

GESTÃO DE COMPETÊNCIAS – Identificação de Competências em empresa de Telemarketing

FABIO CRISTIANO SILVA, LAURYEN SILVA SANTOS*
ANTÔNIO VENANCIO**

INTRODUÇÃO

No cenário empresarial atual, a gestão de competências é crucial para alcançar os objetivos e manter a competitividade, mapear e desenvolver habilidades individuais e coletivas se destaca como diferencial competitivo. A dinâmica acelerada dos mercados, aliada à constante evolução tecnológica, demanda que as organizações não apenas identifiquem, mas também desenvolvam e alavanquem as competências de seus colaboradores de maneira estratégica e eficaz, através de práticas de identificação e desenvolvimento de competências, as organizações podem otimizar recursos humanos e promover inovação e aprendizagem contínua.

OBJETIVOS

O objetivo deste projeto é desenvolver estratégias para identificar, avaliar e aprimorar as habilidades dos colaboradores em uma organização, visando melhorar o desempenho e os resultados

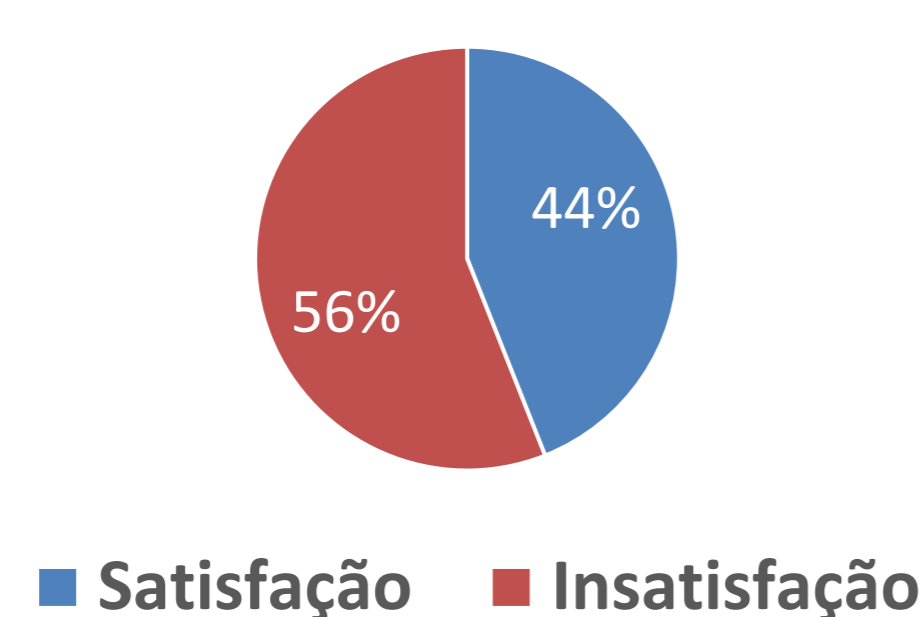
MATERIAL E MÉTODOS

Foi realizado um levantamento bibliográfico e por meio de *websites* para entender sobre o tema gestão de competências.

Logo, foi criada uma empresa fictícia no ramo de telecomunicações e a partir do material bibliográfico e *websites*, foi realizado um mapeamento de competências por meio de uma pesquisa qualitativa, com os resultados obtidos, executa-se o plano de ação para tratar as competências no qual foi obtido os menores índices.

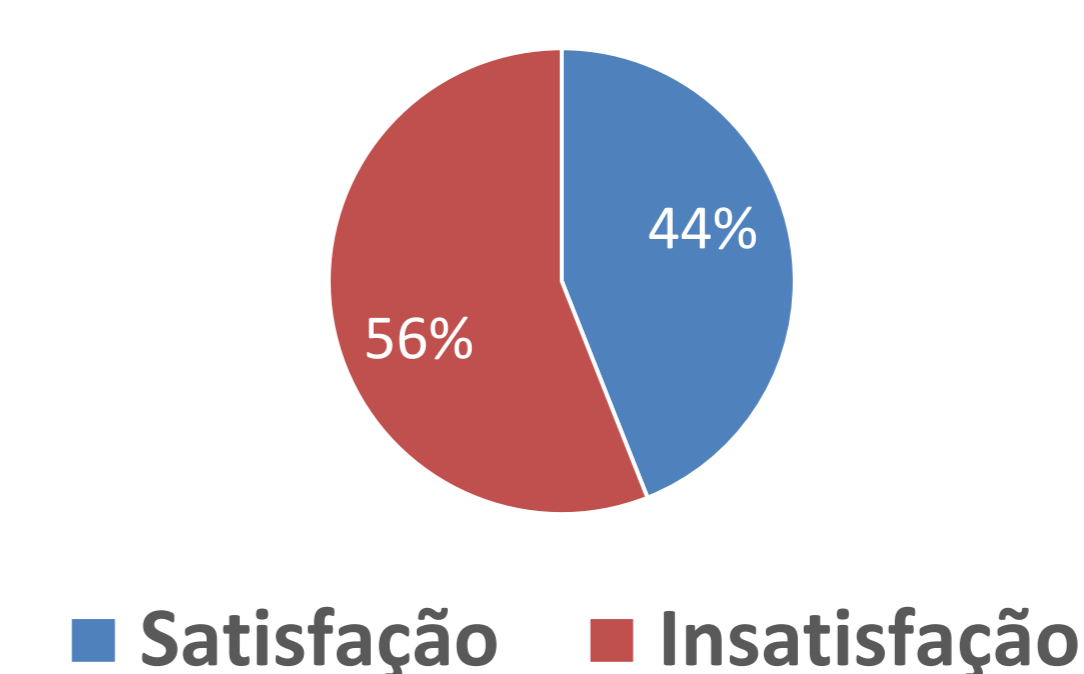
RESULTADOS

Inteligência Emocional



O gráfico indica que há colaboradores insatisfeitos tanto com sua organização profissional quanto pessoal. Isso ressalta a importância de a empresa implementar um plano de ação para aumentar a satisfação dos colaboradores, auxiliando-os a melhorar sua organização pessoal e profissional.

Negociação e Persuasão



O índice indica uma insatisfação mais pronunciada dos funcionários com relação a essa competência. É importante avaliar o problema para desenvolver e aplicar um plano de ação adequado. Os empregados demonstraram habilidades de persuasão negativa, o que pode servir como ponto de partida para uma estratégia de melhoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a pesquisa destaca a necessidade de investimentos contínuos em programas de gestão de competências para responder às mudanças rápidas do ambiente empresarial, enfatizando a criação de um ambiente de aprendizado contínuo que permita uma adaptação ágil às novas demandas do mercado. Através da análise, este trabalho conclui que a gestão eficaz das competências não é apenas vital para alcançar uma vantagem competitiva sustentável, mas também para a prosperidade e adaptação das organizações em um cenário empresarial dinâmico.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto. Carreira e competência: gerenciando seu maior capital. São Paulo: Saraiva, 2002.

DUTRA, Joel Souza. Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2004.

GAMA, A. L. G. Percepção do sistema de avaliação de desempenho e o comprometimento organizacional. 1997. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, DF.

MARRAS, Jean Pierre. Administração de recursos humanos. São Paulo: Ed. Futura, 2000.

*Graduando do curso superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos / FATEC – Ipiranga.
Profº Me. Antônio Venâncio da disciplina Gestão por Competências e Orientador – FATEC Ipiranga.