

**Programa de  
Calidad y  
Excelencia  
Comercial:  
Personas y sus  
competencias**



**formaCión**

## CONTEXTUALIZACIÓN

Las Cámaras de Comercio han diseñado junto con el Gobierno de Aragón una serie de actuaciones que ayuden a consolidar y favorecer el crecimiento de los establecimientos comerciales de la Comunidad Autónoma durante el año 2015 con los objetivos de:

- Dar una atención especializada a la empresa de comercio al por menor para que conozca cuáles son sus principales oportunidades de mejora y pueda iniciar el proceso de consolidación en la coyuntura actual.
- Dotar a las empresas consolidadas de herramientas que les permitan evaluar sus posibilidades de crecimiento.

Para ello esta propuesta ofrece acompañamiento y asesoramiento profesional en un área clave de la gestión empresarial como es la gestión de equipos a través de la evaluación y desarrollo de competencias.

### Cámara Zaragoza y las competencias

Cámara Zaragoza decidió iniciar un proceso de mejora continua que le permitiese alcanzar la eficacia y eficiencia interna. Por ello, desde 2006, comienza a trabajar la gestión por competencias.

De ahí surgió lo que posteriormente se ha constituido como una plataforma a nivel nacional de procesos de evaluación y desarrollo de competencias.

**Este modelo de crecimiento basado en el valor de la persona y en su potencial de crecimiento permanente posee como valores diferenciales:**

**Motivador de la mejora:** el individuo es plenamente protagonista y responsable de su desarrollo personal, lo que redundará de forma directa en la autosatisfacción (motivación necesaria para acometer un nuevo ciclo de mejora y desarrollo).

**Eficaz:** facilita a la empresa u organización la evaluación de su esfuerzo inversor, evidenciando en cada evaluación una mejora consensuada del desempeño profesional del empleado.

**Personal, voluntario y consensuado:** cada persona diseña su Plan de Desarrollo Profesional en base a las competencias que desee mejorar y en consenso con las directrices e intereses de la empresa u organización.

**Responsable, satisfactorio y “perpetuo”:** el individuo es plenamente protagonista y responsable de su desarrollo personal, lo que redundará de forma directa en la autosatisfacción (motivación necesaria para acometer un nuevo ciclo de mejora).

**Flexible,** eficiente y plenamente adaptado a las nuevas tecnologías (plataforma de evaluación on line)

## La persona, el centro, las competencias, la base

### METODOLOGIA

Un proyecto eficaz y riguroso de competencias debe aclarar tres cuestiones fundamentales:



#### ¿Qué son las competencias?

Según Boyatzis (1982), precursor de la Inteligencia Emocional, “competencia es una característica subyacente en una persona, que está casualmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo”.

Son características permanentes de la persona que se pueden desarrollar, son medibles y se manifiestan en conductas.

Están relacionadas con la ejecución exitosa de una actividad, sea laboral o de otra índole. Tiene una relación causal con el rendimiento laboral, es decir, no están solamente asociadas con éxito, sino que se asume que realmente lo causan.

En definitiva, las competencias sociales y emocionales se relacionan con el éxito en la vida personal y profesional. Un modelo de competencias se construye identificando aquellos comportamientos característicos de las personas con un desempeño excelente en las organizaciones. La base de estos modelos es la idea de que la inteligencia emocional conlleva la expresión de un determinado comportamiento y que la posesión de un nivel elevado de inteligencia emocional promueve competencias específicas que distinguen trabajadores sobresalientes en las organizaciones.

Desde este enfoque, Cámara Zaragoza asumió el modelo de competencias diseñado por Esade Business School, un modelo de competencias basado en una exhaustiva investigación científica.

Ambas entidades crearon una herramienta que partiera de un modelo de competencias a fin de identificar un conjunto básico de competencias relevantes para las organizaciones. Se seleccionaron 19 competencias divididas en dos grandes bloques: competencias personales y competencias de acción. Estas agrupaciones se han construido a partir de la opinión de expertos y de las referencias de diversos modelos de contrastada aceptación en el mercado.

El conjunto de competencias está estructurado del siguiente modo:

- Competencias personales.**
- Competencias de logro.**
- Competencias de colaboración.**
- Competencias de movilización.**

## Personal

Confianza en sí mismo	Es el convencimiento de las propias capacidades
Auto control	Es la capacidad de controlar los impulsos y emociones evitando sus consecuencias negativas sobre la propia conducta
Visión positiva	Es tener una perspectiva optimista sobre la vida
Gestión del estrés	Es la capacidad de soportar la presión en situaciones difíciles o sometidas a múltiples demandas
Asertividad	Es mostrar convicción y firmeza en las ideas y objetivos propios

## Logro

Orientación a resultados	Es perseguir de forma tenaz retos y objetivos
Iniciativa	Es anticiparse y proponer acciones novedosas aunque se carezca de pautas o referencias para actuar
Responsabilidad	Es preocuparse por la viabilidad y el cumplimiento de los compromisos adquiridos
Resolución de problemas	Es ser resolutivo en la solución de problemas sin dejar de considerar las distintas alternativas posibles
Planificación y organización	Es prever las cosas y gestionar eficazmente los recursos necesarios, especialmente el propio tiempo

## Colaboración

Empatía	Es interesarse y comprender como se sienten otras personas estableciendo una conexión emocional con ellas
Trabajo en equipo	Es sentirse cómodo trabajando con otros, aunque sean muy distintos, y poner los intereses del grupo delante de los propios
Flexibilidad	Es adaptarse a los cambios en distintas situaciones

## Movilización

Liderazgo	Es saber involucrar a los demás en un proyecto común asumiendo la responsabilidad de ponerse al frente
Influencia	Es la habilidad de convencer (influir) a los demás utilizando argumento (medios al alcance) adecuados.
Comunicación	Es transmitir oralmente con efectividad una idea o información a una audiencia
Orientación al servicio y al cliente	Es la capacidad de captar y satisfacer las necesidades de los demás
Resolución de conflictos	Es ser capaz de desactivar conflictos y mediar entre las partes favoreciendo la comunicación y el respeto mutuo
Desarrollo de otros	Es estimular y ayudar a los demás en su mejora haciendo que se valgan por si mismos

## PROGRAMA DE CALIDAD Y EXCELENCIA COMERCIAL

Teniendo en cuenta esta metodología y con el objetivo de ofrecer acompañamiento y asesoramiento profesional a los distintos colectivos y perfiles de la organización, se proponen acciones que pretenden:

### En el equipo:

- ⇒ Generar un espacio de diálogo y conversaciones
- ⇒ Crear acercamiento entre las personas
- ⇒ Favorecer la conciencia de equipo y reforzar su identidad
- ⇒ Motivar a las personas hacia un objetivo común
- ⇒ ...

En las personas:

- ⇒ Fortalecer auto-confianza y seguridad
- ⇒ Descubrir fortalezas y potencial
- ⇒ Orientar el desempeño a objetivos y acción
- ⇒ ...

Metodología:

El cambio personal se refuerza a través de procesos que promueven tanto la reflexión (“darse cuenta”) como la acción (acciones concretas que aplicar).

Se trata de poner el foco en la persona



El proceso se desarrolla en una sesión grupal en la que se explica en q la gestión por competencias y la inteligencia emocional.

## DESARROLLO DEL PROCESO

Acción	Objetivo	Metodología	Formato	Fecha	Duración
<b>Sesión 1</b>	.- Acercar las competencias y su valor diferencial. Conectar competencia, persona, puesto, organización .- Análisis de competencias personales	Sesión informativa	.- Grupal presencial (todos los participantes) .- Encuestas individualizadas (estudio cada participante)	23/09/15 9-13h	4 horas

## ACCESO A LOS SERVICIOS

Para acceder a este proceso es imprescindible:

- Pertenecer al sector Comercio.
- Se trata de servicios gratuitos para los comercios que quieran participar en el programa de Calidad y Excelencia Comercial de las Cámaras y el Gobierno de Aragón.
- La sesión presencial, se realizará en las instalaciones del Centro de Formación de Cámara Zaragoza en horario de atención al público de Cámara. Posteriormente, se trabajará por los técnicos de Cámara en los informes individualizados que se entregarán a los participantes.
- En todo momento corresponderá a la Dirección de la organización la iniciativa y la responsabilidad de informar públicamente sobre el proyecto. El equipo técnico de Cámara dará apoyo a dichas funciones.