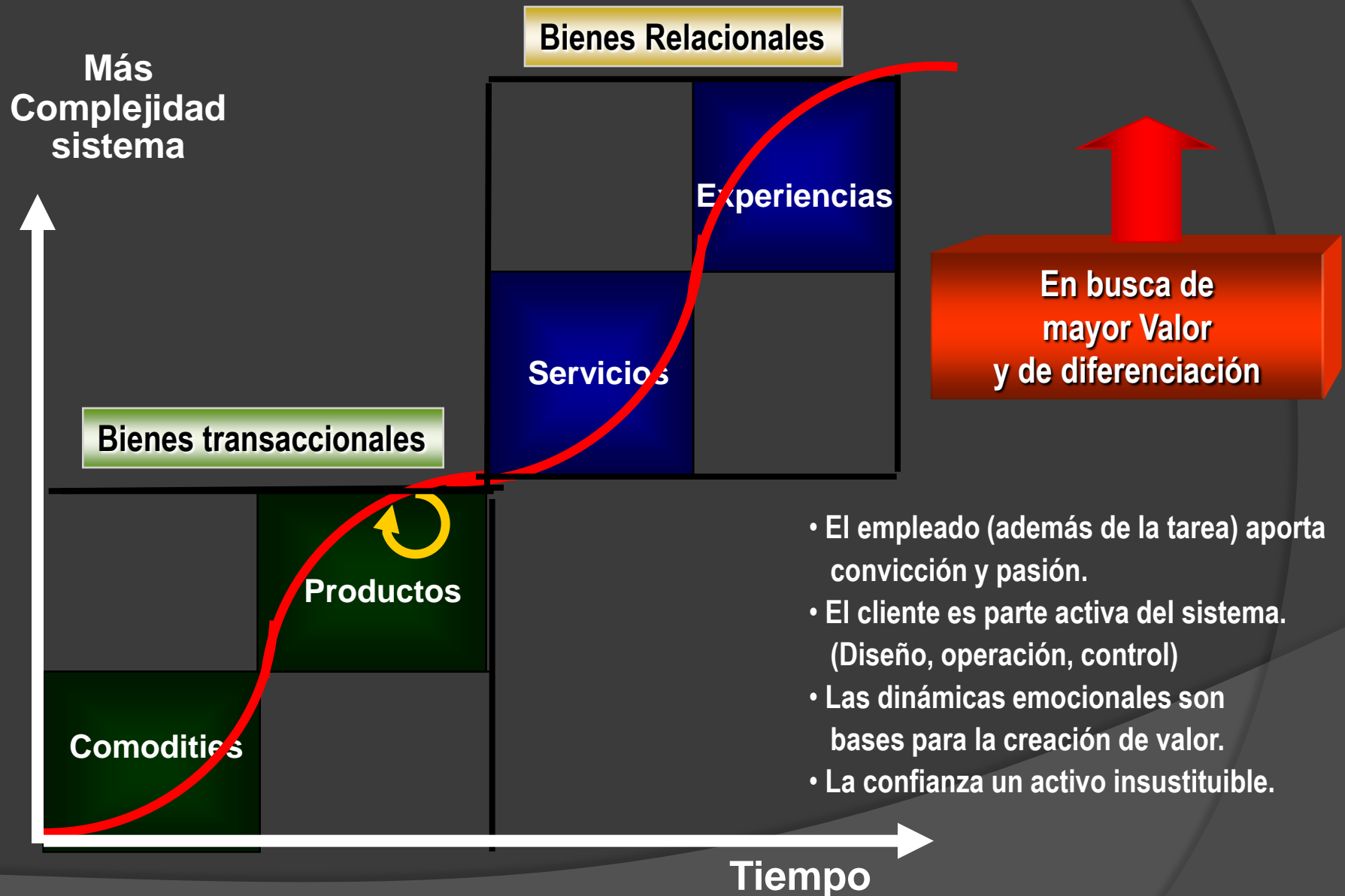


“GESTIONANDO EL TALENTO EN EMPRESAS DE SERVICIO”

RODRIGO MORRAS O.

NOVIEMBRE - 2009

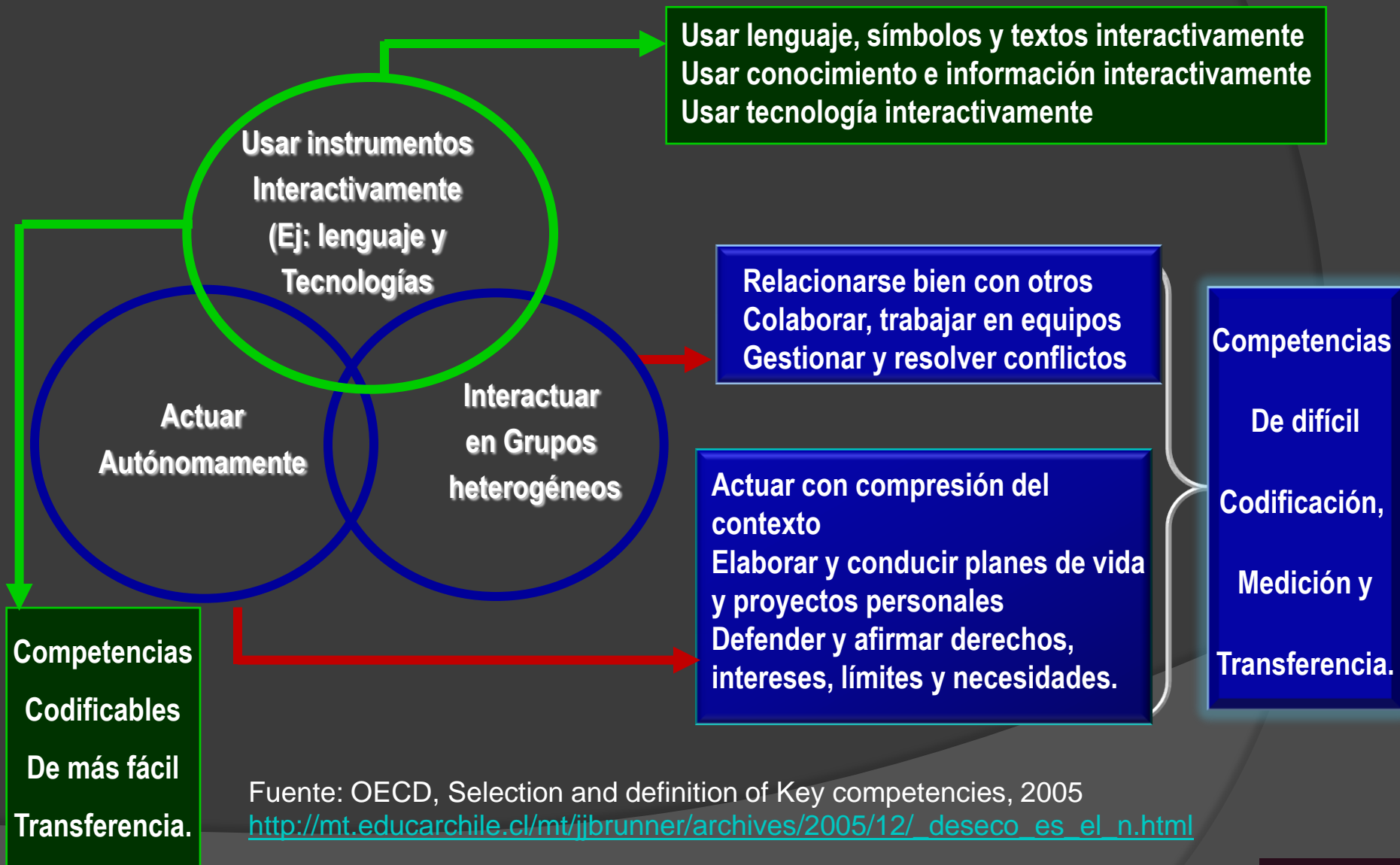
EVOLUCIÓN EN LOS BIENES Y LOS PARADIGMAS



LAS PREGUNTAS CLAVES PARA PRODUCIR BIENES DE RELACIÓN

- I. ¿Cómo se consigue la plena participación del cliente en la experiencia propuesta por la Cía. y en la consolidación de la relación?.**
- II. ¿Cómo aseguramos que las dinámicas emocionales entre las personas que constituyen el sistema (Personal proveedor, personal del cliente y usuarios) sean favorecedoras de la apertura, la innovación y la colaboración?.**
- III. ¿Cómo construir los espacios de confianza que darán vida a la relación y que soportarán el despliegue de los servicios y las experiencias?.**

COMPETENCIAS CLAVES PARA LA VIDA



ENTENDIENDO LA NATURALEZA DE NUESTROS COMPORTAMIENTOS

Respuestas Reflexivas / Consientes / Lentas / Racionales / deliberadas / Calculadas

Sistema lógico de respuesta. Lento.

Vía Superior

Cognitivo

Lenguaje

S.N.C.

Intra P.

Inter P.

Cuerpo

Emociones

S.L.

C.R.

Vía Inferior

Sistema analógico de respuesta. rápida

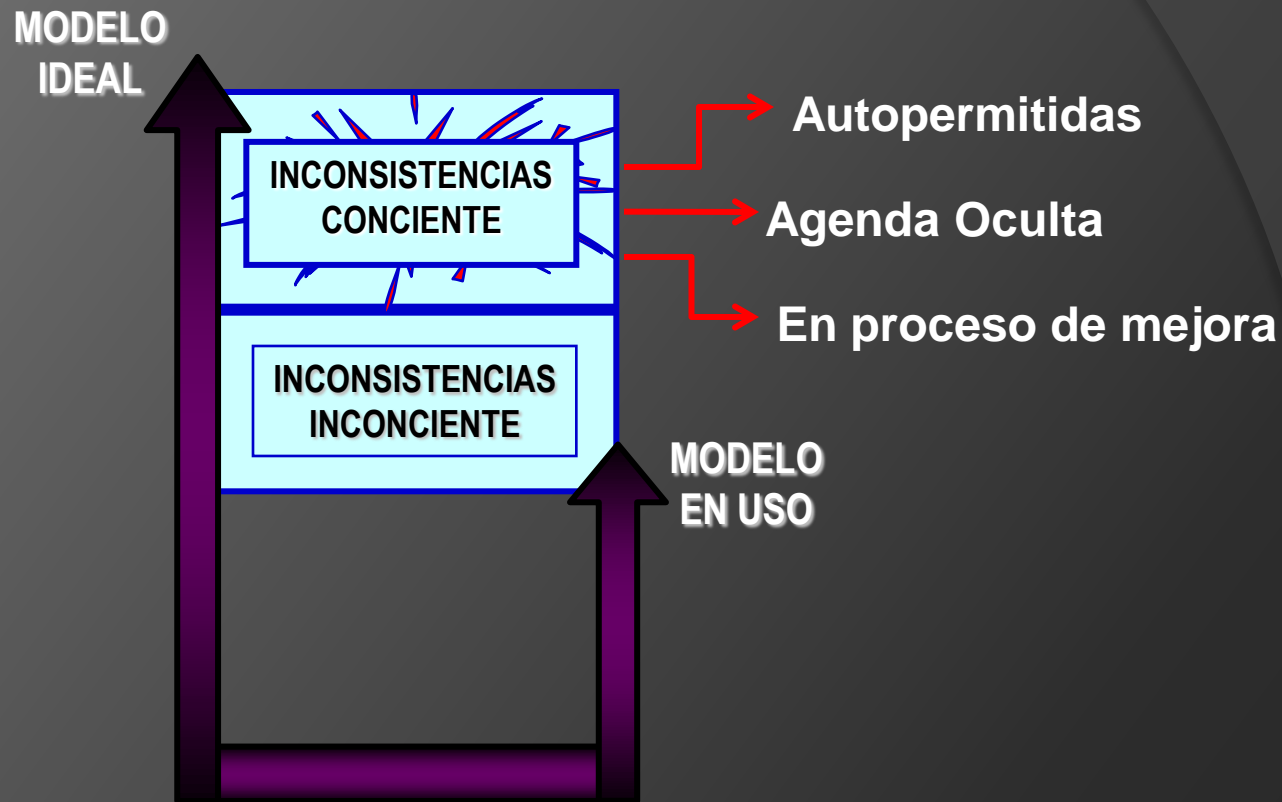
Respuestas automáticas / Inconscientes / Espontaneas / Emocionales / Prejuicios / Actitudes

ACTITUD Y EL ACTO ELEGIDO

UNA ACTITUD ES UNA PREDISPOSICIÓN PARA LA ACCIÓN

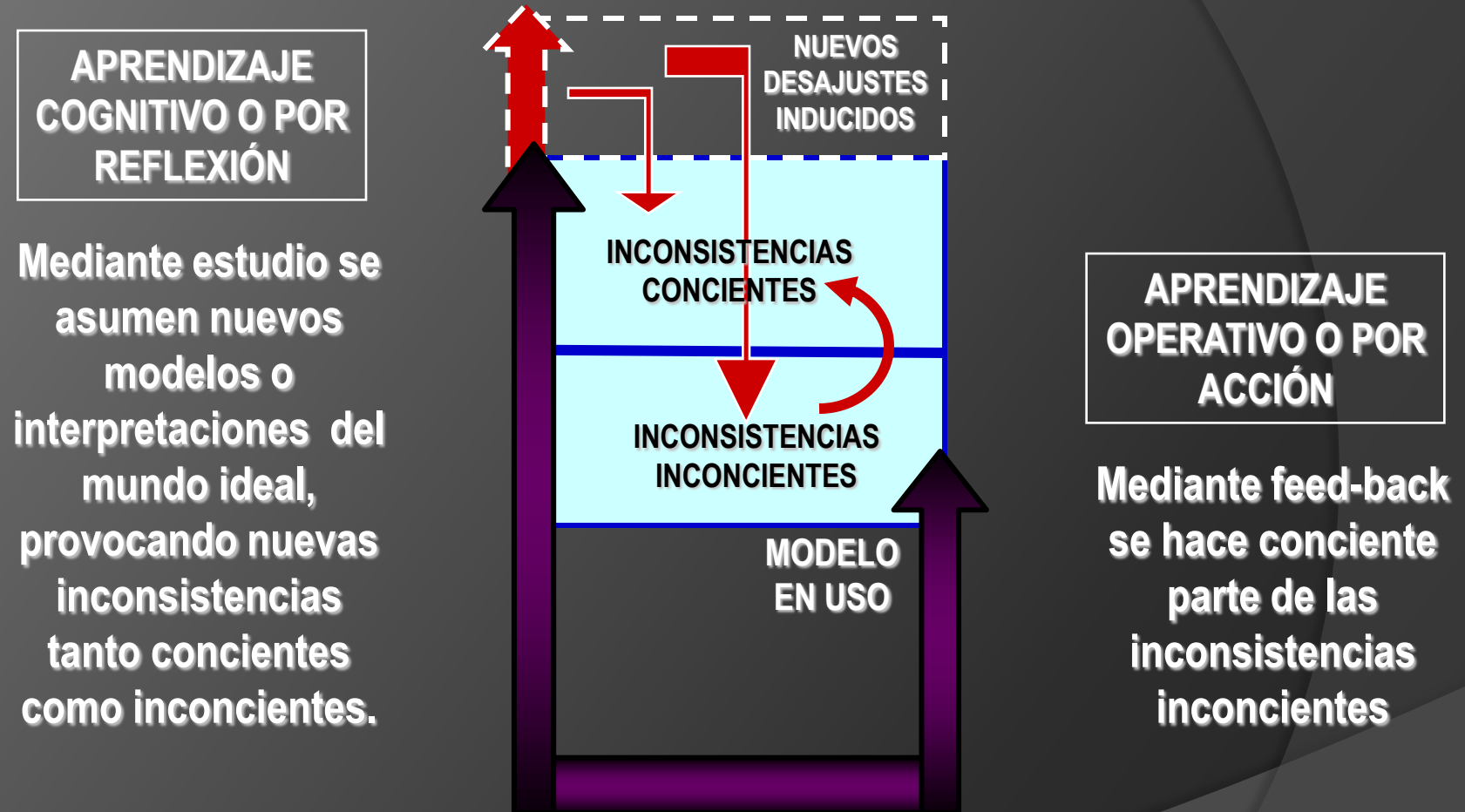


MODELO DE APRENDIZAJE DE LAS TENSIONES



*La energía movilizadora del sujeto proviene de
LAS TENSIONES O PREDISPOSICIONES A LA ACCIÓN
CORRECTIVA DE LOS DESAJUSTES O INCONSISTENCIAS CONCIENTES ENTRE SU
MODELO IDEAL DE CREENCIA Y SU MODELO DE USO.*

MODELO DE LAS TENSIONES Y FORMAS DE APRENDIZAJE



Ambas formas de aprendizaje provocan un aumento en las inconsistencias concientes, generando una mayor tensión y predisposición a la acción.

OTRA DIFERENCIA ESTRUCTURAL ENTRE LAS COMPETENCIAS CLAVES PARA LA VIDA

- ❑ Las competencias cognitivas (tipo 1) ancladas a la conciencia y a la mente, pueden desarrollarse sin acción.
- ❑ Las competencias Intra o Interpersonales ancladas al hacer y la efectividad de la acción no pueden desarrollarse sin “acción” sin experimentación o vivencias “**reales**”.
(corporales, emocionales y mentales)

EL ERROR DEL RACIONALISTA

El intento de desarrollar las competencias Tipo 2 sólo mediante asistencia a conferencias, cursos y lectura de libros, crea una falsa y peligrosa presunción de competencia derivada de la capacidad de poder hablar y referirse teóricamente a las distinciones y dinámicas descritas en los fenómenos propios de tales competencias.

Las consecuencias de esto son:

1ero. El aumento de las inconsistencias inconscientes en el comportamiento del individuo.

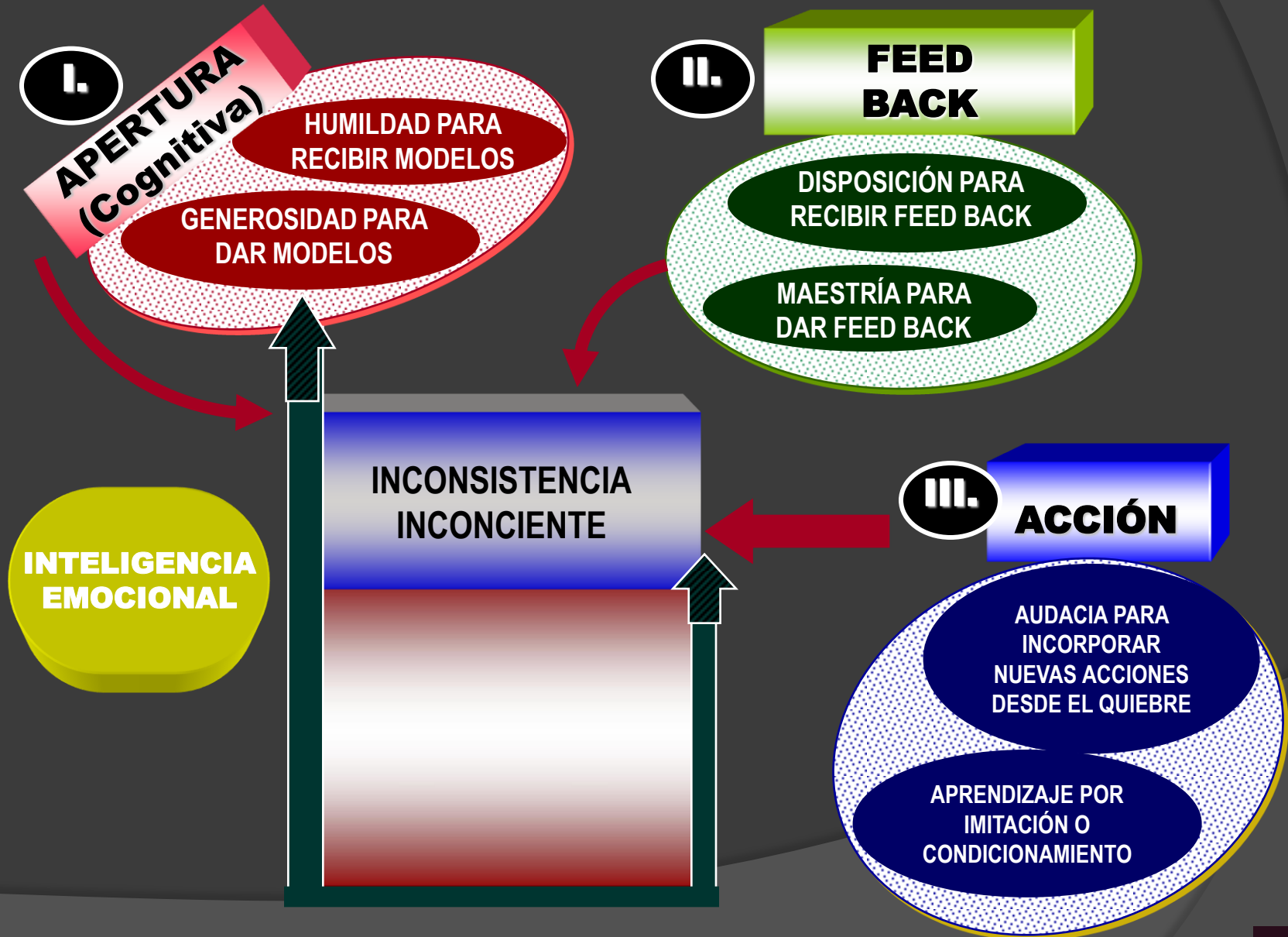
2do. La pérdida de autoridad frente al mundo derivada de lo anterior.

3ro. La autocomplacencia anestesiante de quien se presume competente.

**Quedando
el Individuo
Finalmente:**

**inconsistente y sin autoridad frente al mundo...
Complacido por poseer una competencia que de verdad no tiene.**

TRES ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE



GESTIÓN DEL TALENTO: Una Mirada Macro

Talento= Vocación + Competencia

Talento es la integración virtuosa de vocación (entusiasmo y agrado por hacer) y competencias (habilidades, conocimientos y destrezas para ser efectivo) en el manejo de ciertos procesos y fenómenos y la resolución sabia de las situaciones de conflicto propias de ellos.

RODRIGO MORRAS O.
NOVIEMBRE - 2009