

Entorno

- **Apertura Comercial**
- **Avance Tecnológico**
- **Flexibilización**
- **Interna / Externa**
- **Estabilidad**
- **Desregulación**
- **Infraestructura**
-



Globalización

- **Nuevas tecnologías**
- **Nuevos actores**
- **Organización de la producción a escala mundial**
- **Creciente poder de los mercados financieros**
- **Falta de sincronización entre el desarrollo de la economía y del empleo**

- Cambios en la demanda y ciclos más cortos de vida de los productos



Los individuos, empresas y sociedad desarrollan:

Capacidad de:

- Innovación
- Adaptación
- Aprendizaje continuo

En la actualidad, cada vez más, las organizaciones buscan la manera de :

- Definir nuevas metas y expectativas
- Conseguir una mayor sintonía entre los comportamientos individuales y las estrategias de la organización.
- Ayudar a los empleados a responsabilizarse de su propio desarrollo profesional.

Concepto de Competencias

Es muy importante comprender lo que no son competencias. Las competencias no son un contrato psicológico, sino un conjunto de comportamientos, que considerados globalmente, reflejan los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para desarrollar un trabajo.

A continuación se muestra un ejemplo de competencia en " sensibilidad hacia el cliente":

Las empresas que utilizan recursos humanos basados en competencias lo hacen para obtener un rendimiento excelente no mediocre.

Las competencias son importantes por que proporcionarán a los empleados unas guías sobre las clases de comportamientos que provocarán un rendimiento excelente.

Cuando la organización conoce cuáles son las competencias requeridas para un rendimiento excelente en un puesto de trabajo o rol dentro de la empresa, puede seleccionar y formar a individuos que alcancen dicho nivel de rendimiento.

¿Por qué el interés por las competencias?

Porque las empresas que consideran las competencias como la respuesta al problema de dirigir y motivar de modo efectivo a los empleados, en un nuevo entorno de trabajo.

Las empresas que han implementado sistemas basados en competencias informan que dichos sistemas:

- *Suben el listón del rendimiento.*
- *Ayudan a poner en sintonía el comportamiento individual con la estrategia empresarial.*
- *Proporcionan una nueva relación laboral entre empresa y empleado.*
- *Cambian la forma de medir el éxito.*
- *Proporcionan un punto de apoyo para crear una cultura de aprendizaje continuo.*

Capacidad productiva de un individuo

que se define y mide en términos de desempeño

en un determinado contexto laboral, y refleja los

conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes

necesarias para la realización de un trabajo

efectivo y de calidad.

Sensibilidad hacia el cliente:

Definición: Realiza permanentemente y consistentemente acciones enfocadas a asegurar altos niveles de satisfacción en los clientes.

- Hace preguntas para definir y clarificar las necesidades del cliente.
- Emprende diversas acciones para satisfacer las necesidades de los clientes de la forma más adecuada.
- Responde al cliente con un adecuado nivel de urgencia.
- Crea en el cliente la confianza de que se dará la máxima prioridad a sus necesidades.

Trabajador competente...

Trabajador promedio

Trabajador excelente

Oportunidades de aplicar

sus conocimientos, habilidades y destrezas para el logro de los objetivos de su organización.

Oportunidad de desarrollo

de conocimientos,

habilidades y destrezas

para cubrir los

requerimientos de su

función.