

Carlos Murga:

Yo he aprovechado y aprendido todo lo que ustedes nos han facilitado. "He pasado por varios procesos de transformación y me he dado cuenta que debe haber cambio en la cultura que hemos vivido en esta industria

①. Carlos Herya:

"Yo he aprovechado y aprendido todo lo que ustedes nos han facilitado." he pasado por varios procesos de transformación y me he dado cuenta que debe haber un cambio en la cultura y básicamente de mentalidad; los cambios que hemos vivido en esta industria son básicamente estructurales, organizacionales; pero la gente nueva se ha trabajado para poder realmente hacer las cosas de una manera distinta, con otra perspectiva; perdemos de vista cosas que son obvias y que creemos que las podemos manejar.

Otra de las cosas que me he dado cuenta es la importancia de ser consciente y estar consciente de las fortalezas y sobre todo de las debilidades que es de las que nueva nos damos cuenta.

Ahora frente a todo lo que ha sucedido yo creo y tengo esperanzas de que este proceso de transformación continúe; espero que con "Harsoco" porque hemos unido todo el apoyo y además porque creo es el proceso de transformación de la gente especialmente; sino estaríamos repitiendo los de otros procesos.

Costaro Estrada:

Lo que realmente he aprendido es a controlar y manejar las emociones en cualquier escenario; esa es una de mis grandes debilidades, siempre la gente me lo ha dicho; pero creo que con los Feed back que tú me has dado he logrado comprenderlo y darme cuenta de qué manera impacta en la tarea. He visto como otras personas han cambiado en este aspecto donde el todo humano y emocional se plantea abundantemente cosa que yo no he visto en 19 años. Lo he visto en Ronald y en Pellier. eso es un buen modelo para todos.

FEEDBACK DE LA MASA CRÍTICA  
ASIGNADA A SANDRA KRENTZIAN 17.

Fernesto Umzalanta: "El aprendizaje que he obtenido en esta asesoría ha sido muy beneficioso para mí, tanto en el área laboral como en mi vida personal". También expresó no haberse sentido cómodo con la mismas al principio, pero que se dio cuenta que es la única manera de aplicar el conocimiento recibido. Lo más significativo para él fue el modelo de Comunicación, ya que este es comunicador social y nunca se había dado cuenta de lo importante que es y lo bien que se siente al aplicarlo. Otro aspecto que mencionó fue que por primera vez veó cómo mi gestión impacta en los indicadores del negocio. La relación Me permitió tomar conciencia de todo el valor agregado que puede generar para impactar la operatividad de la organización.

Maria Alvarez: "La asesoría me ha permitido tomar acciones sobre todas aquellas cosas que identificamos y nunca resolvimos". Lo más significativo fue el modelo de Acción, sobre todo el PGM ya que coloqué en papel todo lo que pienso me permite hacer un seguimiento y conseguir resultados." Expresó que Me falta mucho por aprender y que le gustaría ser un facilitador de la tecnología.

Guillermo Corrales: Expresó que la asesoría Me permitió tener una visión más conciente sobre sus acciones, que en todo momento Me sentí bien con la asesoría y que el como Unidad de aprendizaje sentía en compromiso de facilitar los modelos en los demás.

Argenis Heredia: "Aprendí a organizar mi pensamiento, a saber de que estoy hablando y que aspectos voy a tocar sobre eso que estoy hablando, fue lo más significativo para mí". Expresó que se sintió presionado por la asesoría, que a pesar de que lo ayudó mucho en su hacer, a veces había cosas que no ameritaban mi presencia.

① Antonio Castellet Líder LDS Apoyo a la Infraestructura Social

"Yo he participado en muchos procesos de Transformación pero ninguno como este. En los que yo he estado solo se he cambiado la estructura, en cambio en este proceso se está creando una nueva forma de trabajar y no yo no lo había visto, un cambio en la gente que es lo que conforma la Organización. Yo me siento feliz de estar participando en este proceso y solo espero que con todos estos cambios podamos seguir contando con uds., que nada de esto haga que se pierda lo que hasta ahora hemos logrado."

② Alexis Fernández Líder LDS Apoyo al Sector Petrolero Privado Nacional

"Sería lamentable que todo este proceso se viera afectado con los cambios que están ocurriendo aunque yo creo que eso es imposible porque esta Transformación es una necesidad y no puede depender de las personas."

Yo me he sentido muy cómodo contigo y siento que el Sistema es lo que nos va a ayudar a lograr la Transformación de verdad-verdad. Mi grupo ha tenido sus altos y bajos pero ahí va y ahora que estás tú con ellos estoy seguro que van a tener más altos."

ASESORIA MARROCO

LA ASESORIA RECIBIDA POR EL SR. PABLO MATJUSCHIN DEL GRUPO MARROCO Y OTROS DEL GRUPO FUE DE MUCHA UTILIDAD PARA EL PROCESO QUE ACTUALMENTE SE ESTA LLEVANDO EN PDVSA SERVICIOS CON LAS UBS Y LINEAS DE SERVICIO.

CON RESPECTO A MI LA EXPERIENCIA FUE REALMENTE MUY BUENA, PORQUE ME FACILITARON HERRAMIENTAS QUE CONTRIBUYEN A REALIZAR Y MEJORAR LAS ACTIVIDADES QUE DIA A DIA REALIZAMOS EN EL AREA DE TRABAJO, COMO EN LO PERSONAL., VER LAS COSAS DE DIFERENTES PERSPECTIVAS, ANALIZARLAS Y VER TODO LOS PUNTOS QUE AFECTAN O PUEDAN AFECTAR LOS PROCESOS LO CUAL FACILITA LA TAREA PORQUE YA DESDE EL MOMENTO SE CONTEMPLAN LOS PRO Y LOS CONTRA .

OTRAS DE LAS VENTAJAS QUE RECIBIMOS DE ESTA ASESORIAS FUE LA DE PODER COMPARTIR CON LOS GRUPOS DE LOS OTROS EDIFICIOS QUE MANEJAN LOS DIFERENTES PROCESOS , ESTO PERMITIO INTERCAMBIAR EXPERIENCIAS , CONOCER-NOS MEJOR Y CONTRIBUIR A LAS MEJORAS DE LOS PROCESOS, PONIENDO EN PRAC-TICA LO MEJOR DE CADA UNO DE NOSOTROS., Y ASI FACILITAR LA IMPLANTACION Y FUNCIONAMIENTO DE LA LINEA DE SERVICIO A LA CUAL PERTENECEMOS.

EN GENERAL TODAS LAS FACILIDADES Y HERRAMIENTAS RECIBIDAS SON DE GRAN UTILIDAD PARA NUESTRAS ACTIVIDADES., Y NOS AYUDAN A PLANIFICARLAS Y REALIZARLAS MEJOR., IGUALMENTE FORATALECE NUESTRAS DESTREZAS Y HABILIDADES Y A DETECTAR NUESTRAS DEBILIDADES Y PODER MEJORARLAS.

QUISIERA DARLE LAS GRACIAS A PABLO POR LA ASESORIA PRESTADA Y A LA VEZ POR EL APOYO DADO EN TODAS LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAMOS.

BEATRIZ GALLEGOS DE AGUILERA



FEEDBACK MASA CRÍTICA  
GISELA MARTÍNEZ

- Edgar Equi (Lider LDS Fondos de trabajadores):

Durante el proceso de diseño no entendía la esencia o la intención de la asesoría que estaba facilitando Manoco. Con la interacción más directa contigo me he dado cuenta de la utilidad de la misma, además he observado resultados visibles en el negocio.

Considero que todavía hay que hacer un esfuerzo para lograr que mayor cantidad de personas aprecien la aplicabilidad de los modelos en la práctica. Para ello es importante acercar los modelos vía sistemas (se le explicó que se había iniciado un trabajo en este sentido, con Carlos Martínez) y que la alta gerencia haga uso y solicite los modelos para generar mayor involucramiento.

Estoy consciente de que la responsabilidad de que sigan utilizándose los modelos de Manoco es de los líderes.

- Luis Aray: (Analista de inversiones)

Personalmente considero que es sumamente útil la aplicación de los modelos en la práctica porque hemos incorporado maneras de analizar que anteriormente no teníamos.

Creo que el facilitador Manoco es muy insistente e inoportuno, sin embargo he reflexionado sobre el difícil papel que tiene, el de lograr que la gente de PDVSA aprenda los modelos en la práctica.

MIR

Maripaz Esteves

Pedro Perez

→ No pudo hacerse cierre.

Sozzane Clamens:

"Aprendí mucho y de lo que más necesitaba. Creo que llegaste en el momento justo y que con tu estrategia supiste darme lo que necesitaba. Siento que aprendí a manejar un poco más mis emociones y que el cambio se va trabajando. O sea recuerdo que la primera vez que fallé al manejar mis emociones, después que me facilitaste el modelo, aprendí que el manejo de emociones es algo que uno debe trabajar <sup>aprender</sup> por ensayo y error".

"Me gustó ver los modelos en la práctica, Sobre todo el AD con el que trabajamos tanto. Siento que todavía necesito más asesoría y que me cuesta mucho hacer participar a mis compañeros en esta forma de trabajar".

→ sigue  
Araú



1) Otilfredo Felce:

Uno había creído tener o ser una persona integral y congruente; pero resulta que no.

Con Harroo yo me he dado cuenta que tengo muchas cosas que aprender.

Pero algo fundamental es hacer conciencia de lo que no se tiene y trabajar en ese sentido.

Lo que lamento mucho es haber comenzado tarde; si hubiese tenido a Harroo antes las cosas hubiesen sido mejor.

<sup>ahora</sup> entiendo claramente lo que significa Unidad de Ape-  
dippe  
2) Nicolas Verauerta

Yo he aprendido mucho. La Corporación siempre ha estado pendiente de estas cosas. Pero esta es la primera vez que lo veo integral y esa forma de estar con la persona en su taler es lo que hace que se internalice el comportamiento.

Yo he aprendido mucho, a ver las cosas de una manera global y no puntual; a analizar todo los elementos; pero algo muy importante es que soy más tolerante con la gente, mejor dicho he aprendido a escuchar más.

### ③ Héctor Navarro:

A mí me ha ayudado a integrar elementos que quizás lo tenía que pero no eran una forma de hacer, es decir, un comportamiento.

Me ha permitido hacer conciencia, ahora lo que tengo y debo hacer es generar en el otro el aprendizaje.

### ④ Gustavo Valero:

Yo he estado en muchos procesos de cambio, pero hay algo distinto en esto y es lo integral; es notar como realmente lo más importante que es la gente hace cambios.

Mi gran aprendizaje es darme cuenta de mis carencias y el poder trabajar en ellas. Otra cosa es el hecho de poder reconocer en el otro y de esa manera cumplir con el rol de gerente facilitador.

Hemos hecho muchos avances en este proceso de transformación, pero el más evidente es en el área soft y esto no se puede dudar.

⑤ Paulo Martinez:

Hay algo muy importante y completo en la tecnología y es el hecho de relacionar todo los elementos y considerar los indicadores; cosa que yo antes no había visto.

Por otra parte, es la integración de cosas que en la Corporación le habíamos visto en forma parcial, y la consolidación a través del coaching.

A mí me falta mucho aún, pero básicamente poder manejar la madurez para la tarea y la Unidad de Aprendizaje.

Judith Abreo → vacaciones

Charles Portillo → No se pudo hacer cierre.

William Moreno

Jorge Piñero

Rafael Portas:

"Las conversaciones fueron muy interesantes y productivas. Me dió otro enfoque de la asesoría, junto con Odalys. La experiencia en el Rodríguez Erazo fue muy distinta y te confieso que no me gustó, porque nunca entendí el trabajo ni el rol de Marraco allí. Ahora, no te voy a decir que he aprendido los modelos ni que los aplico siempre pero que me queda un modo distinto de hacer las cosas."

"Pienso que faltó profundizar en el uso de esos modelos en la práctica".

# : AIS (Apoyo a la Infraestructura Social) (12)

Mantza Egoi → Retirados  
Miguel Uanes →

Cristina Oprcia → Salio de vacaciones.

Sin embargo, en la última entrevista recibí su feedback.

"Aprendí a precisar más al expresar una idea y a expresar más sintéticamente. También aprendí la importancia de no mequecharme emocionalmente al negociar, porque entonces no veo opciones y mis emociones limitan las soluciones al problema."

"Me hubiera gustado mayor atención de Marcos, aunque sé que hay mucha gente por atender."

"Creo que hace falta trabajar más los modelos en la tarea, porque sólo vimos los modelos en algunos ejemplos".

Ernst "Al principio sentí que no entendía el papel de Marcos y como yo tuve la experiencia del Rodríguez Erazo sé que estaba confundida y prejuiciada porque no le veía el significado a lo que traían estos. Pero después, cuando lo vi aquí,

el riesgo en las decisiones y acciones que uno planifica. También aprecié la importancia de confrontar a los miembros del equipo y dárles un feedback objetivo".

"Creo que tu mejor herramienta fue la paciencia que nos tuviste y la empatía, porque no te mostraste distante a nuestros problemas sino que siempre manifestaste interés por ayudarnos a resolverlos y a relacionarlos con tus propias experiencias".

Mary Ramos  
Luisa García

→ No se pudo hacer cierre con ellas.



Alba de Castro → Salvo de Vacaciones.

En entrevistas ~~pas~~ anteriores a su Salida, expresó mucho interés y respaldo a la asesoría. En su feedback comunicó haber aprendido a ser más estructurada y precisa y a visualizar los problemas y situaciones desde varios escenarios, a tomar más tiempo para planificar actividades en base de esos escenarios y a comunicar más su sentir.

Concepción Quispe y Delia Reyes.

Dieron un Feedback en grupo.

Expresaron haber aprendido a trabajar en equipo en forma estructurada y productiva a trabajar tomando en cuenta el tiempo, a ejecutar actividades en forma analíticas y lógicas. También expresaron sentirse muy cómodas y complacidas por haber tenido la oportunidad de ser asesoradas por Marroco. Otro aprendizaje referido

**EDUARDO  
MATOS/MATOSE/SV/PDVSA**

16/12/99 12:25 PM



Destinatarios: MARIA ELENA MARROCO/MARROCOME/SV/PDVSA@PDV  
CC: HERBERT ROBERTSON/ROBERTSONH/SV/PDVSA@PDV, ALEXANDER  
VULICH/VULICHA/SV/PDVSA@PDV, FRANCISCO TORRES/TORRESFC/SV/PDVSA@PDV,  
JUVENCIO CALDERA/CALDERAJR/SV/PDVSA@PDV

Asunto: FEED - BACK



Amigos de la Empresa Asesora Marroco, sirva la presente para felicitar su esplendorosa labor , a su vez, quisiera emitir un feed - back, sobre el desempeño realizado durante el II semestre del año en curso, específicamente con la Sra. Milagros Villamizar, la cual trabajó arduamente con el equipo de la Unidad de Deportes del Centro Calidad de Vida, en Pdvsa Servicios:

#### **ASPECTOS POSITIVOS**

- Atención y Asesoría personalizada
- Excelente presencia y presentación
- Constancia y perseverancia
- Dominio técnico y profesional
- Participación en los trabajos teóricos y prácticos relacionados con las funciones de la Unidad

#### **ASPECTOS A MEJORAR**

- En función de la forma de trabajo de la unidad, no cónsona con las demás gerencias, es necesario asignar en breve tiempo cada técnica de trabajo
- Realizar los trabajos o diseños en equipo y no individualizado, con horarios acordados entre las partes
- Asistencia a algunos eventos puntuales de la organizados por la unidad

Agradeciéndole de antemano, queda de ustedes,

Atentamente,

Eduardo Matos/Unidad de Deportes  
Centro Calidad de Vida

Caracas, 30 de Marzo de 1999

OMAR OCTAVIO ZAVALA

Estimado compañero de trabajo, finalizadas las actividades para el Diseño de nuestra Unidad Básica de Servicio "Desarrollo y Optimización de Infraestructura", es oportuna la ocasión para reconocer el esfuerzo, la dedicación, los aportes y el profesionalismo de cada uno de Uds. en el excelente logro de los objetivos que se les confió.

Durante los siete meses que trabajamos en esta misión pasamos por diferentes etapas, momentos de reflexiones, de aprendizaje, de dudas, etc., debatiéndonos con frecuencia entre la creatividad que imponía el entorno y la permanencia de nuestros modelos; sin lugar a dudas, fueron tiempos de mucha dedicación, con un entusiasmo impreso a las actividades, el cual fue decisivo para completarlas con éxito y con la calidad obtenida.

Fue un trabajo constante orientado hacia la Generación de Valor para el Accionista, prueba de ello es que en los recientes cambios en nuestra casa matriz, nuestro diseño de U.B.S. es aplicable en su totalidad, independientemente de su ubicación dentro de las organizaciones, eso es "calidad".

Solo me queda "Felicitarlos" por el trabajo realizado y agradecerles en nombre de la corporación y en el mio propio por tu valiosa contribución al cumplimiento de las metas propuestas en PDVSA Servicios.

Atentamente,



Leopoldo Aguerrevere  
Director Gerente de Ingeniería y Proyectos

ORLANDO  
SIRA/SIRAO/SV/PDVSA  
20/12/99 01:39 PM



Destinatarios: MARIA ELENA MARROCO/MARROCOME/SV/PDVSA@PDV  
CC:

Asunto: Reconocimiento

Apreciados amigos.

El hombre, por su misma naturaleza es y será siempre un ser de constantes cambios, y en el transcurrir de su existencia busca caminos que le permitan ser más eficaz y eficiente en sus tareas. En ese ir y venir, **ustedes como uno solo**, han sabido indentificar las necesidades y/o carencias, además de las fortalezas de quienes formamos parte de esta corporación, ello, con el objeto de canalizar de manera adecuada nuestras competencias, las cuales unidas a todas aquellas de quienes interactuamos en diferentes grupos de trabajo, permiten dirigir esfuerzos en el sentido de mejorar los diferentes procesos en los cuales participamos, utilizando las mejores prácticas, lo que sín duda genera creación de valor, al reducir costos, estandarizar procesos, eliminar el retrabajo, controlar y hacer seguimiento, etc.

En ese sentido, permitanme manifestar mi agradecimiento y reconocimiento a Rubén García, Milagros Villamizar, y M. Giacomo, excelentes asesores, que han sabido interpretar y manejar con paciencia, prudencia y mucho profesionalismo nuestro apego a diferentes formas de pensar y actuar. Lo importante ha sido y así lo he interpretado, es que entendamos hacia dónde vamos, y que cada quien internalice en su estación de trabajo, de que manera puede contribuir al éxito de la empresa.

En medio de la tragedia que nos embarga, les deseo a todos, UNAS FELICES PASCUAS Y UN VENTUROSO año 2000.

Que Dios bendiga a sus hogares.

Siempre amigo.

Orlando Sira.

P:D: **Cambiare de opinión tantas veces como sea necesario. El día que perciba que mi cerebro no está apto para los cambios, dejaré de trabajar... Florentono Amenghino.**

MARGIE AZUAJE/AZUAJEMA/SV/PDVSA  
22/12/99 01:55 PM

Destinatarios: MARIA ELENA MARROCO/MARROCOME/SV/PDVSA@PDV  
CC:

Asunto: Apreciación / Labor Marroco

Buenas tardes Pablo, sirva la presente para enviarte mi apreciación respecto a la labor desempeñada por el grupo Marroco, a través de tu persona.

En primer lugar, quiero agradecerte la dedicación y amplitud demostrada en las jornadas de trabajo, lo cual repercute directamente en la atención y fijación de los conocimientos/técnicas aprendidas. En ese sentido, puedo dar fe de tu profesionalismo, destreza y capacidad para transmitir los conocimientos.  
**EXCELENTE GESTION**

Luego, pienso que la metodología transmitida fue muy oportuna ya que logramos utilizarla en momentos en que era necesario identificar mejores practicas, homologar procesos y establecer acuerdos. Adicionalmente, fue perfecto que los ejercicios se basaran en ejemplos reales, creando (casi sin darnos cuenta) una rutina de trabajo organizada y sistemática.

Para finalizar, algo que considero marcó la diferencia de este proceso de Transformación respecto a los anteriores (desde Calidad Total; Mejoramiento Continuo, Reingeniería, etc, etc ....); Es sin duda, la incorporación del FACTOR HUMANO, como elemento clave para obtener resultados esperados.

Gracias Pablo y por supuesto te deseo todo el éxito posible, en esta nueva Era..., extensivo a todo el Equipo Marroco.

Saludos,  
Margie Azuaje  
Ext. 21843

LYA CAROLINA RIVAS/RIVASLC/SV/PDVSA

21/12/99 11:25 AM

Destinatarios: MARIA ELENA MARROCO/MARROCOME/SV/PDVSA@PDV  
CC:

Asunto: Apreciación Labor de Pablo Matjushin



Buenas tardes Pablo, espero que tu y los tuyos se encuentren bien.

Por medio de esta nota, quisiera reconocer y agradecerte la labor realizada dentro del proceso de transformación de PDVSA Servicios, la cual por cierto califico como excelente. Has demostrado un gran profesionalismo y destreza en la orientación y desarrollo de habilidades/conductas en nosotros para el manejo/gestión del cambio.

Conoces y promueves con objetividad los modelos de conducta haciendo énfasis en aquellos aspectos que has identificado a través de tus visitas como débiles en cada uno de nosotros .

Finalmente, considero que has sido un gran apoyo para nosotros dentro de este proceso de cambio pues escuchaste y orientaste nuestras inquietudes y/o temores haciéndonos conscientes de nuestro pensamiento y motivándonos a integrar los modelos de conducta en nuestro día a día.

Particularmente me siento muy satisfecha y agradecida por el apoyo prestado por ti dentro de este proceso.

BUEN TRABAJO!!!!!!!

Mil Gracias y saludos....

Lya C. Rivas N.  
LDS. SIO - Ext: 21847



**EDUARDO  
MATOS/MATOSE/SV/PDVSA**  
16/12/99 12:25 PM



Destinatarios: MARIA ELENA MARROCO/MARROCOME/SV/PDVSA@PDV  
CC: HERBERT ROBERTSON/ROBERTSONH/SV/PDVSA@PDV, ALEXANDER  
VULICH/VULICHA/SV/PDVSA@PDV, FRANCISCO TORRES/TORRESFC/SV/PDVSA@PDV,  
JUVENCIO CALDERA/CALDERAJR/SV/PDVSA@PDV

Asunto: FEED - BACK



Amigos de la Empresa Asesora Marroco, sirva la presente para felicitar su esplendorosa labor , a su vez, quisiera emitir un feed - back, sobre el desempeño realizado durante el II semestre del año en curso, específicamente con la Sra. Milagros Villamizar, la cual trabajó arduamente con el equipo de la Unidad de Deportes del Centro Calidad de Vida, en Pdvsa Servicios:

#### **ASPECTOS POSITIVOS**

- Atención y Asesoría personalizada
- Excelente presencia y presentación
- Constancia y perseverancia
- Dominio técnico y profesional
- Participación en los trabajos teóricos y prácticos relacionados con las funciones de la Unidad

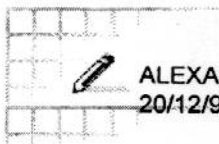
#### **ASPECTOS A MEJORAR**

- En función de la forma de trabajo de la unidad, no cónsona con las demás gerencias, es necesario asignar en breve tiempo cada técnica de trabajo
- Realizar los trabajos o diseños en equipo y no individualizado, con horarios acordados entre las partes
- Asistencia a algunos eventos puntuales de la organizados por la unidad

Agradeciéndole de antemano, queda de ustedes,

Atentamente,

**Eduardo Matos/Unidad de Deportes  
Centro Calidad de Vida**



ALEXANDER VULICH/VULICHA/SV/PDVSA

20/12/99 08:35 AM

Destinatarios: MARIA ELENA MARROCO/MARROCOME/SV/PDVSA@PDV  
CC: FRANCISCO TORRES/TORRESFC/SV/PDVSA@PDV, EDUARDO  
MATOS/MATOSE/SV/PDVSA@PDV, HERBERT ROBERTSON/ROBERTSONH/SV/PDVSA@PDV,  
JUVENCIO CALDERA/CALDERAJR/SV/PDVSA@PDV

Asunto: FEED - BACK

DEFINITIVAMENTE LA LABOR DE LA GENTE DE MARROCO (MILAGROS VILLAMIZAR) FUE  
MAS QUE EXCELENTE (UN PROFESIONALISMO UNICO) LA MANERA DE HACERNOS EN-  
TENDER LOS MODELOS DE COMPORTAMIENTOS FUE MUY PERSISTENTE Y CONTINUA  
EN CADA UNO DE ELLOS SE UTILIZARON MODELOS PRACTICOS PARA SU MEJOR EN-  
TENDIMIENTO.

#### ASPECTOS POSITIVOS

\* TOTALMENTE DE ACUERDO CON LAS SUGERENCIAS DEL SEÑOR MATOS

SALUDOS Y GRACIAS  
ALEXANDER VULICH  
UNIDAD DE DEPORTES  
CENTRO CALIDAD DE VIDA

----- Remitido por ALEXANDER VULICH/VULICHA/SV/PDVSA con fecha 20/12/99 08:06 AM

-----**EDUARDO**  
**MATOS/MATOSE/SV/PDVSA**  
16/12/99 12:25 PM



Destinatarios: MARIA ELENA MARROCO/MARROCOME/SV/PDVSA@PDV  
CC: HERBERT ROBERTSON/ROBERTSONH/SV/PDVSA@PDV, ALEXANDER  
VULICH/VULICHA/SV/PDVSA@PDV, FRANCISCO TORRES/TORRESFC/SV/PDVSA@PDV,  
JUVENCIO CALDERA/CALDERAJR/SV/PDVSA@PDV

Asunto: FEED - BACK



Amigos de la Empresa Asesora Marroco, sirva la presente para felicitar su esplendorosa labor , a su vez,  
quisiera emitir un feed - back, sobre el desempeño realizado durante el II semestre del año en curso,  
específicamente con la Sra. Milagros Villamizar, la cual trabajó arduamente con el equipo de la Unidad  
de Deportes del Centro Calidad de Vida, en Pdvsa Servicios:

#### ASPECTOS POSITIVOS

- Atención y Asesoría personalizada
- Excelente presencia y presentación
- Constancia y perseverancia

- Dominio técnico y profesional
- Participación en los trabajos teóricos y prácticos relacionados con las funciones de la Unidad

### **ASPECTOS A MEJORAR**

- En función de la forma de trabajo de la unidad, no cónsona con las demás gerencias, es necesario asignar en breve tiempo cada técnica de trabajo
- Realizar los trabajos o diseños en equipo y no individualizado, con horarios acordados entre las partes
- Asistencia a algunos eventos puntuales de la organizados por la unidad

Agradeciéndole de antemano, queda de ustedes,

Atentamente,

Eduardo Matos/Unidad de Deportes  
Centro Calidad de Vida

## **Resumen**

*Durante la ejecución de actividades en la parada de planta, logramos concientizar a Supervisores, Capataces y artesanos implantando estrategias que el grupo Marroco nos enseñó durante la alineación en el campo.*

*La concientización y la responsabilidad supervisoria y artesanal en la prevención de accidentes, enfermedades profesionales y contaminaciones ambientales, son de vital importancia para el logro de nuestros objetivos y por lo tanto, esta tarea es acometida en forma conjunta.*

*Para lograr nuestras metas, dimos gran importancia a la transferencia de valores, normas, procedimientos y prácticas seguras de trabajo a todo los trabajadores, mejoramos el conocimiento de todo el personal en esta materia.*

*Logramos influir en el personal para que actuara de forma segura y así adquirir un mayor compromiso con este objetivo, dimos apoyo con el cumplimiento de normas y procedimientos, de esta manera logramos los objetivos comunes (cero accidente).*

*Se puso en práctica lo siguiente:*

- *Estrategias de grupo Supervisores, Capataces y Artesanos donde se plantea (¿Qué vamos hacer?, ¿Cómo lo vamos hacer? y ¿Porqué lo hacemos?).*
- *Conocer inquietudes de las cuadrillas involucradas en las actividades.*
- *Involucrar al personal en las Charlas de seguridad y hacerlas mas participativas.*
- *Se deja de imponer las cosas, y convencemos a las personas de el ¿porqué las debe hacer?.*
- *Dejamos el trato impersonal que se le daba al trabajador, por un trato mas personal ( Tu a Tu), para que exista confianza entre Supervisor ➤ Capataz ➤ Artesanos.*
- *Internalizamos la seguridad para lograr nuestros objetivos.*

*Hoy día, podemos decir que alcanzamos nuestros objetivos en esta parada, gracias al esfuerzo de todas las personas involucradas .*

EDUARDO  
MATOS/MATOSE/SV/PDVSA  
16/12/99 12:25 PM



Destinatarios: MARIA ELENA MARROCO/MARROCOME/SV/PDVSA@PDV  
CC: HERBERT ROBERTSON/ROBERTSONH/SV/PDVSA@PDV, ALEXANDER  
VULICH/VULICHA/SV/PDVSA@PDV, FRANCISCO TORRES/TORRESFC/SV/PDVSA@PDV,  
JUVENCIO CALDERA/CALDERAJR/SV/PDVSA@PDV

Asunto: FEED - BACK



Amigos de la Empresa Asesora Marroco, sirva la presente para felicitar su esplendorosa labor , a su vez, quisiera emitir un feed - back, sobre el desempeño realizado durante el II semestre del año en curso, específicamente con la Sra. Milagros Villamizar, la cual trabajó arduamente con el equipo de la Unidad de Deportes del Centro Calidad de Vida, en Pdvsa Servicios:

#### ASPECTOS POSITIVOS

- Atención y Asesoría personalizada
- Excelente presencia y presentación
- Constancia y perseverancia
- Dominio técnico y profesional
- Participación en los trabajos teóricos y prácticos relacionados con las funciones de la Unidad

#### ASPECTOS A MEJORAR

- En función de la forma de trabajo de la unidad, no cónsona con las demás gerencias, es necesario asignar en breve tiempo cada técnica de trabajo
- Realizar los trabajos o diseños en equipo y no individualizado, con horarios acordados entre las partes
- Asistencia a algunos eventos puntuales de la organizados por la unidad

Agradeciéndole de antemano, queda de ustedes,

Atentamente,

Eduardo Matos/Unidad de Deportes  
Centro Calidad de Vida

Caracas, 24 de mayo de 2000

**TI-G-00-0156**

Señores

Marroco-La Gerencia del Cambio, C.A.  
Colegio Marroco, Lomas del Club Hípico  
Calle Los Mangos, Sector Charallavito, Baruta  
Presente.

**Att: Sr. Freddy Rodríguez**

Como culminación del proceso de cierre del convenio # 4500121686 suscrito el 16 de septiembre de 1999, entre Marroco-La Gerencia del Cambio, C.A. y PDVSA Petróleo y Gas, S.A. con el objeto de implantar en la División de Servicios el Sistema "Educación - Trabajo", anexo se encuentra para su firma, el finiquito del mencionado convenio.


Es oportuno señalar que su empresa obtuvo una buena calificación en la evaluación final elaborada por nuestro personal. Esa calificación es el reconocimiento al desempeño, dedicación y profesionalismo demostrado por su personal.

La terminación anticipada del convenio # 4500121686 motivada a los cambios en la organización de PDVSA, determinó que el proceso de implantación se abortara en su etapa inicial. Para las personas que tuvimos la oportunidad de profundizar en el Sistema "Educación - Trabajo", este nos luce como conjunto muy completo de "técnicas" para aumentar la eficiencia y eficacia de una organización en sus dimensiones de gente, procesos e infraestructura tecnológica.

En cuanto a las bondades del Sistema "Educación - Trabajo" y aún cuando no se lograra su integración en la División, podemos reconocer algunos beneficios, sobre todo en lo relacionado con la parte dura del negocio y evidenciados en la conformación de unas Líneas de Servicio con Metas de Cambio, Objetivos y Procesos bien definidos y documentados, que tienen vigencia en la nueva estructura funcional de la Empresa. En lo que respecta al aspecto blando, relacionado con la implantación de una nueva cultura en la organización, el resultado fue de menor impacto, ya que solo alcanzó en mayor o menor grado a las personas integrantes de la Masa Crítica.


Aprovechamos la oportunidad para sugerir una revisión del método de aprendizaje del sistema, el cual creemos es susceptible de mejora. En nuestra opinión, la complejidad aparente del mismo, la falta de literatura de soporte y el método de abordaje utilizado, dificultaron su comprensión y aceptación por parte del personal.

Atentamente,



Carlos Martínez Mayellán  
Gerente Centro de Excelencia



 LUIS CALDERON/CALDERONLG/SV/PDVSA  
17/01/2000 05:11 PM

Destinatarios: MARIA ELENA MARROCO/MARROCOME/SV/PDVSA@PDV  
CC:

Asunto: ASESORIA

BUENAS TARDES, EN RELACION A LA ASESORIA DEL PROFESOR RUBEN GARCIA, CONSIDERO  
QUE REALIZO  
UN EXCELENTE TRABAJO DE APOYO, MUY DIDACTICO, PARA COMPLETAR LA INFORMACION  
REQUERIDA SOBRE  
LAS TAREAS QUE REALIZO ACTUALMENTE..  
GRACIAS POR SU ATENCION  
LUIS CALDERON  
TLF 53676-CHUAO

Graciela Piñero:

Yo estoy clara en este proceso de transformación que va más allá de estructuras organizacionales; pienso que este proceso se debe empezar por los directores no solo de servicio sino a nivel corporativo para que nos sirvan de modelo.

" Yo la colocaría (la asesoría) en 2 fases: interacción cuando se inició el proceso de Transformación... hubo críticas generales... no estaban empapados de los procesos, parecían recién ingresados a Ma-  
rroco... el aporte no fue significativo... había desconfianza en ese aporte... Este año, con la integración de funciones y procesos, se dió un cambio significativo... los talleres con Brigida fueron una gran experiencia, percibí un cambio; los talleres contigo (Pablo) fueron provechosos y prácticos... la gente se sintió motivada.

Me parecería un aporte significativo mantener las reuniones semanales, es fundamental tener ese asesoramiento para manejar aspectos que no dominamos.

Creo que se debería revisar el grupo de asesores en cuanto a la capacidad de transmitir y

ENNY PULGAR/PULGARE/SV/PDVSA

16/12/99 11:35 AM


Destinatarios: MARIA ELENA MARROCO/MARROCOME/SV/PDVSA@PDV  
CC:

Asunto: Asesoria sr. Giacomo Magliano



A traves de esta nota quisiera expresarle mi agradecimiento al grupo Marroco, en la persona del sr. Giacomo Magliano, por el apoyo que he estado recibiendo en la orientacion hacia logros mas productivos y objetivos, en el valor adicional que puedo añadir a ms tareas, en ayudarme a definir estrategias claras que me permitan cumplir a cabalidad con mis acuerdos y muy importante, en la madurez que debo tener o propiciar para obtener una relacion con mis compañeros, jefes y terceros de verdadero ganar ganar, espero seguir contando con su apoyo y experiencia en estas lides ya que de verdad quiero mirar siempre hacia los cambios en positivo.

saludos, enny pulgar  
ext. 3-4815



YUDITH PATINO/PATINOY/SV/PDVSA

20/12/99 11:42 AM

Destinatarios: MARIA ELENA MARROCO/MARROCOME/SV/PDVSA@PDV

CC:

Asunto:

Buenos días Pablo, según lo conversado te envío mis comentarios con respecto a la actividad que realizamos en conjunto, te dire , que me encanto trabajar contigo, me senti muy comoda, esto hizo que aprendiera rapidamente a manejar la metodologia Marroco y ponerla en practica, me gustaria tener mas conocimiento para el manejo de situaciones de emergencia, imprevistos y otras situaciones.

Es importante que les comunique es que a veces el tiempo que le didico esta muy comprometido con mis actividades rutinarias. esto a causado aplazo en las reuniones ya planificadas con Uds.

Como sugerencia para que llegue a mas personas esta herramienta pudieran dictar talleres, cursos etc.

Saludos Yudit Patino