

GESTION DEL TALENTO HUMANO CON ENFASIS EN EL SERVICIO AL CLIENTE.

BALCAZAR DE MENDOZA AMPARO

MUÑOZ DIAZ BEATRIZ HELENA

ENSAYO PARA TITULO DE TRABAJADOR SOCIAL

DIPLOMADO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO.

CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO SIMON BOLIVAR

1.999

INDICE

PAG.

INTRODUCCION.

**GESTION DEL TALENTO HUMANO CON ENFASIS EN EL
SERVICIO AL CLIENTE.**

5

CONCLUSION .

31

BIBLIOGRAFIA.

35

ANEXOS.

GESTION DEL TALENTO HUMANO CON ENFASIS EN EL SERVICIO AL CLIENTE



Cuando se toca el tema de *Gestión* humana son muchos los aspectos que se pueden tener en cuenta, sin embargo trataremos de centrarnos en la persona como tal; todo lo que esta debe contemplar para que haya un cambio **positivo** en la organización de cual hace parte. Convirtiendo sus relaciones interpersonales tanto en el trabajo como en su vida cotidiana en una *Cultura de Servicio* que fluya con *Naturalidad*.

Para poder comprender y ahondar más en el tema nos gustaría dar unos conceptos que van a enriquecer este escrito y facilitarán su entendimiento.

INTRODUCCION

No podemos olvidar que el ser humano es la esencia de toda nación, de toda sociedad y de una organización. Si queremos modificar, *trascender* tenemos que comenzar por el individuo.

El concepto de Gestión del Talento Humano es novedoso, no tanto por que aporta experiencias, una visión sino por que el hombre trasciende y hace que las relaciones *interpersonales* no se quebranten más cada día.

Para esto debemos organizarnos y con el aporte de todos, del conocimiento de si mismo; la sociedad, las empresas lograrán el nivel que se requiere en este mercado que se torna cada día mas competitivo. Por esto se logra si estamos comprometidos, motivados conscientes que vale la pena luchar dando lo mejor de si mismo reflejándolo en el trato con la gente.

Recordemos que el ser humano es el eje central, el tiene el talento de hacerse de deshacerse y rehacerse, muchas veces se equivoca pero el error representa la oportunidad de ***aprender*** y corregir, dándose la oportunidad de ***aprender*** y ***desaprender*** para luego evaluar . Solo esto se adquiere a través de la experiencia, éxito y fracasos debidamente asectados.

Esto nos lleva a pensar que las personas que prestan servicios necesitan una ***visión*** nueva de sí, por el cual valga la pena crecer, una que les proporcione energía, que les genere compromiso para formar un equipo que respalde a pesar de sus errores.

De allí que el tema principal de este ensayo es GESTION DEL TALENTO HUMANO CON ENFASIS EN EL SERVICIO AL CLIENTE.

GESTION DEL TALENTO HUMANO CON ENFASIS EN EL SERVICIO AL CLIENTE



Cuando se toca el tema de *Gestión* humana son muchos los aspectos que se pueden tener en cuenta, sin embargo trataremos de centrarnos en la persona como tal; todo lo que esta debe contemplar para que haya un cambio **positivo** en la organización de cual hace parte. Convirtiendo sus relaciones interpersonales tanto en el trabajo como en su vida cotidiana en una *Cultura de Servicio* que fluya con *Naturalidad*.

Para poder comprender y ahondar más en el tema nos gustaría dar unos conceptos que van a enriquecer este escrito y facilitarán su entendimiento.

Primero definiremos que es ***Talento Humano***: son aquellas cualidades intrínsecas de los individuos que han de ser orientadas y motivadas por medio de la capacitación, apoyo y reconocimiento de los líderes empresariales.

El ambiente en que estos individuos se desenvuelven, el entendimiento de los objetivos y su sentido de pertenencia serán claves para que cada individuo logre el máximo de su potencial y energía en beneficio propio y de la ***Organización***.

Otro concepto importante y relacionado con nuestro tema de ***Gestión Humana y Servicio*** al cliente es la ***Actitud*** y la ***Calidad de vida***. Una persona no puede dar de sí mismo si no tiene un entorno ***Positivo*** que empieza por la familia y sus valores infundidos.

La ***Calidad*** de una persona se refleja en la forma como afronta sus circunstancias, de allí que en las organizaciones actuales del potencial ***humano*** cobra una importancia, y un director de una organización ya no se centra en dar ordenes para que otros los cumplan, sino que es un conocedor, un maestro de las personas; pero ante todo se ***Conoce a sí mismo***.



Siguiendo con este orden de ideas, entramos a hablar de Cooperación. En el marco de una Organización donde el *talento* y el *servicio* se manejan adecuadamente; se hace necesaria la **Cooperación**, se anulan *competencia* e *indiferencia* y cada ser humano como lo menciona Ricardo Matamala, se convierte en un *asociado*, un colaborador *creativo* y *responsable* que se *autorrenueva* y *aprende* continuamente.

Por último nos gustaría mencionar el término **disposición** que nosotros relacionamos con el concepto de *mente abierta* a nuevas opciones, no limitadas a *hacer* sino *aprender* y *desaprender*, teniendo en cuenta que hay más de un camino para cada persona o seres en el desarrollo de su esencia.

Definidos estos conceptos podemos entrar a desarrollar el tema central de este ensayo, empezando por el *individuo* con las cualidades y acciones que este debe tener y desarrollar para ser un *Excelente Servidor*.



Situando el individuo en el momento actual, podemos decir que a las puertas del siglo XXI, nos encontramos en un mundo inmerso en la tecnología ; pero aun así seguimos siendo seres sociales, deseosos de autodescubrirnos y a quienes nos rodean, que además hemos reaccionado ante el *Mercantilismo*, la *Automatización*, el utilitarismo *objeto* ; haciendo un alto en el camino volviéndonos hacia nosotros mismos.

También como una reacción al observar que aun cuando algunas naciones han progresado, el deterioro de su tejido social ha sido **caótico**, y para mejorar o producir un cambio en la sociedad hay que empezar por el **individuo**, produciendo una **Revolución Espiritual**, un reconocimiento moral y una sensibilización ante los valores que permiten **crecer** al ser junto con su entorno social.



Los valores están relacionados con las grandes convicciones humanas de lo bueno y de lo que es mejor, a quienes los llevan los adornan sus mismas **actitudes** positivas que se traducen en buena **disposición**, que incluye compromiso, buena voluntad, colaboración y tolerancia.

Poseyendo verdaderos valores podemos tener control de nuestras actitudes y esto debe ser urgente, por cuanto el hombre es agente en la construcción de conocimientos, valores y principios básicos.

***“ NO OLVIDEMOS JAMAS QUE LOS VALORES ENGRANDECEN A QUIENES LOS
PREGONAN Y PERFECCIONAN A QUIENES LOS POSEEN”. (1).***



El hombre está dotado de hermosas facultades, las cuales lo hacen superior, el tiene la capacidad de ***proyección, opción , autodominio y voluntad*** en el juega un papel muy importante ***la Libertad y Responsabilidad.***

(1) CORNEJO, Miguel Angel, Infinitud Humana. Editorial Grejalbo, pag. 15, 1.998.

Si decimos que el hombre posee facultades, suficientes para hacer parte de sí mismo los valores; podemos afirmar que se realiza plenamente si el lo desea, no olvidando que esta dotado de esa voz interior, que le permite juzgar sobre la moralidad de sus actos, llamada **conciencia** y al **concienciarnos** podemos asumir otras **actitudes**.

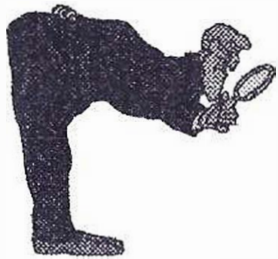
Ligado a los valores y a la conciencia está la Etica que es la integridad con que una persona maneja sus actividades. Además de ser una **ciencia normativa** de la conducta humana, desde el punto de vista del bien moral, la **ética** es también la ciencia de las **virtudes humanas** y de la perfección integral. Para serlo, fundamenta los derechos y deberes, hábitos honestos actitudes positivas, también ideales nobles y altruistas que inspiren esfuerzos y perseverancia como servir a los demás sin querer servirnos de ellos.



Para actuar con Etica basada en valores, es necesario *sensibilizarnos*, con un corazón abierto a escuchar, aprender, *amar* a dar de si lo mejor, a servir desinteresadamente, a *involucrarse*, no huyendo del mundo sino integrándose para *crecer conjuntamente*.

La verdadera capacidad transformadora está en cada ser humano , en su actitud de aprender continuamente de sí mismo y de los le rodean, en la posibilidad de contar con las condiciones necesarias para ser el *arquitecto* de su propio destino y adoptar una *actitud proactiva*.

**“ LA SABIDURIA SE ADQUIERE A TRAVES DE LA EXPERIENCIA, EXITOS Y FRACASOS
DEBIDAMENTE ASUMIDOS” (2)**



Cuando **expresamos** que quien decide entre lo bueno y lo malo es cada **individuo** según sus valores, no debemos dejar de mencionar la **libertad** que él tiene al decidir que acciones tomar, independientemente de su autoconocimiento; es aquí donde la **madurez** juega un papel relevante.

Ya que mencionamos la **Madurez**, es conveniente detenernos a analizar su importancia. Consiste en tomar decisiones y mantenernos firmes en ellas, controlar la ira y resolver las diferencias sin violencia, superar situaciones desagradables sin derrumbarnos , reconocer los errores y tener perseverancia para alcanzar las metas.

Siendo personas maduras podemos vivir y actuar con verdadera libertad, haciendo no lo que queramos sino lo que debemos, ya que la *libertad* encaminan al hombre con paso firme.

Esta *madurez* y esta *libertad* nos permitirán tomar nuestras propias decisiones, pues nadie más puede pensar, arriesgar, decidir por nosotros mismos. Cada uno está llamado a evaluar lo que está haciendo, concienciarse sobre lo que ha dejado, y asumir su futuro con responsabilidad.

Ahora, para que un individuo sea un excelente servidor debe no solo tener cualidades como las mencionadas, sino que primordialmente necesita conocerse y valorarse. El conocernos a nosotros mismos es un paso hacia una relación *eficaz* con los demás.



Pero *¿Cómo puede conocerme a mí mismo?*

¿Por dónde empezar?

La autoevaluación es un buen comienzo. El ser *realista* nos lleva a ser *objetivos*, permitiéndonos ver con claridad en qué debemos mejorar siendo práctico, teniendo claridad y siendo ante todo *flexibles* en nuestro diario vivir.

Si reconocemos nuestras fortalezas, debilidades y valores vamos a mejorar nuestro desempeño en cualquier rol que protagonicemos.

Reconocer nuestras fortalezas, debilidades y valores es sinónimo de *Autoestima*.

También podríamos definir *Autoestima* como: percepción personal que tiene un individuo sobre sus propios méritos y aptitudes ; dicho de otra forma es la *valla personal*. La *Autoestima* se construye a partir de las experiencias y sentimientos que se producen durante todas las etapas de la vida.

La persona con *Autoestima* elevada acepta sus características tal como son, es segura, ha renunciado a los apegos, puede vivir en paz con lo que no puede cambiar, tiene el valor de modificar todo aquello que si puede cambiar y posee la *madurez* suficiente para conocer la diferencia entre lo uno y lo otro. Cuando estamos seguros de nosotros mismos, de nuestras capacidades, valores y limitaciones somos capaces de afrontar los *retos* que se nos presentan día a día.



Una baja *Autoestima*, nos produce todo lo contrario, nos limita, nos vuelve inseguros, temerosos, mutila nuestra *creatividad*. A una mente temerosa le cuesta mucho *innovar*, diferenciarse y avanzar. No podemos centrarnos en los aspectos negativos de la personalidad, veámoslo desde todos los ángulos. Así será más fácil valorarnos, amarnos, comprendernos a nosotros mismos y con quienes compartimos nuestro diario existir.

“Despertar para ver a las personas con talento y aceptarlas como son, entender que somos imperfectos, diferentes unos de otros, que estamos en permanente renovación, implica una actitud reconciliadora, tolerante, una mente abierta y dispuesta a cambiar y una capacidad permanente de aprender de los errores”. (3)

Estas son algunas de las características que un *líder* debe tener.

(3) MATAMALA, Ricardo; Ponencia. “Hacia una nueva concepción de las organizaciones de la Gestión Humana y de la educación”, Internet. 1.999

El líder potencializa la capacidad de todas las personas, crea **sinergia**, crea un liderazgo más allá de la autoridad que le proporciona el cargo o posición que ocupa.

Dentro de las actividades que desarrolla un líder en la organización esta el influir en sus **colaboradores** para que utilicen al máximo su potencial en beneficio propio y de la entidad de la cual hace parte su labor consiste en sintonizar las mentes de la personas hacia una **visión** y propósitos comunes, no basados en el esquema de la simple obediencia.

Un **líder** debe fijar la visión, valores y criterios con el concurso de la gente, para que sean las personas y los equipos quienes desarrollan sus propios planes y tomen el control de sus destinos.

Las nuevas conductas que el individuo asume para cubrir sus necesidades y expectativas irán modificando su **cultura** familiar , social y organizacional, en una interrelación de nuestro efecto.

De tal manera que la cultura del individuo y de su entorno no puede seguir siendo excusa , para ocultar la falta de **voluntad** y **capacidad** para cambiar.

Tenemos que enfatizar que los cambios a nivel **macro** se obtienen comenzando por la identificación de las necesidades y expectativas reales de los integrantes de una sociedad u organización. Recordamos que esto permitirá al líder motivar y conducir fácilmente al grupo hacia unos objetivos comunes en forma consciente.

Aquí podemos meditar en la frase de Henry David Thoreau :

“ No conozco ningún hecho más alentador que la incuestionable capacidad del hombre para dignificar su vida por medio del esfuerzo consciente” (4)

Aún cuando muchas acciones se hacen en contra de la voluntad, por que así lo exige nuestra responsabilidad, aceptarla conscientemente aminora la carga y permite que podamos realizarla con mayor motivación.

Además de todas las acciones que un **líder** debe asumir en pro de encontrar fórmulas que le permitan optimizar los talentos a nivel personal y de equipo, ante todo un **líder** debe ser ejemplo; valorar a cada ser como alguien **único** y antes de buscar el cambio en quienes lidera, debe cambiar el mismo.

Por otra parte tiene que estar comprometiendo con él, con la organización y sus objetivos para lograr resultados, asumiendo la responsabilidad de sus decisiones y de la consecuencia de estas.

Otro de las cualidades de un **líder** es la **sensibilidad**, fundamental para entenderse a sí mismo, ser consciente de sus motivos, emociones y necesidades y en conciencia las de los demás. Con esto sus acciones serán adornadas con la máxima expresión de la esencia del ser : **El Amor**.

Un líder debe asumir sus posturas con responsabilidad, claridad y rectitud, de esta manera podrá transformar y crear. Ha de garantizar que las cosas sucedan, realizar un seguimiento de las mismas pero, sin dejar de reconocer la importancia de la **flexibilidad**. Tiene que permitir que se genere un espacio para la **automotivación** , capacitar y apoyar a su gente para que se Movilicen en pos de las metas trazadas.

Por último, en cuanto al líder, este debe tener presente la comunicación efectiva en todas sus acciones.



¿ Como tener una comunicación efectiva ? .

Todas las organizaciones cualquiera que sea su **rol**, nacen, se estructuran, mantienen y desarrollan a través de la **comunicación**. Es una actividad innata del ser humano, respetable, permanente para satisfacer sus necesidades.

Tenemos que comunicar y saber comunicar, pues no podemos motivar al cambio si no informamos lo necesario, en el momento adecuado, considerando hacia quienes nos dirigimos, utilizando los términos y medios acordes con la situación, temas y personas; asegurándonos de ser entendidos y dando oportunidad de respuesta sabiendo también *escuchar* y *aceptando* nuevas *ideas*.

La **Comunicación** involucra a todos los miembros de la organización por cuanto considera sus sentimientos, emociones, necesidades, actitudes, formas de ser, niveles de conocimiento, experiencias, funciones y muchos otros aspectos.

La organización puede existir cuando hay personas.

- *Capaces de comunicarse.*
- *Reflexivas.*
- *Dispuestas al cambio.*
- *Procurando un objetivo común.*
- *Con autodominio.*

Para desarrollar esto es necesario mejorar la comunicación permanentemente.

Como dice Fernández de la Torre:

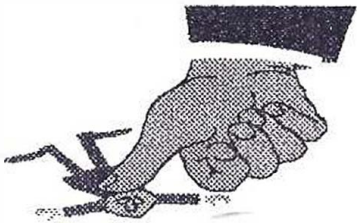
“ El que se expresa con mejor claridad y precisión es dueño de recursos poderosos para abrirse camino con sus semejantes ”. (5)

Cuando el ser humano acepta sus limitaciones haciendo el mejor esfuerzo, dando lo mejor de sí y sobre todo comunicándose delicada pero firmemente con los que le rodean, puede decir que ha dado un paso importante para alcanzar la ***asertividad*** en el servicio.

Una de las taras del ser humano es la ***incomunicación***, inaceptable en esta era de la información.

(5) . FERNANDEZ DE LA TORRE, *Gestión, Comunicación Oral. Tema: Comunicación y Lenguaje*, Pag. 7, 1.996 23

Esta falta de comunicación nos impide entender al otro, obstaculiza el trabajo en equipo, genera un mal ambiente y dificulta el crecimiento del individuo y de la organización.



Durante el proceso de comunicación se pueden presentar diversos accidentes que denominamos **barreras** de la comunicación. Entendiendo como barrera toda aquella interferencia que afecta la comunicación, parcial o totalmente. Las más frecuentes son las Psicológicas, técnicas, físicas, semánticas, culturales y organizacionales.

Por el contrario una buena comunicación, sin **barreras**, nos permite **trascender**, abrimos al cambio, recibir y aportar ideas que **incentiven** el desarrollo de creatividad, nos aleja del individualismo, motiva el respeto, la credibilidad, la confianza y lleva al **involucramiento**.



La **comunicación** abarca no solo la expresión oral sino los gestos, la atención con que se toma al interlocutor y la acción consecuencia de esta, que finalmente es la que se mostrara como un buen o mal servicio al cliente.

Pero la **comunicación** es solo uno de los medios que permiten brindar un buen servicio al cliente.

Cuando hablamos del servicio al cliente, nos referimos a ese trato que cada en uno de los roles de la vida hay que tener con los demás, pero no de cualquier manera sino un trato de amor, respeto y valoración, que motive a una mejor calidad de vida.

A medida que damos de nosotros mismos lo mejor, tenemos mayor posibilidad de generar una respuesta positiva contribuyendo así a crear las llamadas ***Cultura de Servicio***.

Servicio : es satisfacer las necesidades humanas mediante un contacto interpersonal, ***humano***, entre quien lo presta y quien lo recibe. El ***servicio*** debe ser percibido y evaluado desde el punto de vista de quien lo recibe.

De esta parte así como la calidad de los productos y servicios está dada por el grado de satisfacción que estos ofrecen a sus usuarios, la calidad humana de la empresa se dará en la medida en que sus condiciones laborales sean iguales o superiores a las necesidades, expectativas, gustos y preferencias del socio interno.

La calidad humana como ventaja competitiva no se importa sino que se hace en la misma empresa mediante la optimización de la gestión humana, de allí la importancia, dentro de una empresa, de la labor Gerencial, donde la administración del personal promueve la creación de condiciones laborales que apunten hacia el mejoramiento continuo, motivación y entrenamiento de los talentos de la empresa, es decir que apunten así a la **Calidad** humana de la compañía.

Para lograr un cambio en la **cultura** de servicio se debe recurrir a personas especializadas que actúen como agentes de cambio dentro de un proceso a largo plazo.

Uno de los grandes desafíos de este agente será encontrar formulas que permitan optimizar los talentos personales teniendo presente que los empleados no son *RECURSOS* sino que ellos poseen recursos tales como: conocimientos, habilidades y experiencia. El desarrollo de los talentos personales resultara vital para la realización personal y el éxito de la empresa.

Al finalizar la década de los noventa salimos de aquel esquema donde las personas tenían como objetivo producir bienes y servicios generando utilidad, para pasar luego de una visión donde el ser humano ocupa el primer lugar, y en consecuencia, aporta un buen servicio, así lograra buenos productos o servicios, que finalmente darán utilidades.

Seres humanos $\Rightarrow$ Bienes o Servicios $\Rightarrow$ Utilidades

Ahora es valida la búsqueda de las utilidades como una ***responsabilidad social*** de la empresa dentro de un ambiente de ***respeto*** al ser humano que logra confianza, credibilidad y participación de sus integrantes.

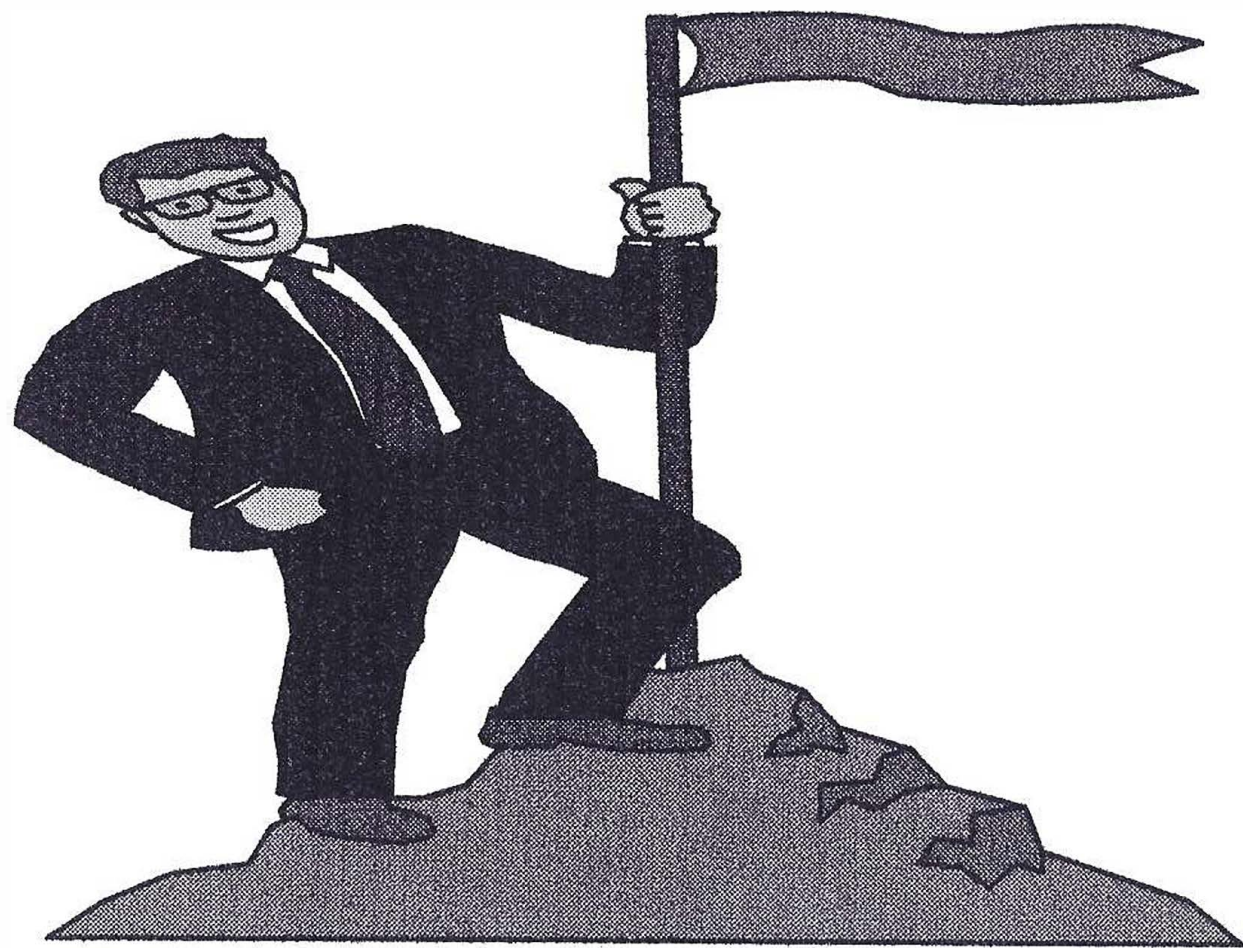
- ❖ **El servicio es revolución.**
- ❖ **Es una relación permanente.**
- ❖ **Es una cultura.**

La calidad del *servicio* esta en los detalles. Cada contacto cuenta, por eso se diseño la teoría de los momentos de la *verdad*.

Momentos de verdad: Es un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la Organización llevándose una impresión sobre la calidad de su servicio.

Un sinnúmero de momentos de *verdad* son los componentes del *servicio*. Gerenciar el servicio significa lograr que la mayor cantidad de momentos salgan bien.

Cada momento de verdad bien logrado aportan un porcentaje en la construcción de la imagen corporativa, conociendo que la ***Imagen Corporativa*** es el resultado de la interacción de las ideas, creencias, sentimientos e impresiones que una persona tiene de una institución.



CONCLUSION

Quisiéramos con este ensayo dejar claro que lo más importante en una empresa, en una sociedad, es el Individuo. Que los grandes cambios se logran cuando el *individuo* se reconoce a sí mismo, reconoce sus debilidades y fortalezas, abriendo así su mente a nuevos conocimientos y se dispone a ser proactivo para trabajar en equipo, a cooperar siempre con una actitud positiva alcanzando las metas individuales y colectivas.

Teniendo presente que los cambios y resultados no se alcanzarán en un instante, si no que parte de un *proceso* donde debe cada individuo aportar lo mejor de él, para transformarse, contribuir a la transformación y poder trascender, por ende generar una nueva cultura.

Cada uno será el líder de sí mismo, siguiendo el camino trazado por el conocimiento claro de sus expectativas, de sus anhelos, sentimientos y valores; *Haciendo lo que tiene que*

Hacer, en forma consciente y **asertiva**, logrando con ello una **calidad de vida** satisfactoria que le permitirá estar siempre motivado para proyectarse dentro o fuera de la organización a la cual pertenece.

También debemos enfatizar que quien gerencia el talento humano debe empezar por sí mismo, reflexionando en que sus colaboradores no son recursos sino poseedores de **Talentos**.

El líder es el principal educador, formador y ejemplo; sostiene que como herramienta principal la comunicación es su medio de acercamiento.

En el **proceso** de cambio de **cultura**, como lo descubrimos en este ensayo, se logra si hay una **actitud** receptora, sensible, dispuesta al cambio; la cual al darse se traducirá en un servicio óptimo momento a momento.

Es conveniente que nos detengamos, para reflexionar sobre cual sería la respuesta a algunas interrogantes claves:

¿ Cómo podría mejorar cada individuo sus propios conocimientos?.

¿ Cómo podría este conocimiento influir en los resultados y cambios de una sociedad u organización.?

¿ Por donde empezar para aprender y desaprender lo que nos permite vivir en un mundo rápido y nos aleja del mundo lento?

Para terminar queremos dejar la siguiente reflexión : EL SECRETO DEL ÉXITO ES ESTAR ***ENAMORADO.***

El ***Amor*** lleno de esperanzas y fuerza, es el sentimiento más fuerte que puede experimentar un ser Humano.

Debemos amar lo que hacemos, si no es preferible buscar otro tipo de actividad que nos lleve a la satisfacción más íntima y mostrar nuestro deseo de superación. Recordemos lo que Jesús dijo: “ Tenemos que amar, a tu prójimo como a ti mismo” (6) no en vez de a ti mismo, Decidámoslo hacerlo.

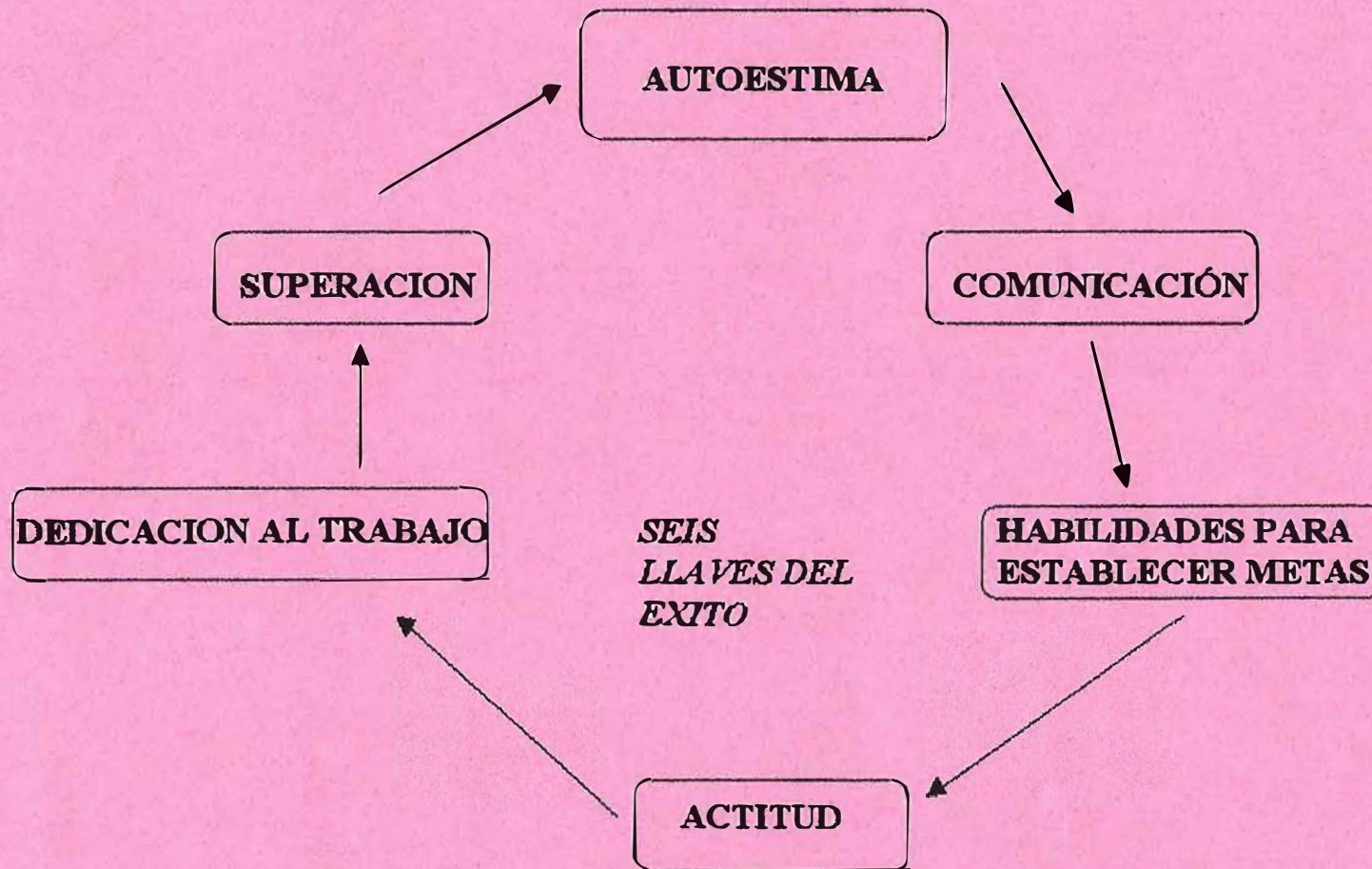
BIBLIOGRAFIA

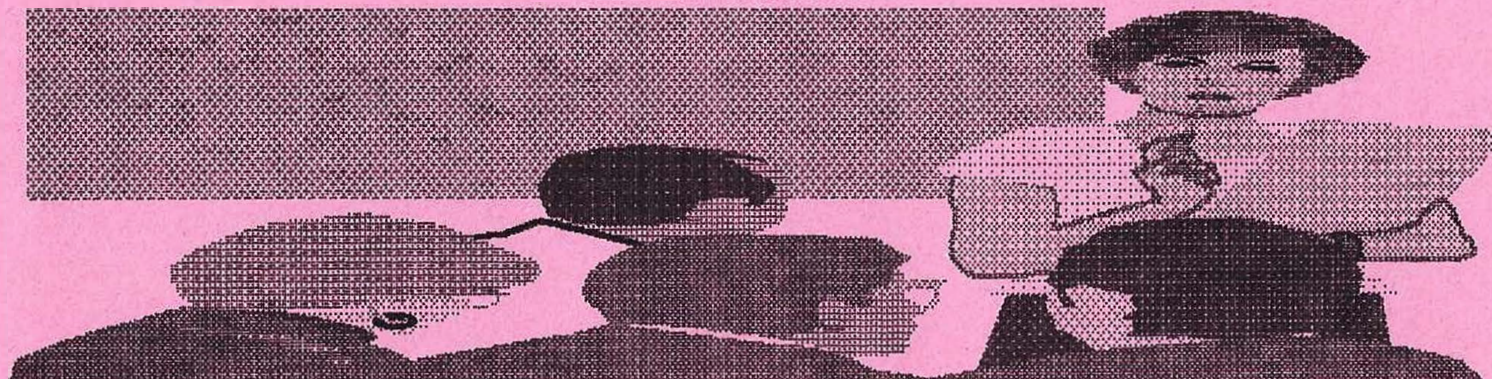
- * **ARJONA HARRY**, Juan Fernando, Modelo Gerencial del Servicio y Plan de mercadeo. Diplomado de dirección comercial y marketing, 1.998.
- **CORNEJO** ,Miguel Angel, Infinitud Humana, Edit. Grijaldo, Serie mayor, paginas: 15-19. 1.998.
 - CORNEJO, Miguel Angel, El ser excelente, pagina: 19 , Edit. Grijaldo 1.998.
 - CORNEJO, Miguel Angel, El poder del Brisma, Edit. Grad, Paginas: 4-123. 1.995.
 - CORNEJO, Miguel Angel, Compromiso por el ser. , Edit.Grad, Paginas: 12-225. 1.995.
 - LENI, McGraw-Hill, Servicio al Cliente, Subtítulo: Cliente para siempre,
 - POPPE Fred. C.50, Reglas para mantener contento a su cliente, Edit. Mc Graw – Hill, Paginas:1-75
 - SAVATER, Fernando, El valor de educar, Capitulo 2; subtítulo: Los contenidos de la Enseñanza, Edit. Ariel , Paginas: 37-54. 1.997.
 - REVISTA Atalaya, Tema: Deberá ser de mentalidad más abierta.,Paginas; N°. 10-13,Fecha: 13 de junio 1999, N° 120.

- MORA G, Guillermo E, Valores Humanos y actividades positivas, Serie I valores ética y paz, Edit.Mc Graw – Hill.
- Internet: MATAMALA, Ricardo, Ponencia: hacia una nueva concepción de la organización de la Gestión Humana. 1.999'.

ANEXOS

CRECIMIENTO PERSONAL





**AHORA VIVIMOS UNA
ECONOMIA DE SERVICIO,
EN LA CUAL LAS RELACIONES
COBRAN MAS IMPORTANCIA
QUE LOS PRODUCTOS.**

ASERTIVIDAD EN EL SERVICIO
DEL LATIN: "ASSERERE, ASSERTUM":
AFIRMAR.

ASERTIVIDAD: Afirmación de la propia personalidad, autoconfianza, aplomo , Autoestima, vitalidad, comunicación eficaz.

Este soy yo, con comunicación franca y adecuada, siendo leal a mis principios y valores, con orientación hacia lo que quiero en la vida; proactivo : hago que las cosas sucedan y no las espero pasivamente.

Acepto mis limitaciones, haciendo siempre mi mejor esfuerzo, dando lo mejor de mi mismo y comunicándome delicada pero firmemente con quienes me rodean, permitiéndoles saber lo que me gusta y lo que no me gusta, respetándome a mi mismo y a los demás, manifestando mis pensamientos y emociones sin reprimirme ni ser agresivo ni destructivo, interactuando y estableciendo acuerdos de mutuo beneficio (negociación asertiva) y dispuesto a crecer cambiar y evolucionar.

TIPOS DE CLIENTES Y USUARIOS DE UN SERVICIO

A. COMUNICATIVOS:

- El charlatán.
- El chistoso.
- El enamorado.
- El preguntón.
- El mirón.

B. ARROGANTE:

- El creído.
- El sábelo todo.
- El metalizado.

C. INSEGUROS:

- El tímido.
- El callado-inexpresivo.
- El cliente acompañado.
- El desconfiado.
- El indeciso.

D. AGRESIVO:

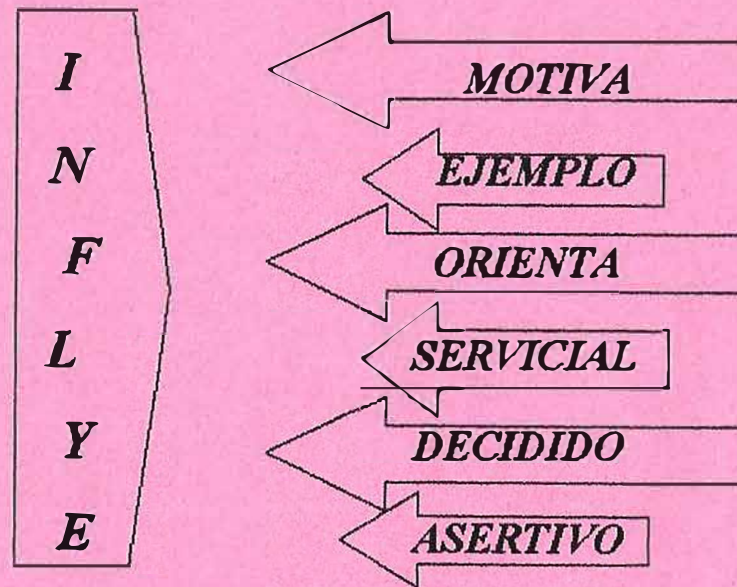
- El quejador.
- El impositivo-dominante.
- El ofensivo - irrespetuoso.
- El criticón.

VALORES DE UN LIDER

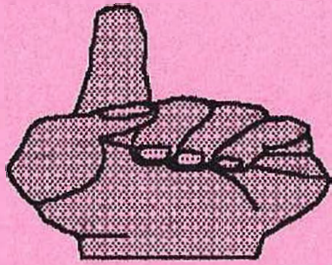
- *Cortes, respetuoso, buen trato.*
- *Justo.*
- *Honesto.*
- *Equitativo.*
- *Cuidadoso.*
- *Imparcial.*
- *Comunicativo.*
- *Calmado.*
- *Liderazgo situacional.*
- *Amistoso, productir empatía.*
- *Disponible, accesible, saber escuchar.*
- *Confiable.*
- *Consecuente.*
- *Dar reconocimiento.*
- *Mantener altas normas de trabajos y de disciplina.*
- *Dar buen ejemplo.*
- *No gritar, ni regañar.*
- *Delegar y dar oportunidades.*
- *Ser eficaz para resolver problemas y tomar decisiones.*



SUPERVISOR LIDER



REFLEXIONES



Que es la Madurez?

La madurez consiste en tener la capacidad para tomar una decisión y de mantenerse firme en ella.

La madures es el arte de poder vivir en paz con lo que no podemos cambiar, de tener valor de modificar todo aquello que se pueda cambiar y al mismo tiempo la sabiduría para conocer la diferencia.

***EN NUESTRA RELACIÓN CON LOS DEMÁS HAY QUE ACEPTAR
QUE NO TODO VA A SER PERFECTO .***

***ES NORMAL QUE APAREZCAN DISCUSIONES O ROCES: NO
DEBEMOS ELUDIRLOS PERO TAMPOCO ATASCARNOS EN
ELLOS Y MUCHO MENOS DEJARNOS AFECTAR.***

***HAY QUE INTENTAR APORTAR EL PROPIO PUNTO DE VISTA
SIN LLEGAR A LA IRA.***

ES TIEMPO DE DAR GRACIAS

Se ha puesto a pensar cuantas veces al día se queja usted?

Todo nos parece malo, caro , lejos, frío, maluco.

Añoramos una casa mejor, un puesto más alto, mas dinero. Siempre lo que tiene el vecino

El closet está lleno. No se que ponerme y que decir del resto: que

No vale la pena vivir, que se acabaron los amigos, renegamos de la

Renegamos de la familia, de los compañeros de trabajo, del clima, del ambiente, del calor del frío.

Por favor haga un paréntesis en su vida y reflexione.

De gracias a dios, por todo lo que tiene. Aprécielo y mire para abajo.

Usted es un persona privilegiada tiene techo, salud, empleo,

Cariño, comida, educación. Problemas...?

Claro que los tiene, todos los seres humanos sufren, pero si usted hace una evaluación

De su vida y mira hacia ese sitio donde solo hay

Miseria, soledad, abandono. USTES ES EL ELEGIDO!

Sonría al comenzar el día de gracias a dios por estar vivo, mire su

Trabajo como una bendición. Cuente hasta diez para no enojarse.

Aprecie lo bueno de la gente.

Quiera de que todo corazón demuéstrelo.

Lea un libro cada mes, sueñe en grande y trabaje para realizar sus

Sueños.

Sea optimista aún en los momentos mas difíciles.

Asómbrese ante el milagro de la naturaleza de los mejor de usted

Mismo

Pase lo que pase.

***TRATAR DE CORREGIR CON CALMA
A LOS QUE SE EQUIVOCAN,
Y DISIMULA CON SABIDURIA
LAS IMPERFECCIONES DE LOS OTROS.
ASI COMO ESPERAS
LA COMPRESIÓN DE LOS DEMAS***



CUANDO LA FALTA ES TUYA.

***EN NUESTRA RELACIÓN CON LOS DEMÁS HAY QUE ACEPTAR
QUE NO TODO VA A SER PERFECTO .***

***ES NORMAL QUE APAREZCAN DISCUSIONES O RECES: NO
DEBEMOS ELUDIRLOS PERO TAMPOCO ATASCARNOS EN
ELLOS Y MUCHO MENOS DEJARNOS AFECTAR.***

***HAY QUE INTENTAR APORTAR EL PROPIO PUNTO DE VISTA
SIN LLEGAR A LA IRA.***



***VIVIMOS EN UNA ETAPA CRITICA Y DIFICIL DE MANEJAR.
LOS SERES HUMANOS HOY DIA SON: PRESUMIDOS,
ALTIVOS, DESAGRADECIDOS, DESLEALES SIN TENER CARIÑO
NATURAL, NO DISPUESTOS A NINGUN ACUERDO,
CALUMNIADORES, SIN AUTODOMINIO, FEROCES, SIN AMOR,
TRAICIONEROS, TESTARUDOS Y ORGULLOSOS.***

MODELO DE PROYECCIÓN DE IDENTIDAD
Y DE PERCEPCIÓN DE IMAGEN.
BIRKGIT Y STADLER

