



AEC Asociación Española para la Calidad

2º CONGRESO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE EN EL SECTOR TURÍSTICO

Captación y retención del talento en el sector turístico

Manuel Navarro
Director General
NCA GRUPO CONSULTOR

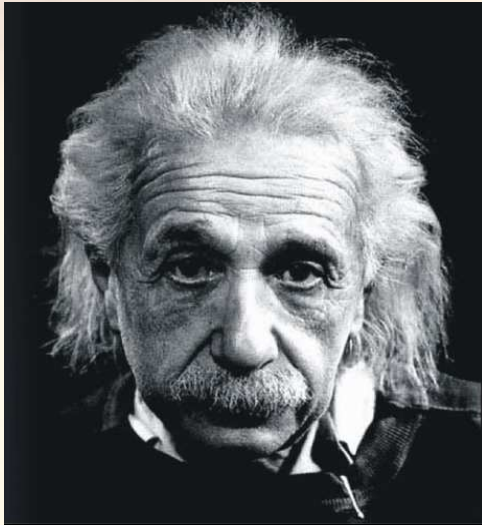
Valencia, 28 de Abril de 2009



CAPTACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

- Talento para la gestión de la crisis
- Marco de referencia: organización y personas
- El talento basado en roles
- Explorando el talento en equipo
- Analizando la idoneidad de los roles y perfiles

Talento para la gestión de la crisis



La creatividad nace de la angustia,
como el día nace de la noche.

Es en la crisis donde nace la inventiva, los
descubrimientos y las grandes estrategias.

Quien supera la crisis se supera a sí mismo,
sin quedar “superado”.

Quien atribuye a la crisis sus fracasos y
penurias, violenta su propio talento y respeta
más a los problemas que a las soluciones.

Talento ...

... es el potencial que puede tener una persona en el desarrollo de un conjunto de capacidades

"El talento es un don que revelamos sin saberlo."

Montesquieu

"El talento no se enseña, crece como le place."

Émile Zola

"Muchos creen que el talento es cuestión de suerte, pero pocos saben que la suerte es cuestión de talento"

Jacinto Benavente

Una clasificación del talento ...

a) innato o heredado

Manifestación de la destreza

No requiere de ejercicio continuo

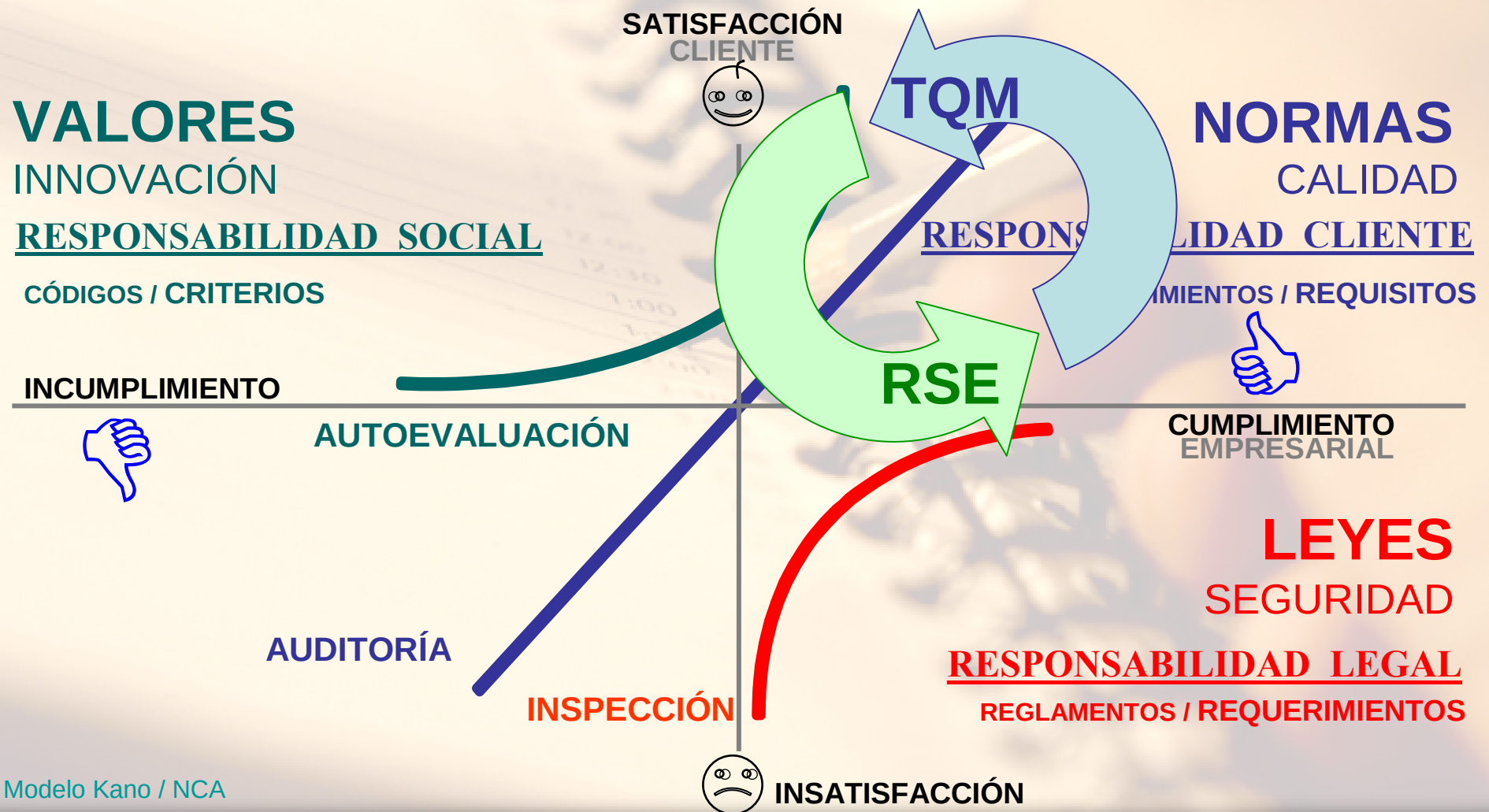
b) adquirido o aprendido

Internalización de la destreza

Requiere de ejercicio continuo

"El talento innato se asocia con el liderazgo
y el talento adquirido con el aprendizaje"

MARCO DE REFERENCIA: ORGANIZACIÓN



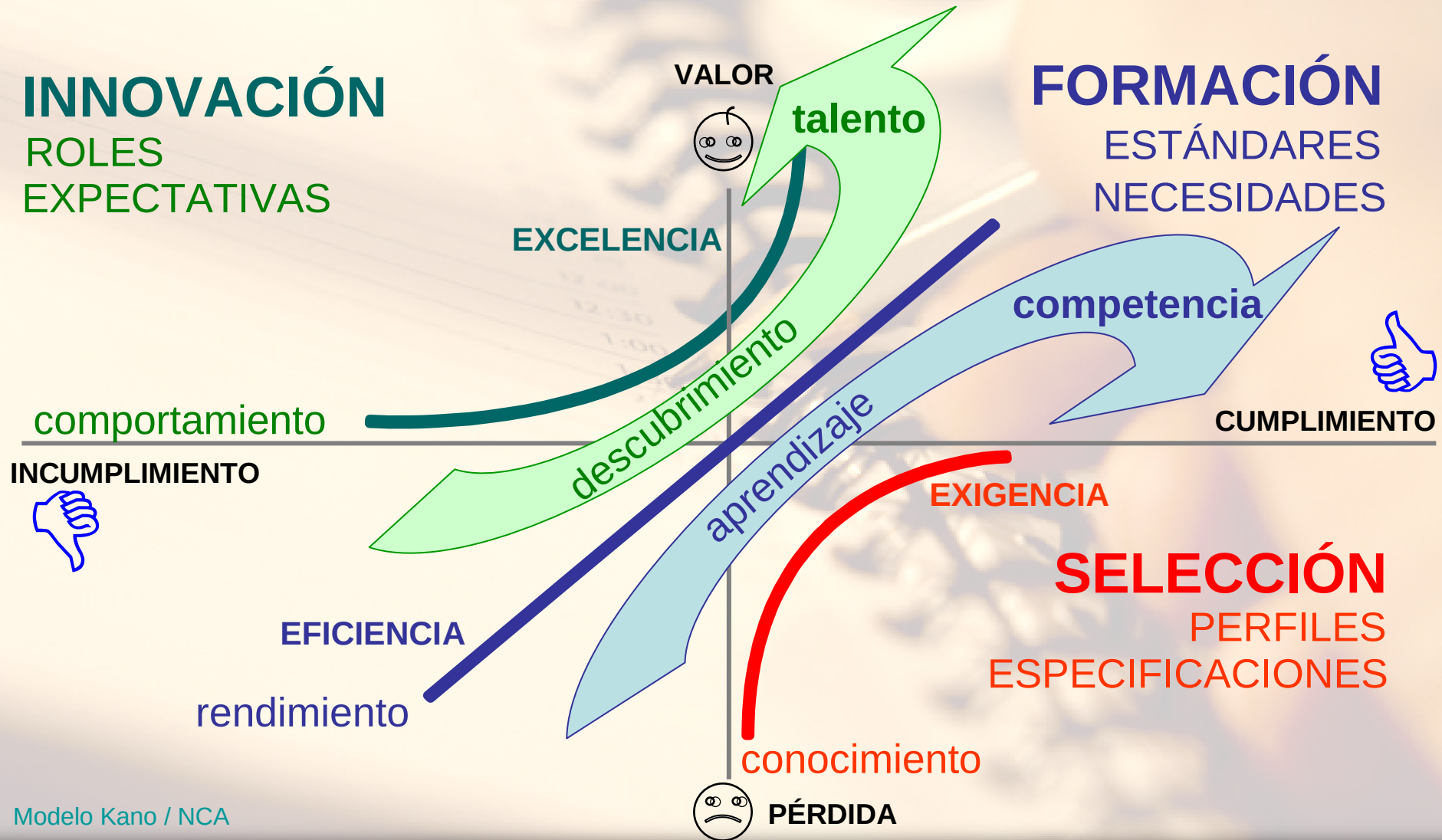
MARCO DE REFERENCIA: PERSONAS

INNOVACIÓN

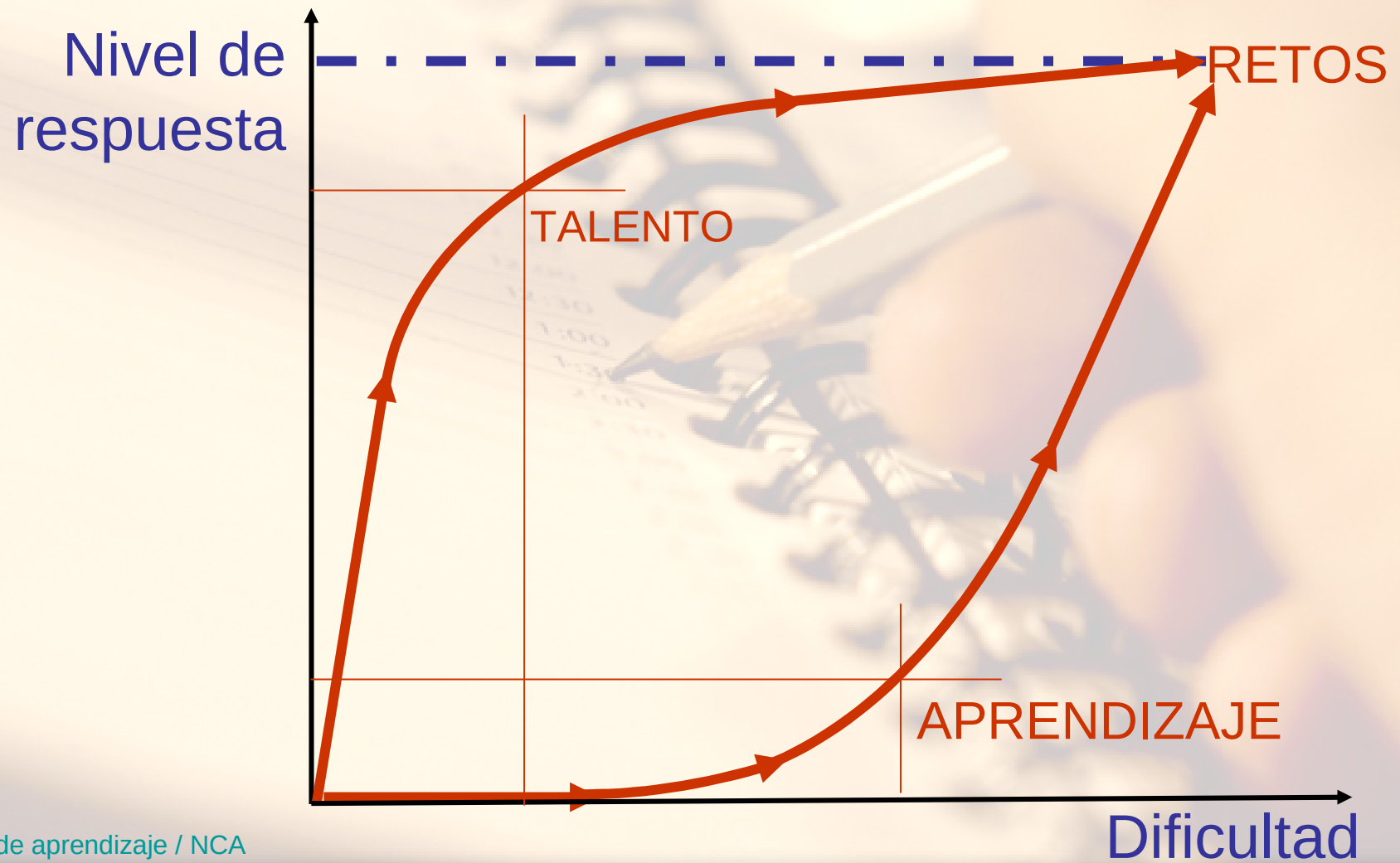
ROLES
EXPECTATIVAS

FORMACIÓN

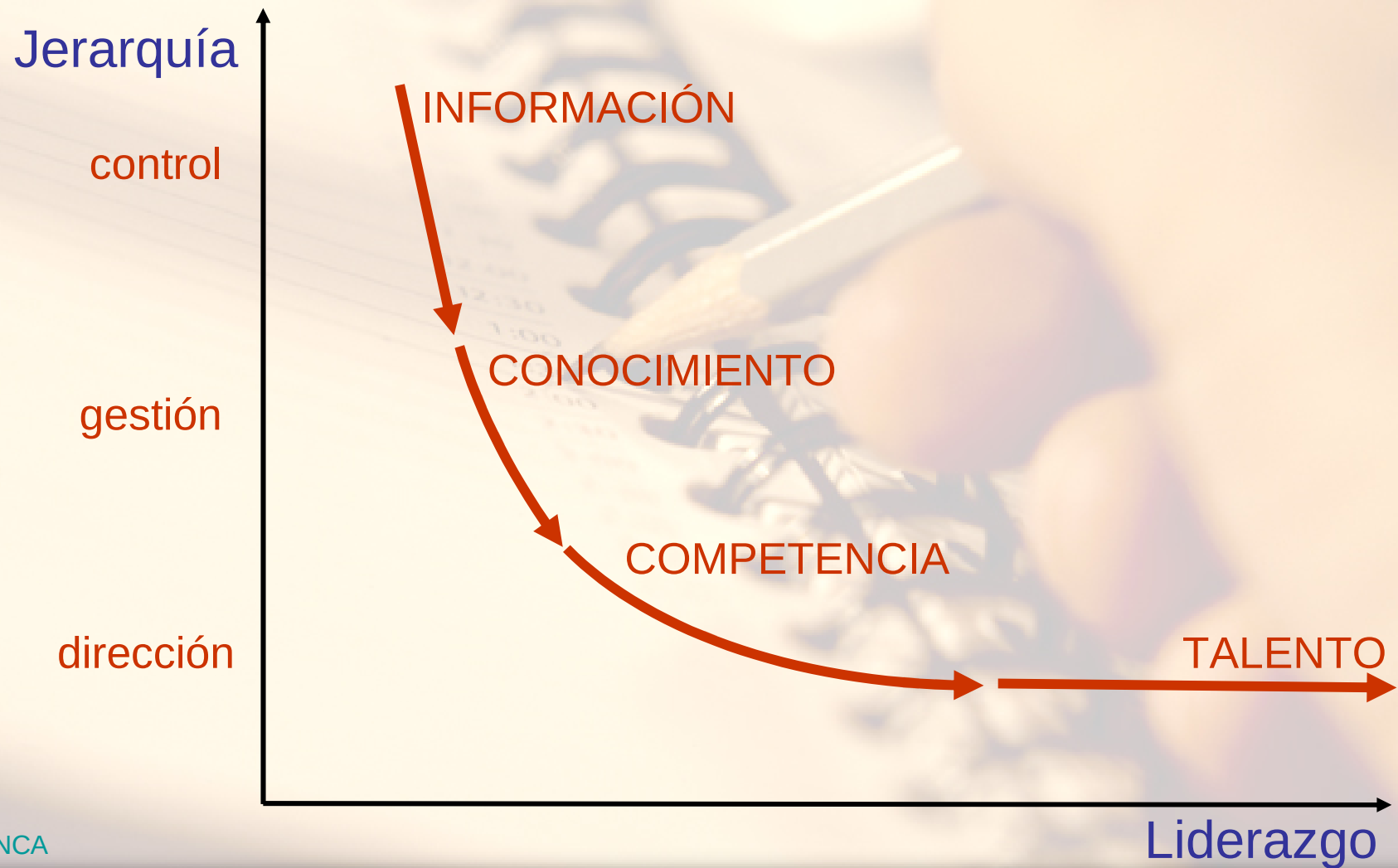
ESTÁNDARES
NECESIDADES



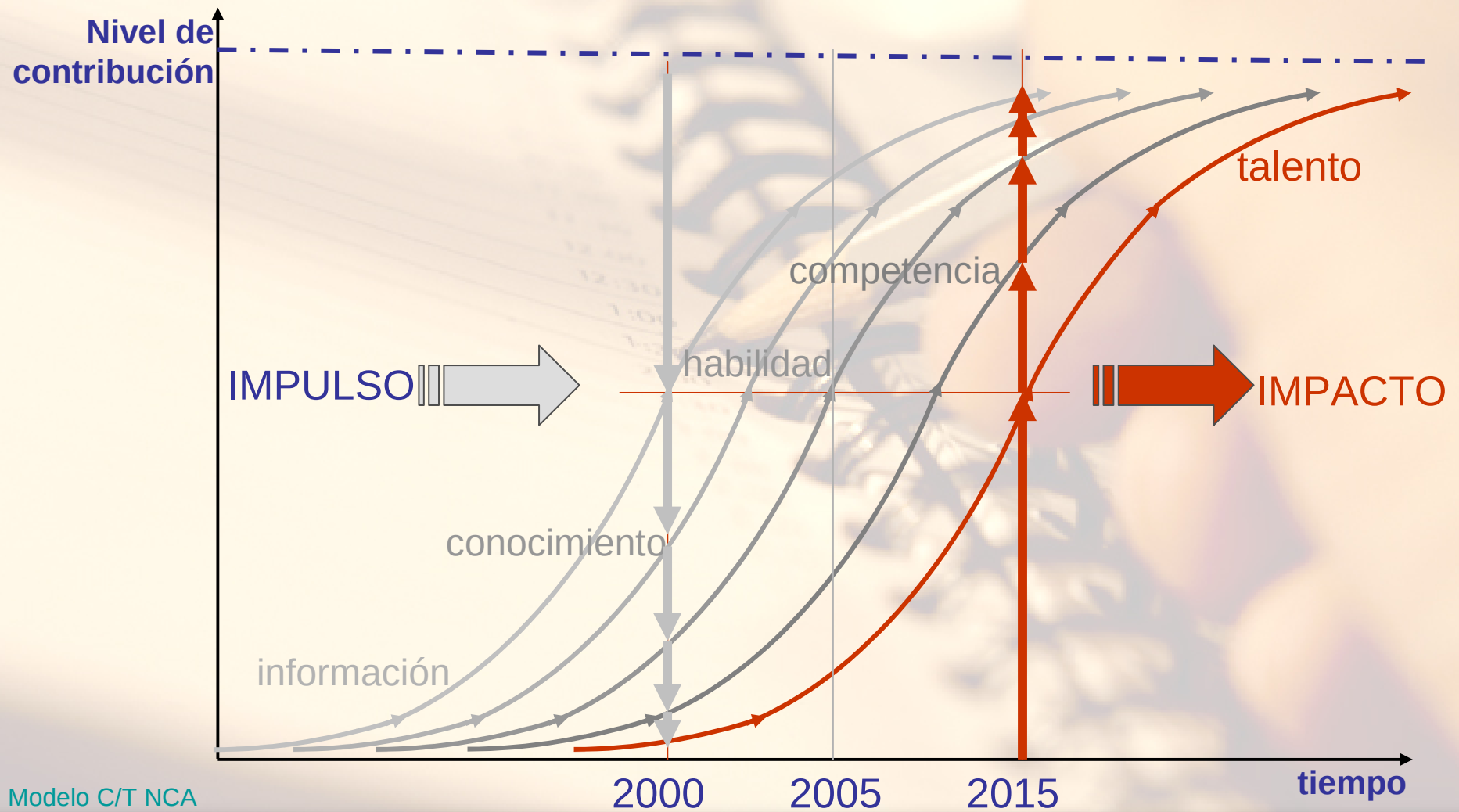
TALENTO Y APRENDIZAJE



TALENTO Y LIDERAZGO



CONOCIMIENTO Y TALENTO



TALENTO EN EQUIPO

Talento para aprender compartiendo



TALENTO EN EQUIPO

Principios

- **COMPLEMENTARIEDAD**

Cada uno pone el talento que tiene
Preferencias y debilidades se compensan

- **MUTUALIDAD**

Se busca el beneficio mutuo

- **IDONEIDAD**

Alianzas de fortalezas Tolerancia en debilidades

Ajuste del talento a los perfiles del proyecto/proceso

TALENTO EN EQUIPO

Talento innato

- Liderazgo situacional, basado en la innovación

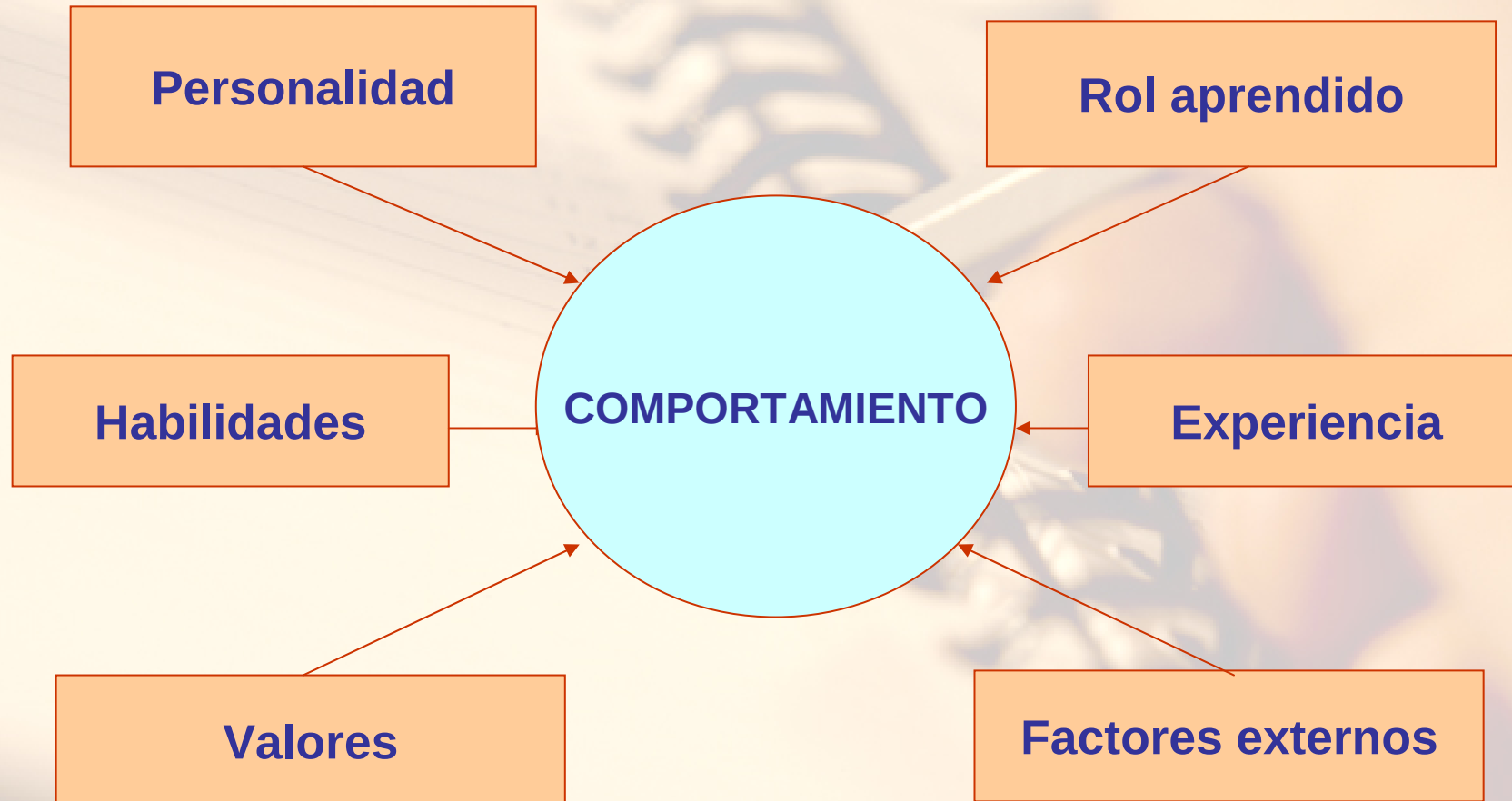
Talento adquirido

- Liderazgo transformador, centrado en el aprendizaje

Talento relacionado

- Liderazgo cooperador, orientado al proyecto

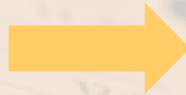
TALENTO EN EQUIPO



TALENTO EN EQUIPO

CLASIFICACIÓN DE ROLES

Naturales



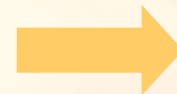
Innatos

Asumibles



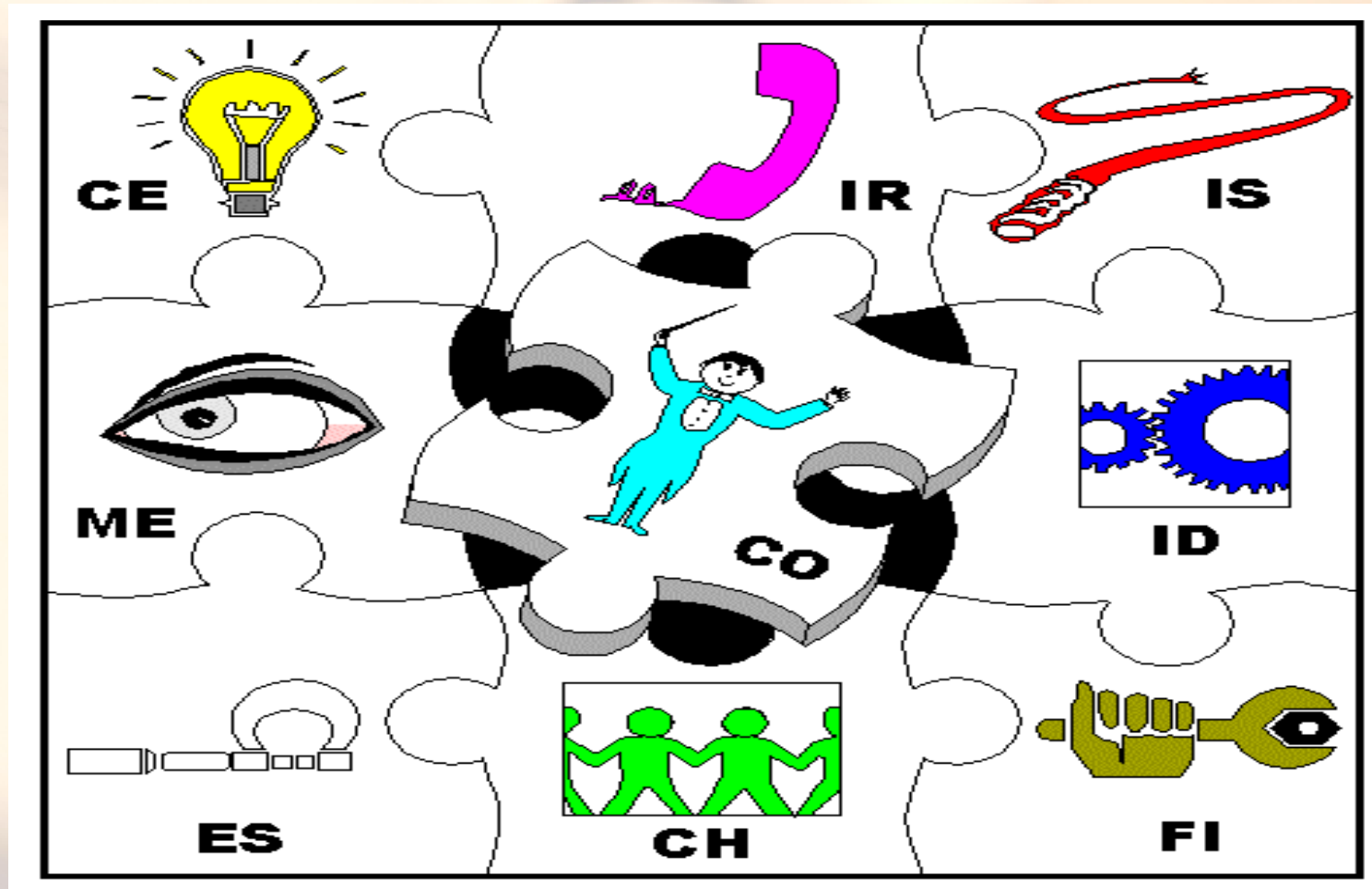
Adquiridos

Negociables



Delegados

TALENTO EN EQUIPO



TALENTO EN EQUIPO

ROL DE EQUIPO



CONTRIBUCION

Centrada en los rasgos de comportamiento preferente
Representan las fortalezas

LIMITACIÓN

Formada por los rasgos de comportamiento permitidos
Representan las debilidades

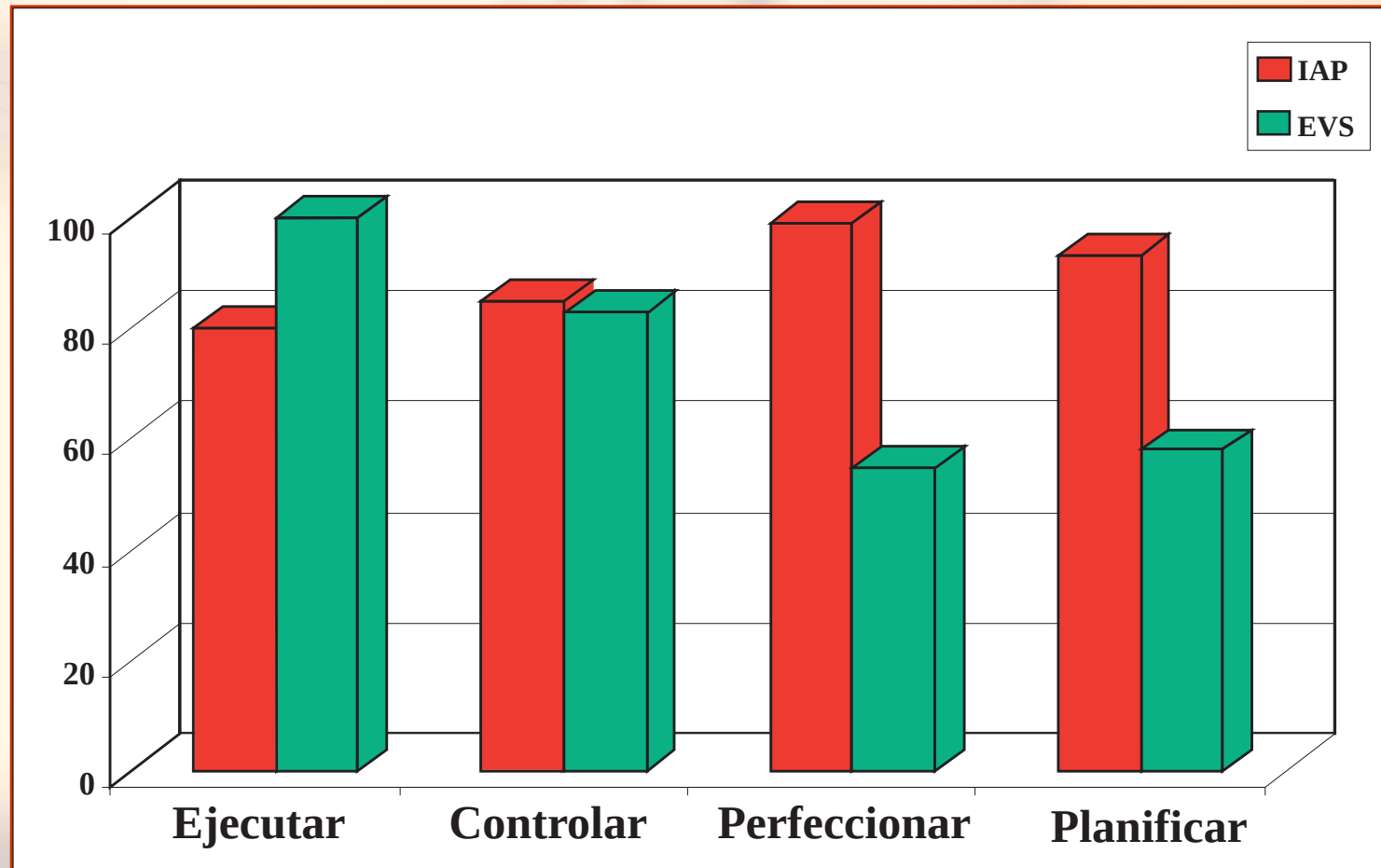
TALENTO Y ROLES DE EQUIPO



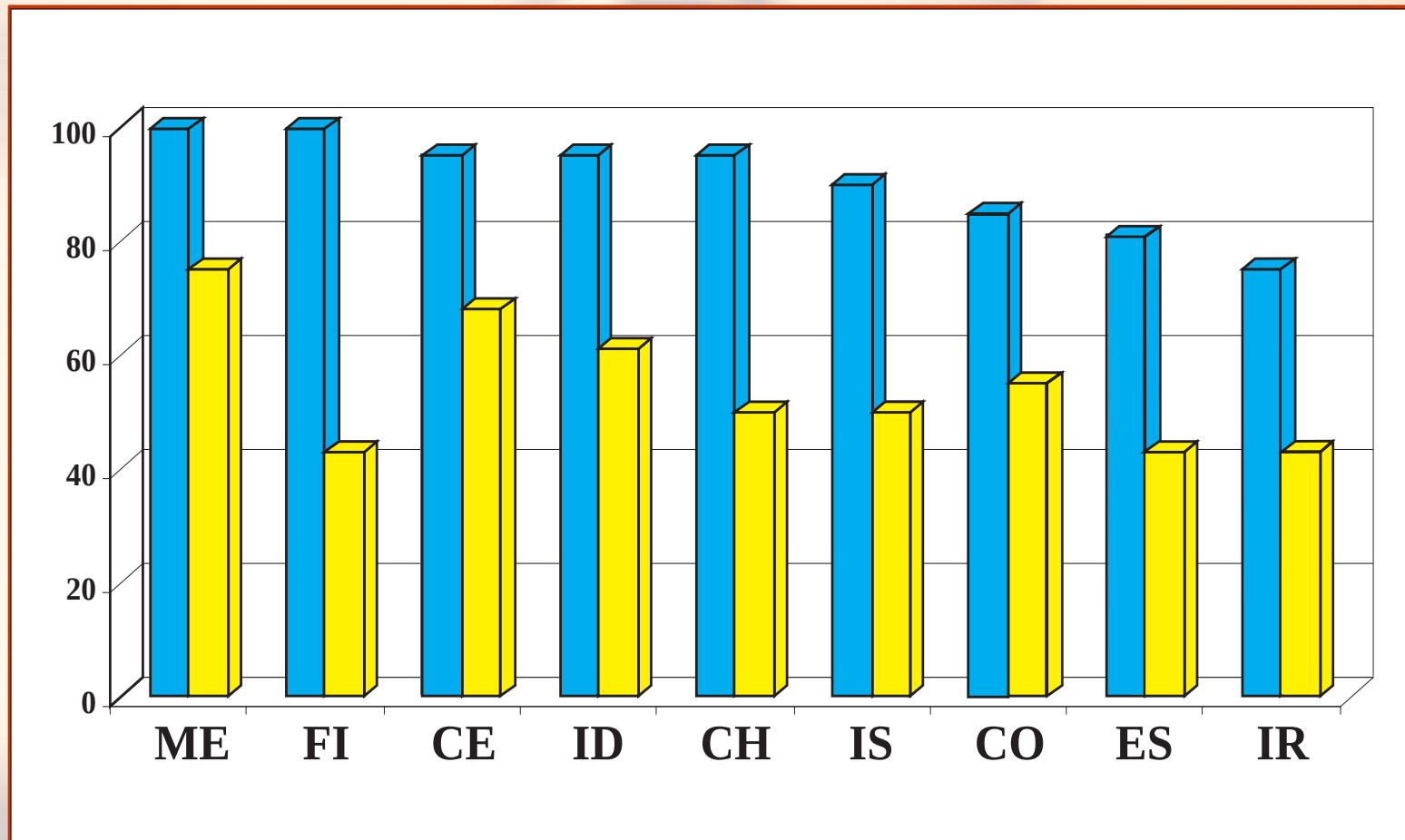
PERFIL AUTOPERCEPCION

Roles más Evitados			Roles capaces de Asumir				Roles Naturales				
0	10	20	30	40		50	60	70	80	90	100
.	.	.	.	.	CE	.	.	.	.	X	.
.	.	X	.	.	IR	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	X	CO	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	IS	.	X	.	.	.	.
.	.	.	X	.	ME	.	.	.	.	.	.
.	.	X	.	.	CH	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	X	ID	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	FI	.	.	.	X	.	.
.	.	.	.	X	ES	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.		.	.	.	.	.	.

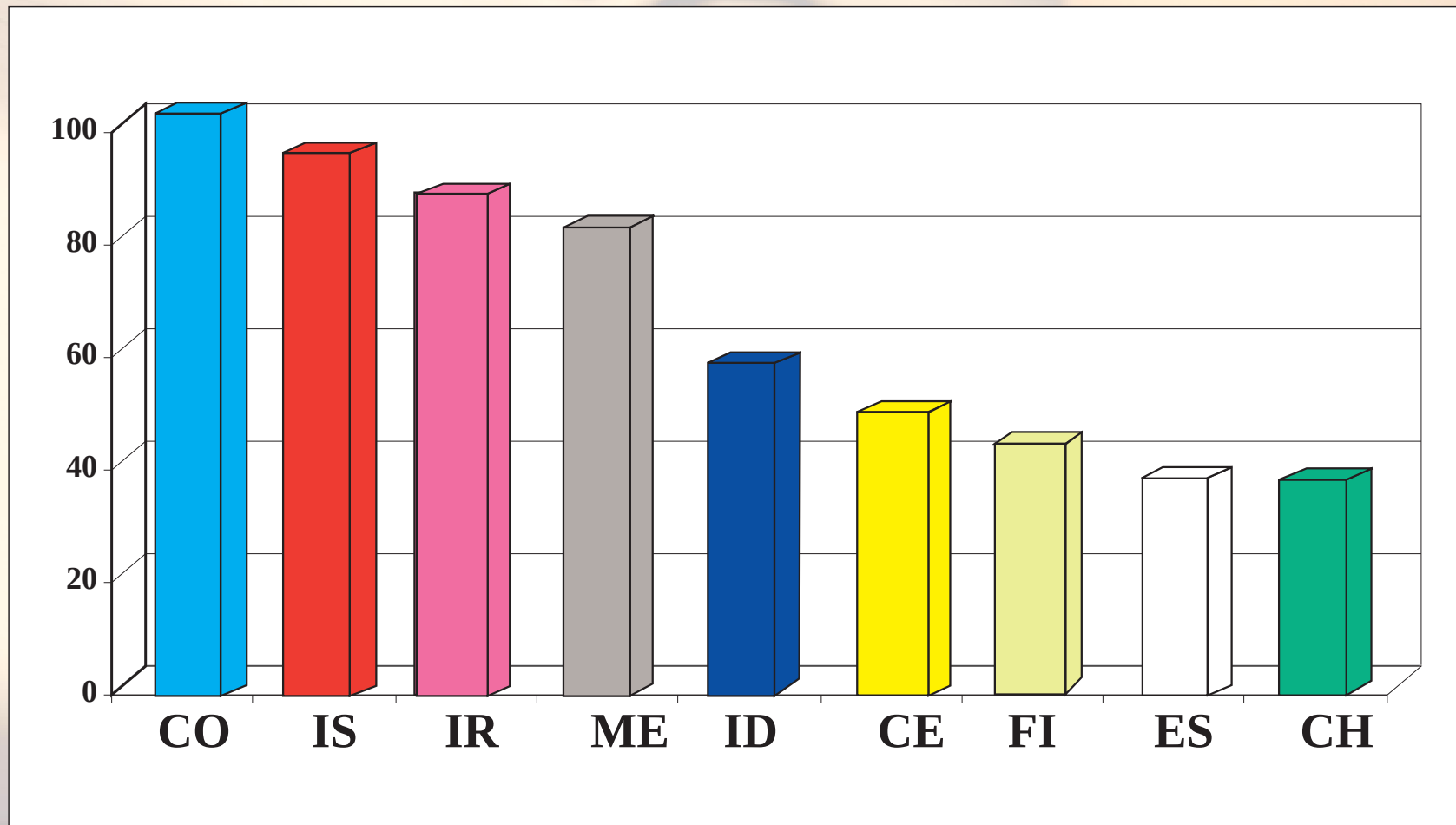
FUNCIONES PRINCIPALES



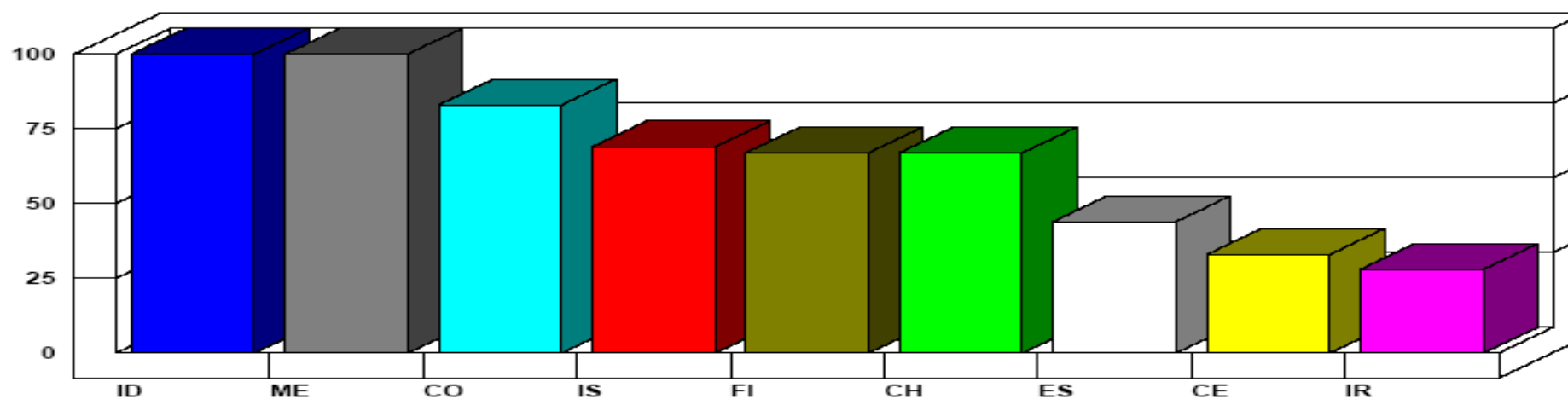
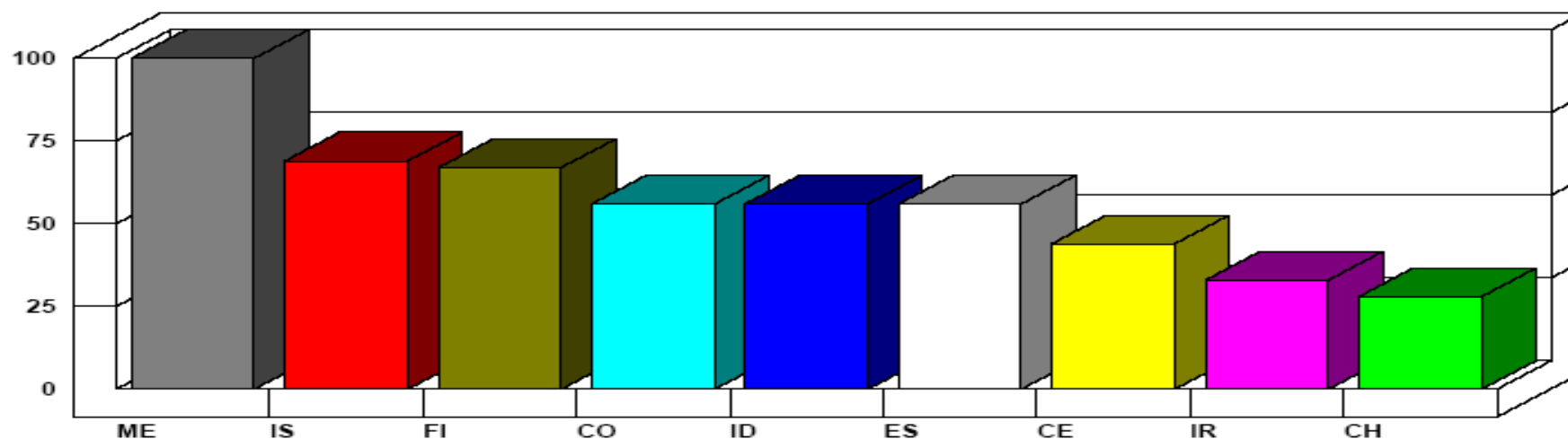
PERFIL DE EQUIPO



PERFIL PROFESIONAL



ANÁLISIS DE LA IDONEIDAD: ROLES Y PERFILES



TALENTO EN EQUIPO

RESULTADOS

- Incremento del rendimiento
- Personas motivadas
- Reducción de tensiones
- Toma de decisiones acertadas



DESARROLLANDO EL TALENTO ... EN EQUIPO



NUEVOS TIEMPOS...

- Globalización
- Deslocalización
- Subcontratación
- Reestructuración
- Regulación
- Reputación



... NUEVOS PERFILES...

- Funciones
- Responsabilidades
- Rasgos
- Roles
- Conocimientos
- Habilidades
- Competencias



... PARA LA CAPTACIÓN DEL TALENTO



**Talento en equipo ...
para abordar la crisis
y orientar la gestión
al desarrollo sostenible!**

***¡GRACIAS POR
SU ATENCIÓN!***

mnavarro@ncagrupos.com

NCA ESPAÑA

Princesa, 22 - 6ºD
28008 MADRID
ESPAÑA

NCA MÉXICO

Río Mississippi, 231 – A PTE
Colonia del Valle
GARZA GARCÍA, N. L. 66220
MÉXICO

NCA COLOMBIA

Calle 95 N° 11ª-37 Of. 402
Edificio Oxford Center
BOGOTÁ D. C.
COLOMBIA