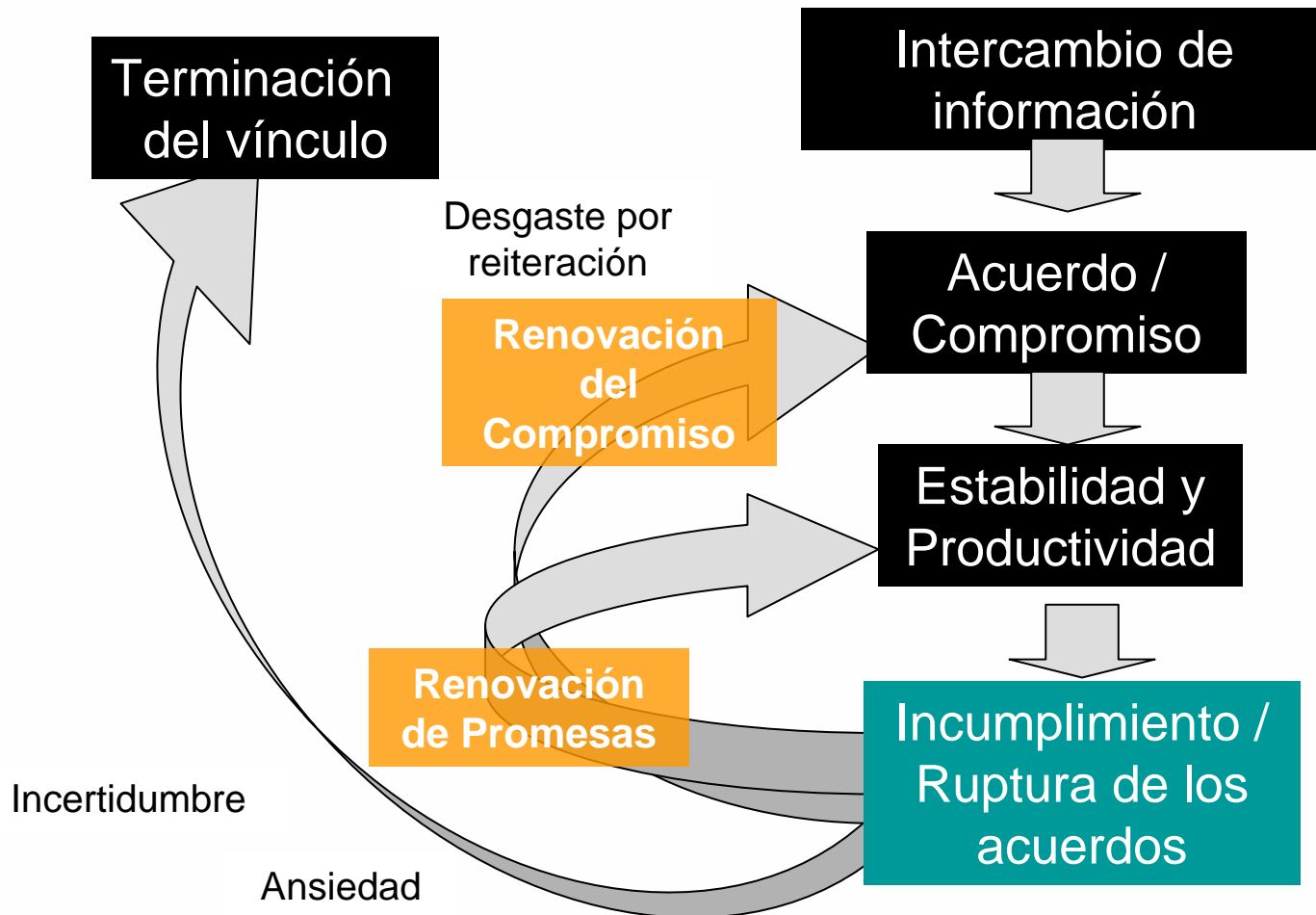
Etapas y situaciones en la relación entre clientes y proveedores



1. Se **comparte información** sobre expectativas, necesidades y límites
2. Se **alcanza un acuerdo** beneficioso para las partes
3. Se **opera y cumple** el acuerdo
4. Hasta que sobreviene la ruptura porque **algo cambia** y alguna de las partes **no pueden cumplir el acuerdo**



Etapas y situaciones en la relación entre clientes y proveedores

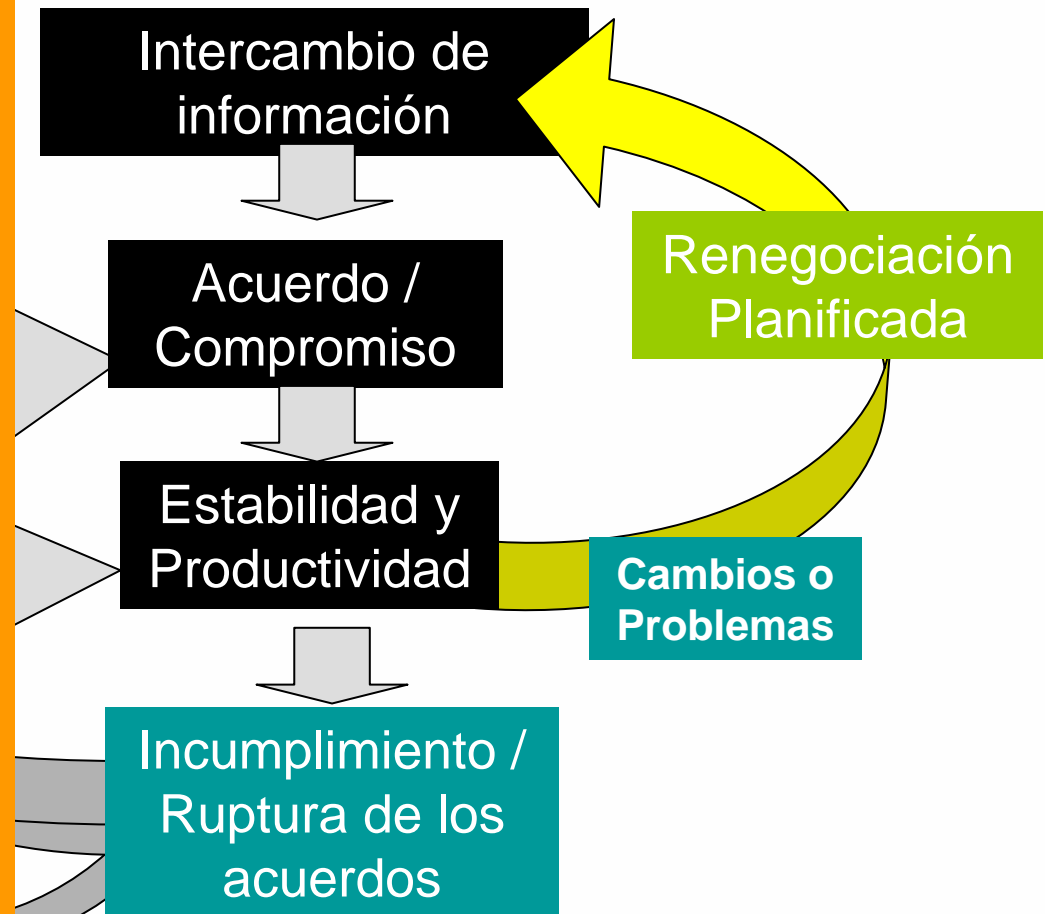


Etapas y situaciones en la relación entre clientes y proveedores



La alternativa es mantener un canal de diálogo y confianza para que:

- se puedan comunicar lo antes posible todo cambio o situación que altere la capacidad de cumplir
- Se vuelvan a conversar las necesidades y posibilidades mutuas
- Se hagan nuevos acuerdos creíbles y posibles de cumplir



Cómo tratar después de la ruptura



Cómo proteger el vínculo cuando se producen problemas que amenazan el cumplimiento:

1. Mantener abierto y despejado el canal de comunicación
2. Compartir los cambios y problemas tempranamente
3. Ser riguroso en el análisis de las causas de los incumplimientos, y abiertos en la indagación
4. Hacer nuevos compromisos tratando de articular nuevamente las necesidades y las posibilidades de las partes

Acerca de Commitment



Commitment es una empresa especializada en transferencia e implementación de métodos y herramientas para la gestión. **Commitment** sustenta su capacidad de generar cambios en un modelo holístico que le permite entender el sistema “empresa” y a su vez comprender cada una de sus partes para establecer las relaciones causa - efecto entre los puntos de generación y detección de fallas u oportunidades.

Commitment entrega sus servicios a través de Consultores y Empresas Consultoras asociadas, cuya especialización y experiencia internacional y local, les permite seleccionar no sólo las mejores prácticas, sino aquellas más adecuadas a la cultura y realidad de cada empresa.

Más de 200 proyectos en la región y nuestro país en las distintas áreas: Dirección, Comercial, Finanzas, Operaciones, Gestión de Personal y Tecnología de la Información, aseguran la obtención de los resultados comprometidos.

Contáctenos:

J. Scosería 2910 apto.301

Telef: 7110857- 7110947

E-mail : commitment@commitment.com.uy