Adaptado - tecnica de examen de clase ("Estructura respuesta Maslow"), caso redactado para aplicarla

FICHA B2-P08

Aplicando la piramide de Maslow en TechSupport Co.

BLOQUE / UNIDAD	TIPO	DIFICULTAD	PUNTOS	TIEMPO MAX.
B.2.4 Motivacion	**Principal**	**o (2 / 3)	**10 pts . a)4 + b)6**	**14 min**

VERBO(S) DE INSTRUCCION	HERRAMIENTA / TEORIA CLAVE
Explique (necesidad) . Explique (desafios x2)	Piramide de necesidades de Maslow

MATERIAL NECESARIO

Toolkit / cuadernillo: no es imprescindible - la tecnica de respuesta se da en prerrequisitos.

PRERREQUISITOS

- La piramide de Maslow ordena las necesidades humanas en 5 niveles: fisiologicas, seguridad, sociales, estima y autorrealizacion
- Tecnica de examen para preguntas de Maslow: (1) breve explicacion de Maslow + identificar y explicar LA necesidad concreta que falla en el caso; (2) identificar y explicar DOS desafios, cada uno con "que puede hacer la empresa" y "que consecuencias habra si no se afronta"

TIEMPO DE REFERENCIA

Media de la clase ~ 9 min. Es una referencia para situarte, no un cronometro.

ENUNCIADO

TechSupport Co. es una empresa de atencion al cliente tecnico. Varios empleados con buen desempeño llevan meses sin ser ascendidos ni reconocidos publicamente por su trabajo, a pesar de tener un salario estable y un ambiente de trabajo seguro y con buenas relaciones entre companeros. La direccion ha notado una caida en su motivacion.

a) Explique brevemente la piramide de necesidades de Maslow, e identifique la necesidad concreta que no se esta cubriendo en el caso de TechSupport Co. [4]

b) Identifique y explique dos desafios que enfrenta TechSupport Co. para cubrir esa necesidad, indicando para cada uno que podria hacer la empresa y que consecuencias habria si no se afronta. [6]

FICHA B2-P08

Aplicando la piramide de Maslow en TechSupport Co.

PISTAS PROGRESIVAS (DE ESTRUCTURA, NO DE CALCULO)

1	General - esta pregunta sigue una estructura fija de examen: primero identificas la necesidad de Maslow que falla, luego dos desafios relacionados, cada uno con "que hacer" y "que pasa si no se hace".
2	Apartado a) - Maslow ordena las necesidades en 5 niveles: fisiologicas, seguridad, sociales, estima (reconocimiento, ascensos), autorrealizacion.
3	Apartado a), aplicacion - en el caso, el salario esta cubierto (fisiologicas), el ambiente es seguro (seguridad), y las relaciones son buenas (sociales) — pero falta reconocimiento y ascensos, lo que apunta al nivel de ESTIMA.
4	Apartado b) - piensa en dos desafios reales para resolver la falta de reconocimiento: por ejemplo, crear un sistema formal de reconocimiento publico, y revisar los criterios de ascenso para que sean mas claros.
5	Apartado b), estructura de cada desafio - para cada uno, explica que podria hacer TechSupport Co. concretamente, Y que consecuencia habria si NO lo hace (mas desmotivacion, aumento de la rotacion de personal, perdida de talento).
6	Antes de entregar - revisa que hayas seguido la estructura completa: necesidad identificada + dos desafios, cada uno con accion Y consecuencia si no se afronta.

TEORIA BASICA

- Piramide de Maslow: fisiologicas, seguridad, sociales, estima, autorrealizacion — de la base (necesidades basicas) a la cima.
- Segun Maslow, una necesidad ya cubierta deja de motivar; la motivacion viene de cubrir el SIGUIENTE nivel no satisfecho.
- Tecnica de examen: identificar el nivel concreto que falla y estructurar los desafios como accion + consecuencia de no actuar.

REFUERZO

LIBRO Gestion Empresarial BI v1 - Bloque 2, motivacion.

TECNICA Ver "Tecnica examen - Estructura respuesta Maslow.jpg" en 01 Apuntes y resumenes para el esquema exacto de respuesta.

COMO SE PUNTUA (BANDAS OFICIALES NS, RESUMIDAS)

Bajo (1-4): piramide mal explicada o necesidad mal identificada; desafios sin estructura de accion/consecuencia.

Medio (5-7): piramide y necesidad correctas; desafios identificados pero sin desarrollar bien la consecuencia de no actuar.

Alto (8-10): piramide y necesidad bien aplicadas al caso; dos desafios completos, cada uno con accion concreta y consecuencia clara.

RESPUESTA MODELO

a) La piramide de Maslow ordena las necesidades humanas en cinco niveles: fisiologicas, seguridad, sociales, estima y autorrealizacion. En TechSupport Co., el salario esta cubierto, el ambiente es seguro y las relaciones son buenas, pero los empleados llevan meses sin reconocimiento ni ascensos, lo que indica que la necesidad no cubierta es la de ESTIMA.

b) (1) TechSupport Co. podria crear un sistema formal de reconocimiento publico del buen desempeño. Si no lo hace, los empleados con mejor desempeño seguiran sintiendose invisibles, reduciendo aun mas su motivacion. (2) La empresa podria revisar y comunicar con claridad los criterios de ascenso, dando un camino de progresion visible. Si no lo hace, los empleados mas capacitados probablemente buscaran oportunidades en otras empresas, aumentando la rotacion de personal.

RESUMEN - CON TUS PROPIAS PALABRAS

¿Que necesidad de Maslow fallaba en este caso?

¿Que estructura sigue una pregunta tipo Maslow en el examen?

¿Que se me olvido incluir la primera vez?

REGISTRO DE INTENTOS

Fecha	H. inicio	H. fin	Verbo OK	Evidencia caso OK	Banda autoeval.	Repetir

ESPACIO DE TRABAJO ADICIONAL