

# Liderazgo y resiliencia dos herramientas para la atención al cliente



# Una experiencia sobre Clima Laboral

**“Ni para los trabajadores existen jefes con 100% de sentido humano...ni para los jefes existen trabajadores 100% capaces y competentes”**

**Tampoco existen servidores 100% perfecto ni habrá un cliente 100% agradecido**

**La mayoría de los jefes ordenan y controlan sin preocuparse por la calidad de vida de sus colaboradores, sus exigencias o sus necesidades LA MALA RELACIÓN CON EL JEFE Y EL MAL CLIMA LABORAL es el ppal motivo de las renuncias en el mundo.**

**La mala relación entre el jefe y el colaborador aumenta en un 20% la rotación de personal, le resta un 50% de efectividad a la capacitación, un 80% a la motivación y un 70% de baja en la productividad.**

**JEFES  
INQUISIDORES/TRABAJADORES  
INFELICES**

**Tenemos muchas cosas buenas pero solo unas bobaditas para**

**corregir :**

- ☐ **Envidia**
- ☐ **Soberbia**
- ☐ **Odio**
- ☐ **Pereza**
- ☐ **Sacaculismo Estratégico**

**1.- LA ATENCION AL CLIENTE INTERNO EN LA CORPORACION ES**

**EXCELENTE          BUENA          REGULAR          MALA**

**2.-LA ATENCION AL CLIENTE EXTERNO EN LA CORPORACION ES**

**EXCELENTE          BUENA          REGULAR          MALA**

**3.-DOS COSAS QUE YO HARIA PARA QUE L ATENCION AL CLIENTE  
INTERNO Y EXTERNO SE MEJOR SON**

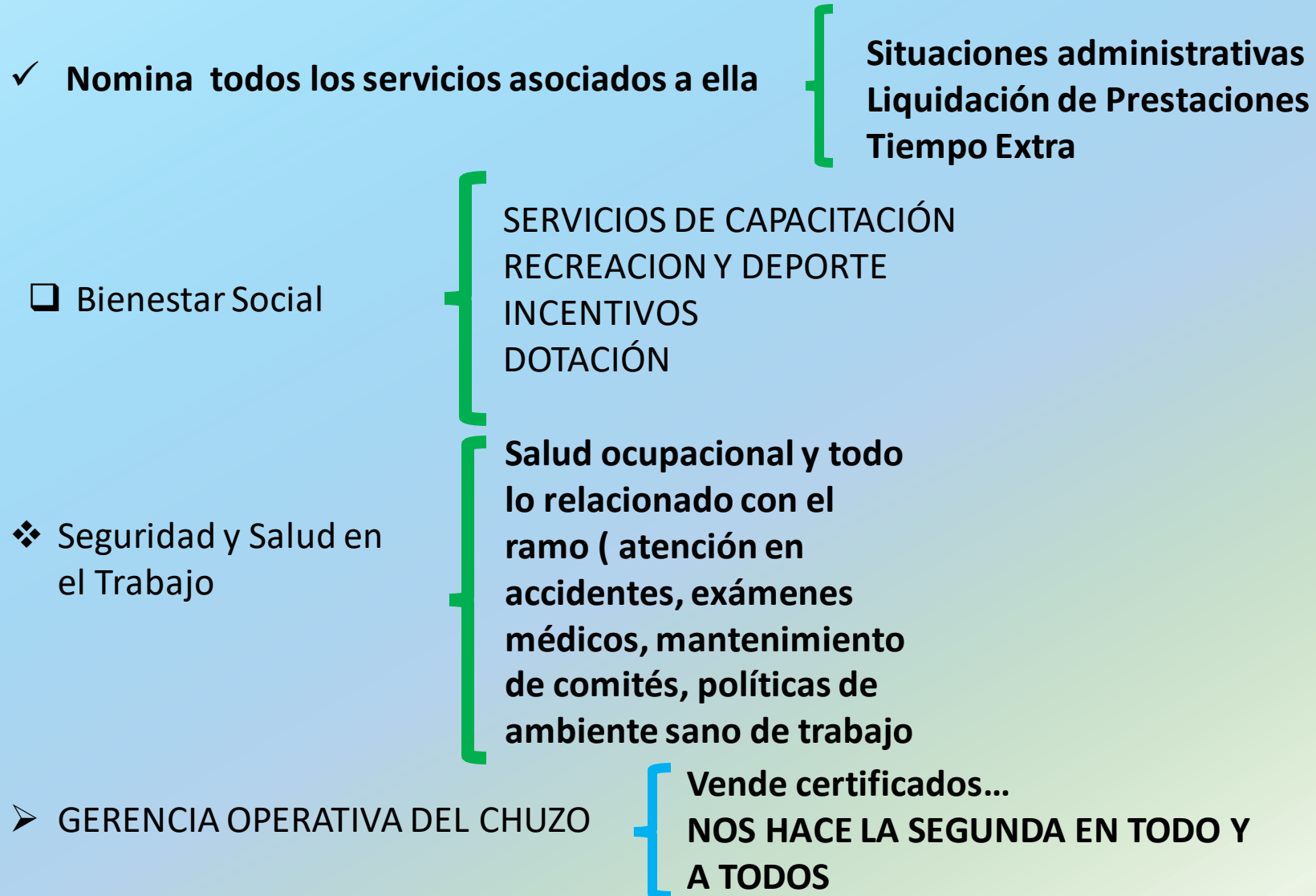
**A.- \_\_\_\_\_**

**b.- \_\_\_\_\_**

**4.- EN LA CORPORACION ME SIENTO:**

**FELIZ          MÀS O MENOS          MALANGAS**

# EL SUBPROCESOS PARA EL DESARROLLO HUMANO DE LA CORPORACIÓN VENDE LOS SIGUIENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS



# Plataforma Estratégica del Subproceso de

## Gestión para el Desarrollo Humano

**Objetivo:** Producir un conjunto de acciones coherentes y encadenadas que se relacionen directamente con la administración de Recurso Humano Corporativo con impacto directo sobre:

1.- **Clima Laboral**

2.- **Capacitación y Formación Permanente (pertinente y conducente)**

Compromiso con la Misión y la Visión Corporativa.

Cultura ciudadana y Atención al Cliente.

Filosofía de Servicio (Vocación Orgánica-Personal- Corporativa)

3.- **Políticas de Bienestar e Incentivos Institucionales.**

**Tres líneas estratégicas y dos Programas de  
Formación Permanente**

# Objetivo General

Proporcionar a los participantes los conceptos básicos para lograr que la atención y el servicio que se brinda a los clientes sean de calidad excelente.

# Objetivos específicos.

---

- ☐ Comprender los factores que hacen posible la integración del ser y como inciden en el trabajo que desempeñan. Buscando un desarrollo profesional y personal.
- ☐ Comprender los conceptos claves sobre el ciclo de servicio.
- ☐ Practicar el código de calidad en el servicio de la entidad.
- ☐ Fomentar una actitud positiva de servicio para dar excelencia.

**Realmente el motor de nuestra corporación es que haya quién consuma nuestros productos: Cuando la competencia es perfecta el cliente puede elegir de muchas opciones y hasta volverse exigente**



## Estratégico

Cultura del Servicio y  
Atención al Ciudadano

Direccionamiento  
Estratégico

Comunicaciones

## Misional

Ordenamiento Ambien-  
tal del Territorio

Gestión del Conocimien-  
to y la informeción  
Ambiental

Acciones Directas para  
el Manejo del Medio  
Ambiente

Control de los Recursos  
Naturales y el Medio  
Ambiente

Educación Ambiental y  
Participación Ciudada-  
na

## Apoyo

Gestión Administrativa

Gestión Financiera

Gestión Jurídica

Gestión Tecnología

Laboratorios

Gestión para el  
Desarrollo Humano

## Evaluación

Gestión del Control  
Interno

Mejora Continua



20°C Parc. nublado



ESP

# **Resiliencia, clave para un liderazgo exitoso**





**PAZ INTERIOR**

## **INTELLECTUALMENTE COMPETENTE**

- Tiene capacidad para tomar decisiones libres, autónomas y responsables.
- Tiene capacidad de discernimiento.
- Tiene Capacidad para acoplar los avances de su ciencia a su patrimonio intelectual
- Tiene Claridad en el manejo y administración de sus emociones

Basura Emocional  
Inteligencia Emocional  
Equilibrio y Autocontrol

## **ESPIRITUALMENTE COMPETENTE**

- RESILIENTE
- RESPETUOSO DE LA DIFERENCIA
- COHERENTE
- PRACTICANTE DE LOS VALORES SOCIALES IMPERANTES.
- ADAPTABILIDAD A LOS DIFERENTES ESCENARIOS DONDE LE CORRESPONDA INTERACTUAR
- PERSONALIDAD EN EQUILIBRIO (EGO, ALMA Y SELF)



1.- Los equipos resilientes superan las barreras de las diferencias sin afectar el



De los miembros  
del equipo

- 2.- Los equipos resilientes comparten la misión y la visión del equipo y la conjugan con las personales . (estructura monolítica)
- 3.- Los equipos resilientes carecen de espías en su interior.
- 4.- Los equipos resilientes hacen del conflicto una fortaleza
- 5.- Los equipos resilientes solo tienen líder en los momentos de verdad.



**“Cuando en tu dependencia se vive un ambiente familiar, se celebran triunfos y se comparten fracasos...HAY EQUIPO”**

# LIDER

TRABAJO EN EQUIPO

HON  
Inte

NO

disc

*“Un Líder elogia en público y regaña en privado...corrige sin ofender y orienta sin humillar”*

AMISTAD

LISMO

TRANSPARENCIA

El trabajo en  
equipo  
valor

# “El doctor Pancho Bananas fue nombrado Gerente ...”

“Nada sobre esta tierra  
puede detener al hombre  
que posee la correcta  
actitud mental para lograr  
su meta... Nada sobre esta  
tierra puede ayudar al  
hombre con la incorrecta  
actitud mental para llegar  
a su meta”.

Un optimista ve  
oportunidades en  
toda calamidad. Un  
pesimista, ve  
calamidades en  
toda oportunidad.



# Diferencias entre Jefe y Líder

## Liderazgo por Autoridad

- Existe por la autoridad.
- Considera la autoridad un privilegio de mando.
- Inspira miedo.
- Sabe cómo se hacen las cosas.
- Le dice a uno: ¡Vaya!.
- Maneja a las personas como fichas.
- Llega a tiempo.
- Asigna las tareas.

## Liderazgo Esencial

- Existe por la buena voluntad.
- Considera la autoridad un privilegio de servicio.
- Inspira confianza.
- Enseña como hacer las cosas.
- Le dice a uno: ¡Vayamos!.
- Reconoce la importancia de las personas.
- Llega antes.
- Da el ejemplo.

# Las Disfunciones en los Equipos de Trabajo

Falta de confianza,  
Temor al conflicto,  
Falta de compromiso,  
Falta de responsabilidad  
Desatención a los Resultados.

La no coincidencia de las misiones y las visiones personales con la misión y la visión del equipo





que causa el mal genio  
"LO HACE A PROPÓSITO"



"PREOCUPACIÓN"  
"ESTO"  
"PUEDO LOGRARLO"

"POSIBLEMENTE NO SE HAYA DADO CUENTA  
DE LO QUE HACE ME MOLESTA"

## 2. La motivación intrapersonal hacia el trabajo

64% de los empleados dicen que están deprimidos o ansiosos y que tienen ganas de estar trabajando en otro lugar. 2.112.000

87% de los empleados no ven ningún otro sentido en su trabajo que ganar su sueldo mensual 2.871.000

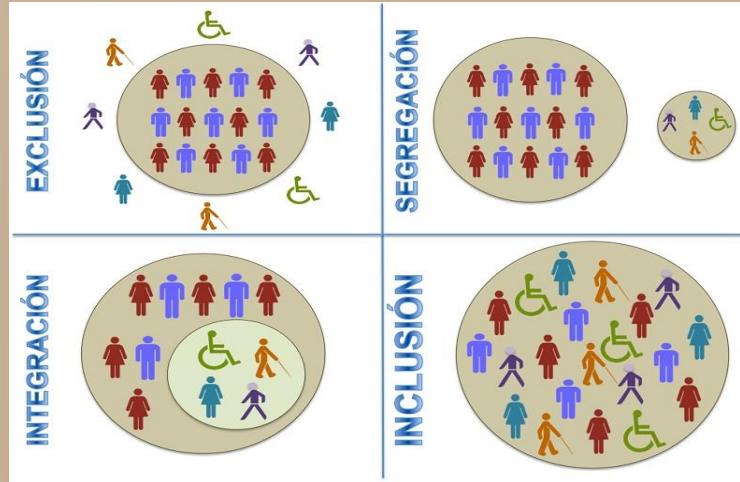


Sólo 20% de los empleados sienten que sus competencias y fortalezas están en juego cada día en sus puestos de trabajo. 660.000



74% de los empleados pasan el día mirando sus relojes y no ven la hora de volver a sus casas 2.442.000

**Posiblemente muchas cosas les afectan  
como Comunidad Laboral**

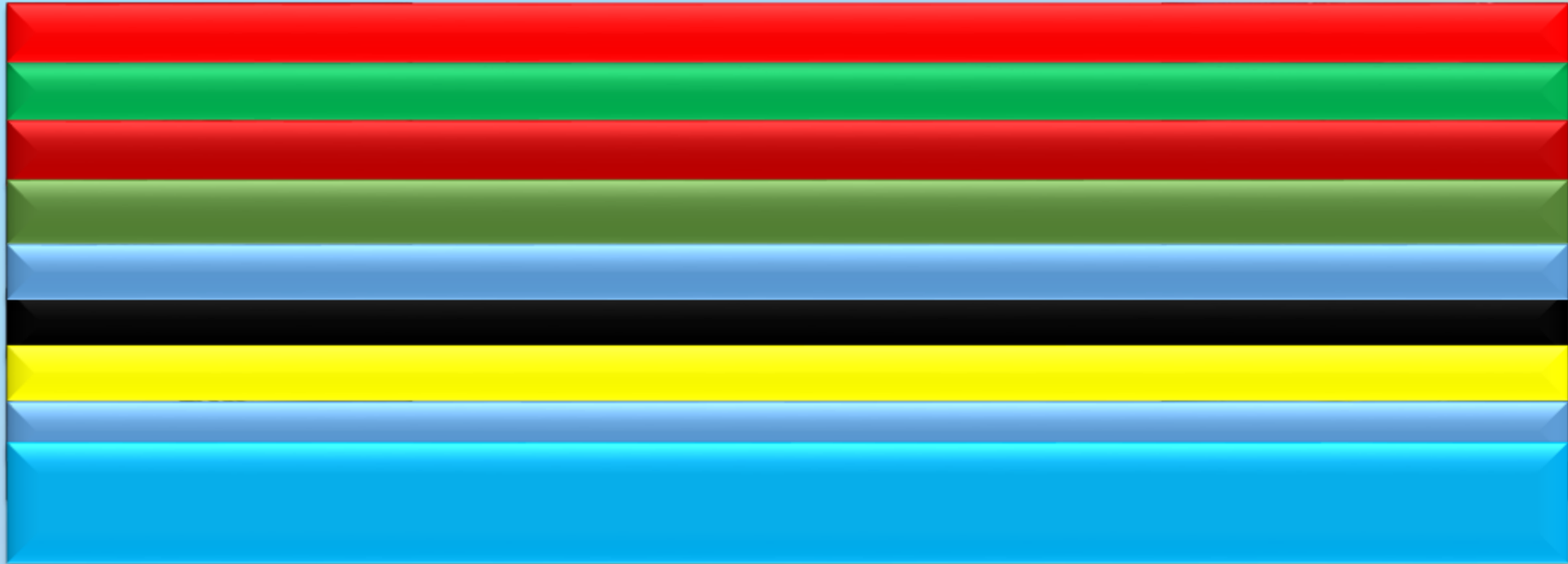
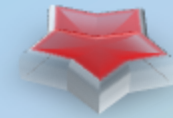


'LO IMPORTANTE  
NO ES  
LO QUE SE PROMETE,  
SINO  
LO QUE SE CUMPLE.'



# Que en cada estación de trabajo haya un...

**Ser Humano Eficiente, alguien que sea GENTE...Que sea un instrumento de paz.**



# Diferentes factores inciden en el buen o el mal clima laboral

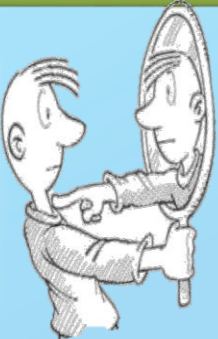
☐ Mi propio yo

☐ Síndrome de Servidor Público (burnout)

☐ El mal de Transferencia

☐ Ideología de cada Servidor

Yo



☐ El modelo de Gobierno Corporativo que implica Poder Autoridad y Liderazgo

☐ Mi dominancia cerebral

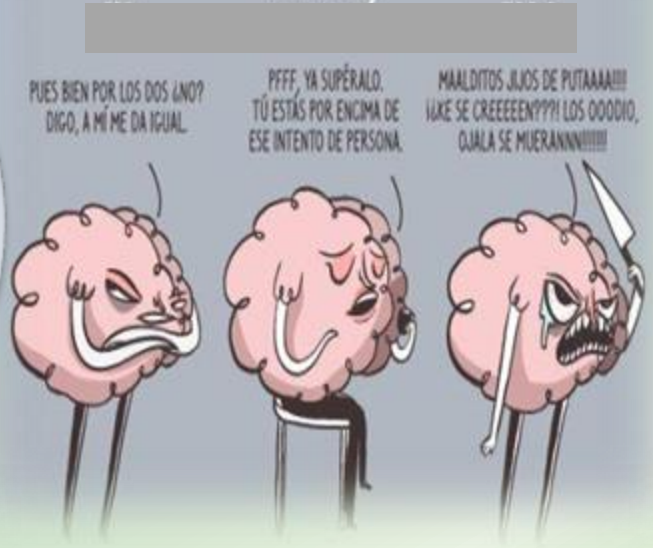
Religiosa

Política

Social

Laboral

"TU EX YA ESTÁ SALIENDO CON ALGUIEN MÁS"



"Hemos aprendido a volar como los pájaros, a nadar como los peces; pero no hemos aprendido el sencillo arte de vivir como hermanos".

Todo ese conjunto de relaciones, interacciones y mejores practicas desde la junta directiva hasta el jardinero de la institución que crea valor, perdura en el tiempo y consolida cultura organizacional



Descubrir

Construir una matriz de aspectos positivos y funcionales de la organización, descubrir las fortalezas.

Dialogo cíclico con los colaboradores  
Priorizar lo positivo/ lo negativo

**Prestar atención momento por momento a pensamientos, emociones, sensaciones corporales y ambiente circundante sin juzgar en principio su bondad o su maldad.**

**30%**  
**mindfulness**

Cuatro ritos para centrarse en lo importante.

ATENDER LO  
LO QUE  
REALMENTE IMPORTA

Práctica budista de 2500 años: priorizar todos. Aprender a decir NO  
Practicidad y sencillez en HACER.

Líderes  
Colaboradores

- RUTINA FISICA

Vivir sanamente: Respeto por el cuerpo, por lo que se come, dormir adecuadamente y cualquier forma de ejercicio.

- RUTINA ESPIRITUAL

Oración con caridad (Chopra)  
Meditación

- RUTINA DE RESPIRACION

Mejora la capacidad de pensar

- RUTINA DE INTERACCIÓN PERSONAL

Estabilidad Emocional que ayuda a mejorar la concentración, aumenta la felicidad y facilita la toma de decisiones

**Soñar** → Quien no sueña con una empresa mejor debería dar un paso al costado

Misión  
Visión  
Principios  
Valores

**Diseñar** → AUTOCRATICO-DEMOCRATICO-HOLISTICO-MINDFULNESS-CENTRADO EN SOLUCIONES- ZEN. (ESTILOS DE COACHING)

↓  
Sello personal  
del líder

**IMPLEMENTAR** → Plan de acción basado en la información levantada con el equipo y un claro concepto de colectividad.

**REGRESAR EL TRABAJO A LA GENTE...** el trabajo de la áreas debe ser una tarea colectiva con masa critica y delegación de funciones se opone a la autosuficiencia y genera confianza.

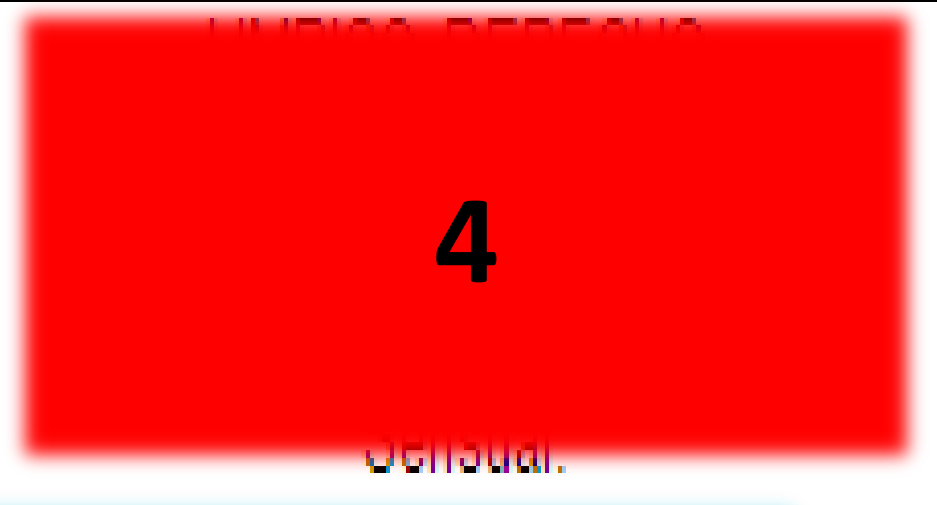
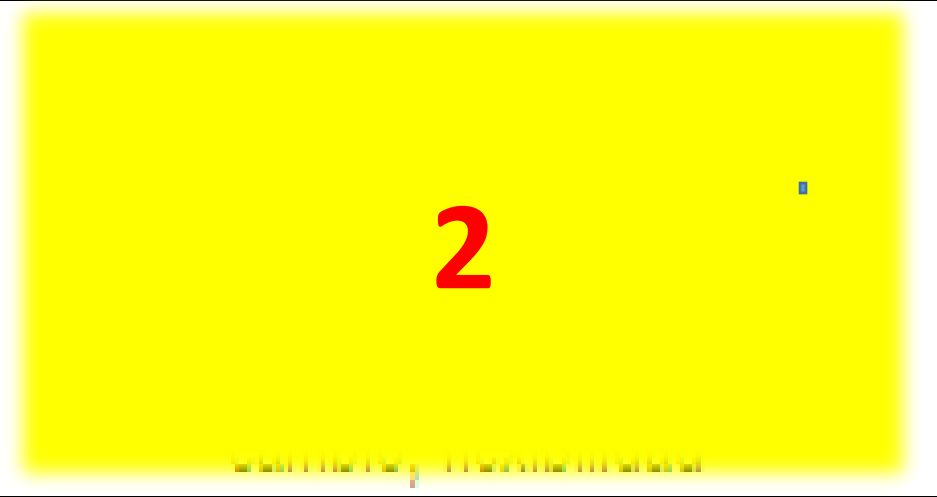
Enfrentar constantemente  
Ángeles y Demonios

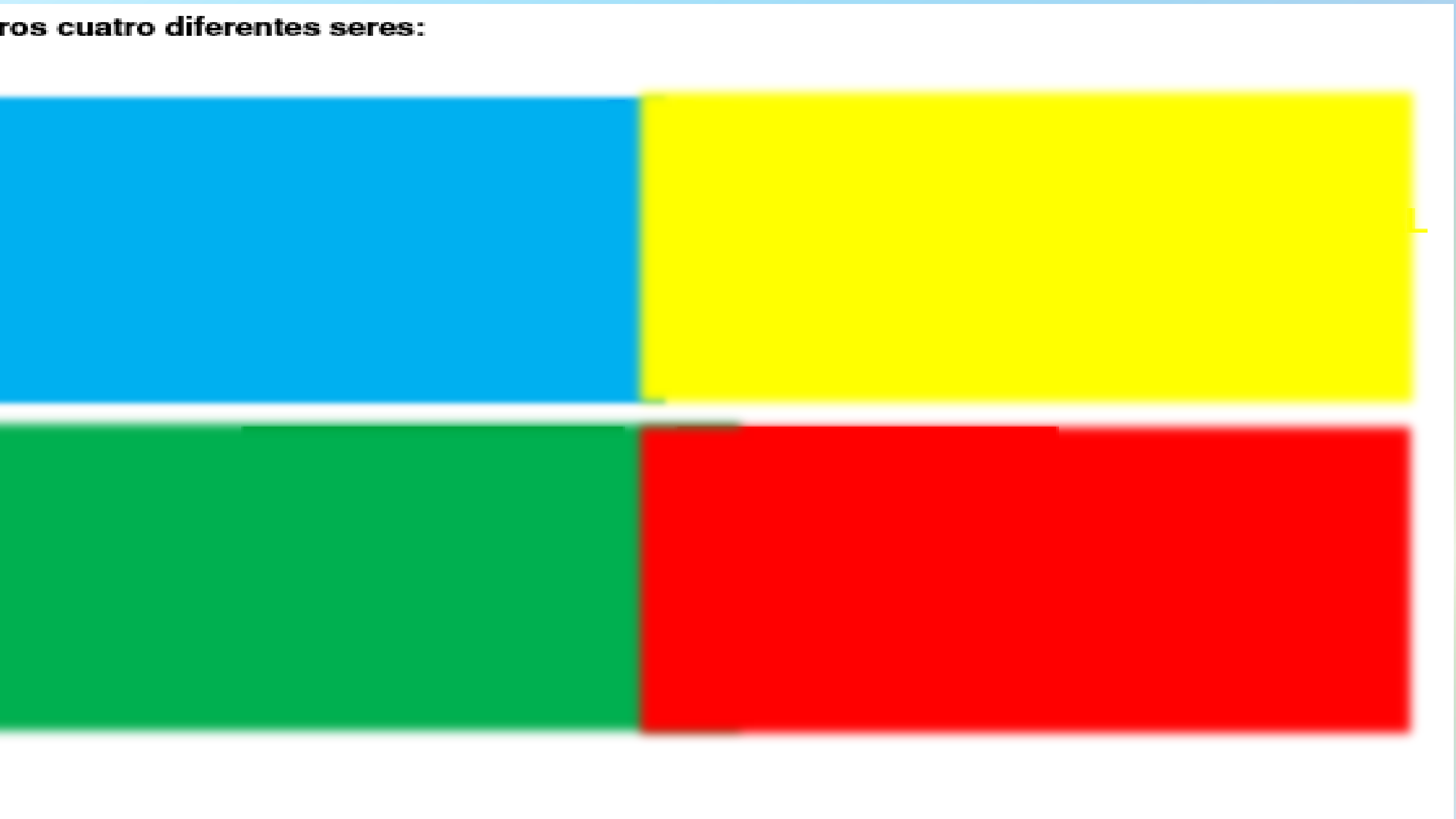
La gente es buena hasta que se  
daña

El reconocimiento y el  
control alguien lo tiene que  
asumir

La gente es mala hasta  
que se arregla (el favor de  
decirle que es  
malo...alguien lo tiene que  
asumir)

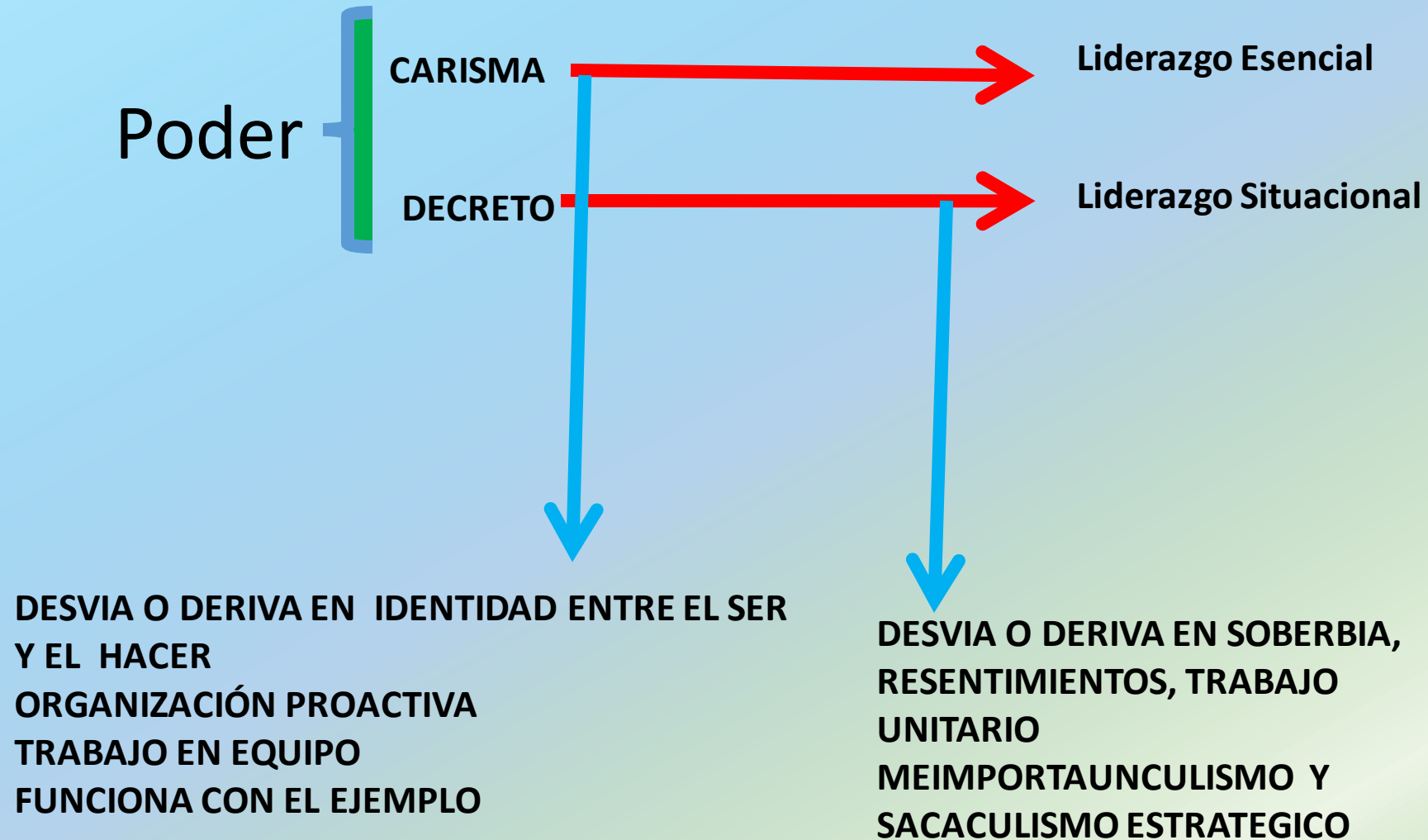
Estilo del coach y su estrategia de coaching





ros cuatro diferentes seres:

# Consideraciones para manejar el





# soberbia



**Soberbia (del latín superbia) y orgullo (del francés orgueil), es un sentimiento de valoración de uno mismo por encima de los demás.**

La **soberbia** es una **discapacidad** que suele afectar a **pobres infelices** mortales que se **encuentran** de golpe con una miserable cuota de **poder.**"

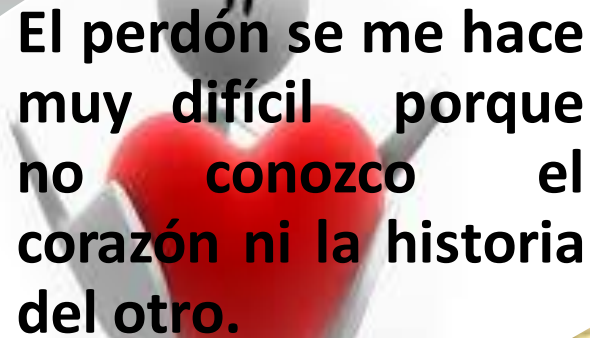


José de San Martín  
(1778 - 1850)

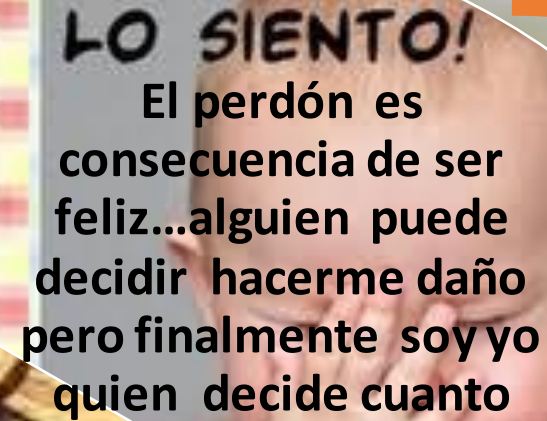
## Soberbia

- "La soberbia no es grandeza sino hinchazón; y lo que está hinchado parece grande pero no está sano."
- "Donde hay soberbia, allí habrá ignorancia; mas donde hay humildad, habrá sabiduría"  
Salomón. (970-931 adC) Rey de Israel

# *La Felicidad de la Gente . . .*



El perdón se me hace muy difícil porque no conozco el corazón ni la historia del otro.



**LO SIENTO!**  
El perdón es consecuencia de ser feliz...alguien puede decidir hacerme daño pero finalmente soy yo quien decide cuanto



La falta de perdón me amarra al ofensor...he aquí su mejor premio

**P**ositive emotions **E**ngagement

EMOCIONES POSITIVAS

COMPROMISO

**R**elations+ **M**eaning

RELACIONES POSITIVAS

DAR SIGNIFICADO A LO QUE  
HAGO

**A**chievement

NIVEL DE LOGRO

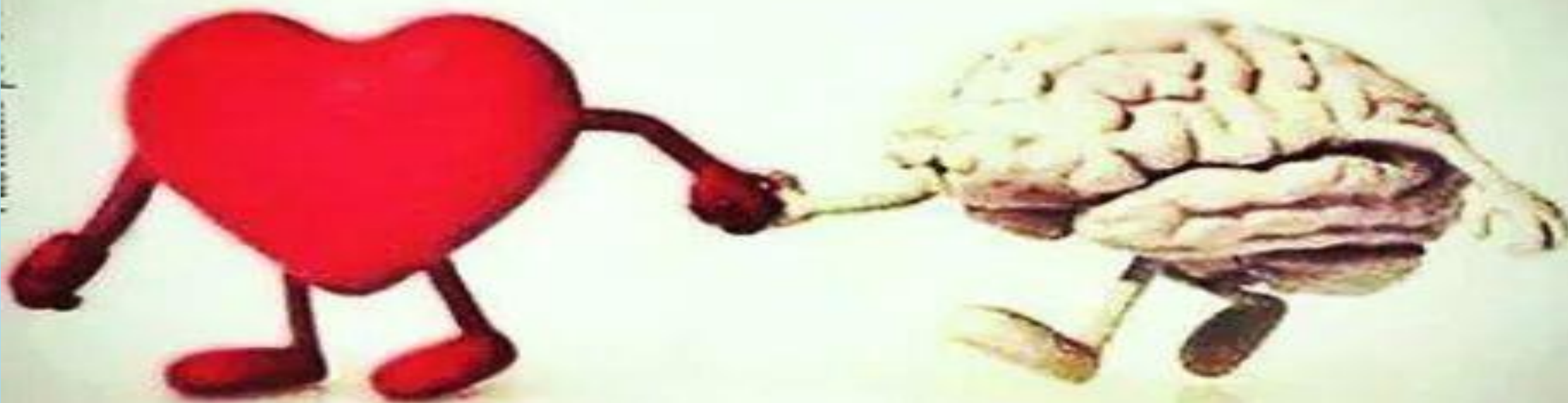
¿POR QUÉ SE MARCHITAN LAS  
VIDAS EN LAS ENTIDADES?

## Preguntas Necias

- 1.- porque otros seres vivos abusan de ellas como las abejas, los zánganos, abejorros y los picaflores...
- 2.- Porque otros seres vivos cuando realizan sus actividades pasan por encima de Ellas y las aplastan
- 3.- Porque, a pesar de su belleza, algunos seres no gustan de ellas y las maltratan.
- 4.- Por las adversidades del clima que le hacen pesado el ambiente.
- 5.- Porque ellas se meten en ambientes donde no caben y se quedan sin espacio afectando el espacio de las demás flores.
- 6.- porque hay “bichos malos” que se aprovechan de ellas, algunos se las comen, otros las absorben.
- 7.- Porque algunas nacen con problemas para mantenerse en equilibrio y armonía con el ecosistema.

**Por qué razón  
se marchitan  
nuestras  
vidas en las  
empresas  
donde  
trabajamos**

*A ver...* **A VER PUES...**



*...Vamos a un lugar tranquilo a conversar,  
y a tratar de ponernos de acuerdo*



**LA CALIDAD DE TU SERVICIO DEPENDE DE LA CALIDAD  
DE TU PERSONA**



# **Políticas de Atención al Usuario**

**Las políticas de Atención al Usuario  
en la Corporación Autónoma Regional de Caldas  
CORPOCALDAS, son:**

- 1. La atención al usuario se realizará con cortesía, con total respeto a la dignidad humana, buscando siempre la colaboración al ciudadano a quien reconocemos como eje central de nuestro quehacer diario.**
- 2. Los usuarios obtendrán de parte del servidor público de Corpocaldas una respuesta a su solicitud o inquietud; en ningún caso debe retirarse de la entidad sin una orientación precisa sobre el servicio requerido.**
- 3. Los servidores públicos de Corpocaldas que por la naturaleza de su cargo atiendan directamente a los usuarios deberán tener un conocimiento amplio y suficiente acerca de los servicios que ofrece la entidad, procurar una excelente presentación personal y desarrollar habilidades de comunicación asertiva con miras a brindar un excelente servicio a la comunidad.**
- 4. La corporación establecerá estrategias tecnológicas para facilitar al usuario el acceso a sus servicios.**
- 5. Todos los procedimientos de la corporación serán revisados, mejorados permanentemente y divulgados al interior de la misma para su conocimiento general.**
- 6. La atención de los usuarios de Corpocaldas será durante el horario de trabajo establecido para la entidad y cualquier cambio deberá ser suficientemente divulgado con anterioridad.**
- 7. La corporación establecerá programas de mejora continua en la búsqueda de simplificar trámites y dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios**

# SERVICIO

El servicio no es un programa, es un compromiso de todos.

Es nuestra actitud hacia el cliente expresada en acciones que nos ayudan a satisfacer sus necesidades, y deseos para lograr su fidelidad.

“Usted nunca alcanzará un punto en el que no esté trabajando para alguien, así que por favor aprenda a ser bueno para eso” Crosby

Ese alguien  
siempre será  
su cliente



# DEFINICIONES

## Que es un derecho de Petición:

El “artículo 14 del decreto 1437 de 2011”  
“Parágrafo. Cuando excepcionalmente no  
fuere posible resolver la petición en los  
plazos aquí señalados, la autoridad deberá  
informar de inmediato, y en todo caso  
antes del vencimiento del término  
señalado en la ley, esta circunstancia al  
interesado expresando los motivos de la  
demora y señalando a la vez el plazo  
razonable en que se resolverá o dará  
respuesta, el cual no podrá exceder del  
doble del inicialmente previsto”

particular

**Que es una Queja?** Una **Queja** es una **expresión** que denota molestia, disgusto o dolor. Cuando una persona o ser vivo reciben un golpe o es agredido física o moralmente, la respuesta que este da es una queja inmediata con el fin de repeler y evitar el daño. Una queja puede ser expresada de muchas formas, **de forma oral**, presenta características de enojo, donde las palabras utilizadas pueden ser ofensivas o expresen dolor por el daño que es la razón de la queja. **Pueden ser escritas**, esta más que todo es común en entes o instituciones gubernamentales en donde se emiten quejas y protestas por el incumplimiento de algún pacto o clausula.

**Qué es un Recurso**  
garantías que  
decisiones tom  
por parte de l  
obtener su rev

Los **recursos de** reposición y apelación deben **interponerse** por escrito en la diligencia **de** notificación personal o dentro **de** los diez (10) días hábiles siguientes a ella, o a la notificación por aviso o a la fecha en que se efectuó la anotación en el registro respectivo, según el caso.

ciben como  
tir sobre las  
men, ya sea  
el objeto de  
uación.

**Qué es un Reclamo:** es toda presentación por escrito que efectúe un cliente por las deficiencias de una situación concreta que no ha sido resuelta por la entidad que dirige la presentación.

**Centralización de peticiones verbales.** Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o unidad las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial y debe ser atendida por personal con conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad. Las autoridades deberán centralizar la recepción, el conocimiento al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente o por medios electrónicos, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones en los términos y condiciones establecidas en la ley.

**Que es una Sugerencia?** Es un consejo o propuesta de un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de una Entidad.

**Que es una Denuncia?** Es la declaración que hace una persona en conocimiento de una autoridad, unos hechos que considera pueden ser el resultado de un procedimiento irregular de quien tiene que cumplir un deber. La presentación de la denuncia es un derecho y un deber.

Todo encuadra en el término genérico del derecho de petición

# Políticas de Atención al Usuario

**Las políticas de Atención al Usuario en la Corporación Autónoma Regional de Caldas CORPOCALDAS, son:**

La atención al usuario se realizará con cortesía, con total respeto a la dignidad humana, buscando siempre la colaboración al ciudadano a quien reconocemos como eje central de nuestro quehacer diario.



**Los usuarios obtendrán de parte del servidor público de Corpocaldas una respuesta a su solicitud o inquietud; en ningún caso debe retirarse de la entidad sin una orientación precisa sobre el servicio requerido.**



**Los servidores públicos de Corpocaldas que por la naturaleza de su cargo atiendan directamente a los usuarios deberán tener un conocimiento amplio y suficiente acerca de los servicios que ofrece la entidad, procurar una excelente presentación personal y desarrollar habilidades de comunicación asertiva con miras a brindar un excelente servicio a la comunidad.**

**La corporación establecerá estrategias tecnológicas para facilitar al usuario el acceso a sus servicios.**

Todos los procedimientos de la corporación serán revisados, mejorados permanentemente y divulgados al interior de la misma para su conocimiento general.



La atención de los usuarios de Corpocaldas será durante el horario de trabajo establecido para la entidad y cualquier cambio deberá ser suficientemente divulgado con anterioridad.

La corporación establecerá programas de mejora continua en la búsqueda de simplificar trámites y dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios

# DESDE EL ESTADO

Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo

Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad

Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente

Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano

Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos

# ¿Porqué se pierden los clientes?

- 1 % Porque se mueren.
- 3 % Porque se mudan a otra parte.
- 5 % Porque se hacen amigos de otros.
- 9 % Por los precios bajos de la competencia.
- 14 % Por la mala calidad de los productos/servicios.



Ante cualquier pregunta o duda, los empleados dan explicaciones comprensibles

Los empleados concentran su atención en el cliente y sus asuntos, mostrando una actitud cordial en el contacto inicial y la despedida

Los empleados tienen suficiente facilidad de expresión, dominio del vocabulario para relacionarse con el cliente

Estética agradable de las oficinas (interior y exterior; diseño y decoración)

**Que cuando tenga una necesidad sienta que tiene aliados que no harán más difícil su situación**

Trato respetuoso y cortés; simpatía del personal de la Corporación. Habilidad para conectar con el cliente

Los empleados son pacientes y no pierden los buenos modales aunque el cliente le plantee preguntas ilógicas o tontas

Se guardan las elementales normas de discreción y respeto a la intimidad del cliente

Corto tiempo de espera de los clientes, desde el momento que ingresan hasta el momento que salen

Mobiliario funcional y moderno que brinde un aspecto de orden y cuidado en las oficinas

La información suministrada está orientada en beneficio de la solución de la N. del cliente



# 7 Pecados capitales del servicio.

Apatía



Robotismo



Desaire



Inflexibilidad

Frialdad



Evasivas



Aire de superioridad



# ACUERDOS FUNDAMENTALES

- 1.- Mi cliente es la persona que utiliza lo que yo genero, lo que yo tengo, lo que yo hago en mi estación o puesto de trabajo.
- 2.- Todo lo que yo hago en mi estación de trabajo , debe ser un insumo para los demás.
- 3.- Lo productos que cada un@ de nosotr@s generamos en nuestras estaciones de Trabajo son insumos que componen la Cadena de Servicio, es decir sirven para algo, si no es así, estamos gastando inútilmente nuestra energía.
- 4.- En una cadena de servicio cada un@ de nosotr@s desempeñamos un rol de doble vía...somos clientes y servidores de manera simultánea.
- 5.- Nada de lo que yo genero desde mi estación de trabajo de trabajo debe estar por fuera de la cadena de servicio.

***“No es el empleador quien paga el salario. Los empleadores sólo manejan el dinero. Es el cliente quien paga los salarios”. Henry Ford.***

***“Cuanto más espere el cliente, más difícil es producir excelente servicio”. William H. Davidow.***

No voy a quejarme simplemente no volveré...

**Buen servicio al cliente cuesta menos que al mal servicio al cliente. De Sally Gronow**

**Si usted respeta al cliente como un ser humano, y verdaderamente honra su derecho a ser tratado de manera justa y honesta, todo lo demás es mucho más fácil. Doug Smith**

***“Nunca subestimes el poder de un cliente enojado”. Joel Ross.***

***“Aunque a tus clientes no les guste que les des un mal servicio, a tu competencia si”. Kate Zabriskie.***

**La percepción del cliente es su realidad. Kate Zabriskie**

**Los buenos líderes deben primero ser buenos servidores. Robert Greenleaf**



*Para empezar a mejorar hay que  
tener una Visión*

**EL SERVICIO NO SE  
ENSEÑA...ES UNA  
CONSECUENCIA DE SER  
GENTE Y DE TENER  
CONSCIENCIA DE QUE SE VIVE  
EN UNA COMUNIDAD**

Sírve tantas veces puedas,  
en todo lo que puedas,  
a todos los que puedas.

Lucas 22:25-27



**La misión personal será  
siempre impactada por el  
verbo SERVIR**

# VISION



**Se llama visión a la capacidad de interpretar nuestro entorno con fantasía para empezar a soñar a partir de él.**



**La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, a fin de crear el sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la entidad.**

**Una vez que se tiene definida la visión de la entidad, todas las acciones se fijan en este punto y las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad. Todo miembro que conozca bien la visión de la organización, puede tomar decisiones acorde con ésta.**

### 5.1. MEGA META AL 2031

"Al 2031 Corpocaldas será el principal promotor del desarrollo sostenible del territorio para el bienestar de las generaciones presentes y futuras".

### 5.2. PROPÓSITO SUPERIOR

"Contribuimos al desarrollo sostenible del territorio, a través de la conservación y uso racional de los recursos naturales y el medio ambiente en el departamento de Caldas, mediante la aplicación de las normas y políticas ambientales, la modernización institucional y el fortalecimiento de la cultura del servicio hacia nuestros grupos de interés, con un talento humano comprometido y calificado".

### 5.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

1. Acercar la Corporación a la gente a través de escenarios de diálogo social.
2. Impulsar acuerdos sectoriales para el crecimiento verde de los sectores productivos.
3. Desarrollar gestión ambiental diferencial en los territorios de las minorías étnicas.
4. Desarrollar un sistema estratégico de comunicaciones para consolidar relaciones colaborativas con las comunidades y demás grupos de interés.



20°C Parc. nublado



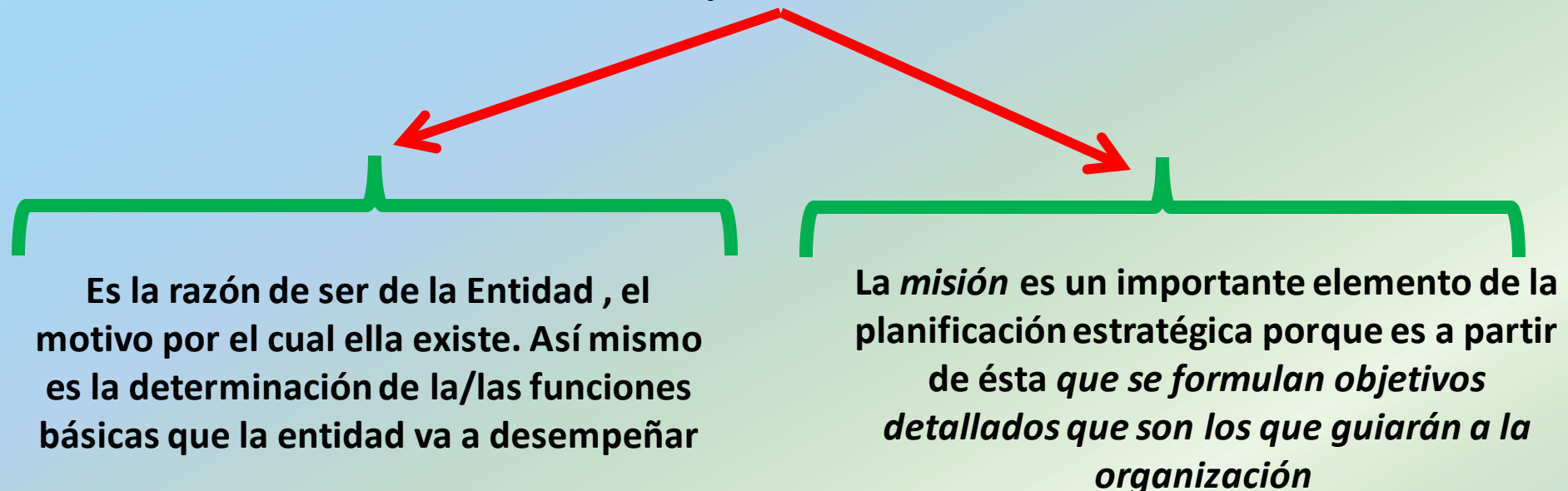
ESP

8:49 p. m.

24/10/20

# MISION

Se llama Misión a la capacidad de interpretar  
nuestro entorno en tiempo presente el que  
hacer y el saber hacer



1. Acercar la Corporación a la gente a través de escenarios de diálogo social.
2. Impulsar acuerdos sectoriales para el crecimiento verde de los sectores productivos.
3. Desarrollar gestión ambiental diferencial en los territorios de las minorías étnicas.
4. Desarrollar un sistema estratégico de comunicaciones para consolidar relaciones colaborativas con las comunidades y demás grupos de interés.
5. Alinear los instrumentos de planificación institucional con el direccionamiento estratégico.
6. Fortalecer la gestión por proceso para aumentar la excelencia en la gestión e incrementar la satisfacción en el servicio a clientes internos y externos.
7. Gestionar los proyectos emblemáticos hacia el desarrollo sostenible del territorio.
8. Definir e implementar el modelo de gestión financiera de la Corporación.
9. Desarrollar la gestión estratégica del talento humano.
10. Consolidar cultura del servicio, liderazgo inspirador y sensibilidad ambiental.
11. Diseñar e implementar un sistema de gestión del conocimiento.
12. Integrar y desarrollar los Sistemas de Información

**CAPACIDAD ORGANIZACIONAL**

El término capacidad organizacional se refiere al uso de datos en una entidad para facilitar la toma de decisiones. Abarca la comprensión del funcionamiento actual de la institución, bien como la anticipación de acontecimientos futuros, con el objetivo de ofrecer conocimientos para respaldar las decisiones empresariales y prestar un BUEN SERVICIO



**FATIGA**

**Tiene que ver con la posibilidad de atender BIEN las necesidades y requerimientos de sus clientes o usuarios**

Calidad ←————→ Prontitud

Estados internos que dirigen el organismo hacia metas o fines determinados; son los impulsos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación



¿EN QUÉ ESCALÓN ESTÁS COLOCADO HOY?

MOTIVACION PERSONAL

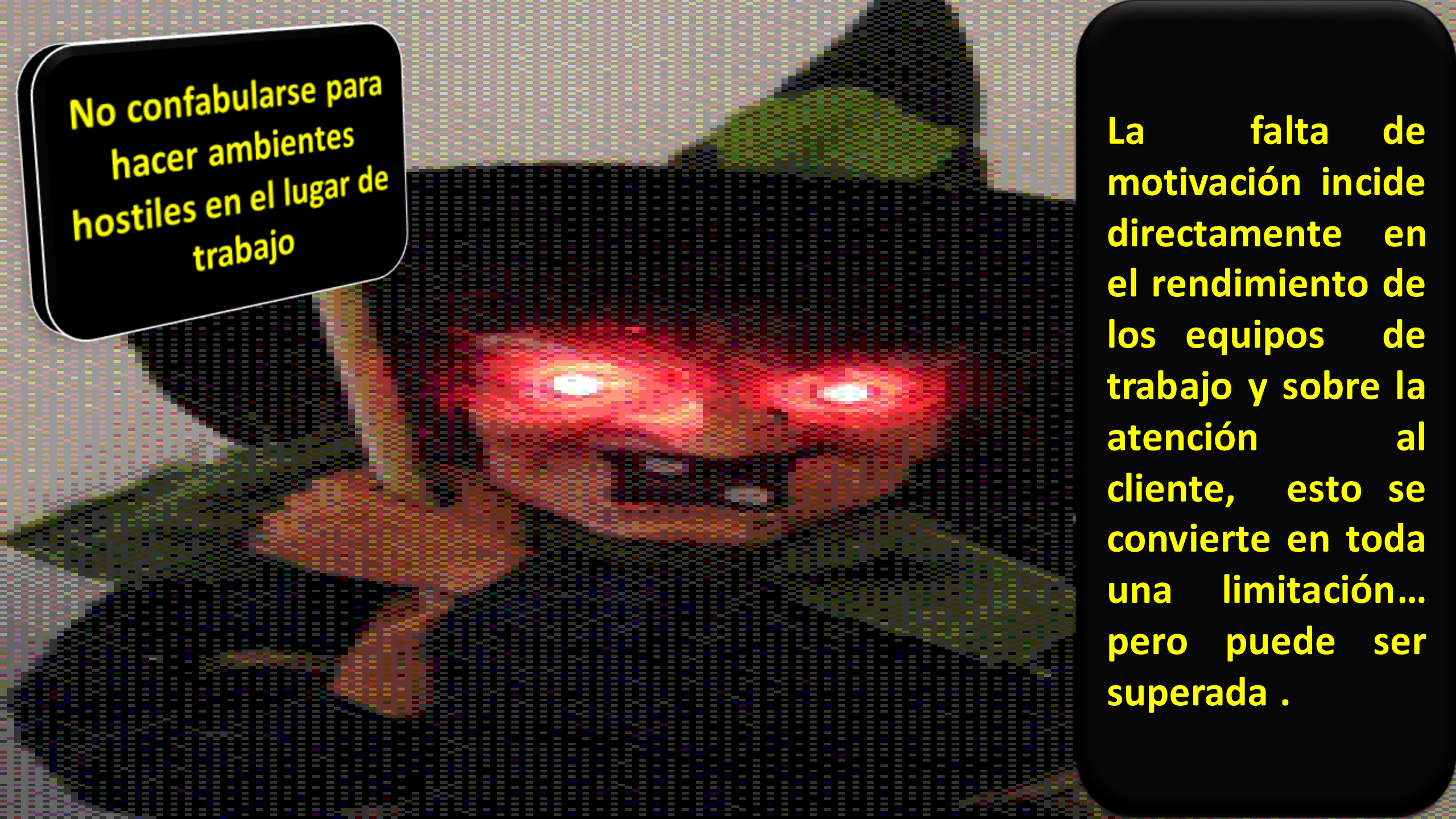
# Cómo conseguir un buen ambiente de trabajo?

- 6. Mantente por fuera de los comentarios. Abstente de participar en conversaciones mal intencionadas acerca de terceros. Si necesitas decirle algo a un compañero hazlo de frente.
- 7. Fomenta la cooperación. Para que las responsabilidades sean compartidas y se ejercite la participación, delega las tareas posibles en las personas que puedan cumplir. Lograrás que todos puedan agregar valor con sus acciones.

LOS VAMPIROS DE ENERGIA

*Cómo hacer para no dejarme afectar???*

Por los vampiros de  
energía



No confabularse para  
hacer ambientes  
hostiles en el lugar de  
trabajo

La falta de  
motivación incide  
directamente en  
el rendimiento de  
los equipos de  
trabajo y sobre la  
atención al  
cliente, esto se  
convierte en toda  
una limitación...  
pero puede ser  
superada .



ACOSO  
LABORAL

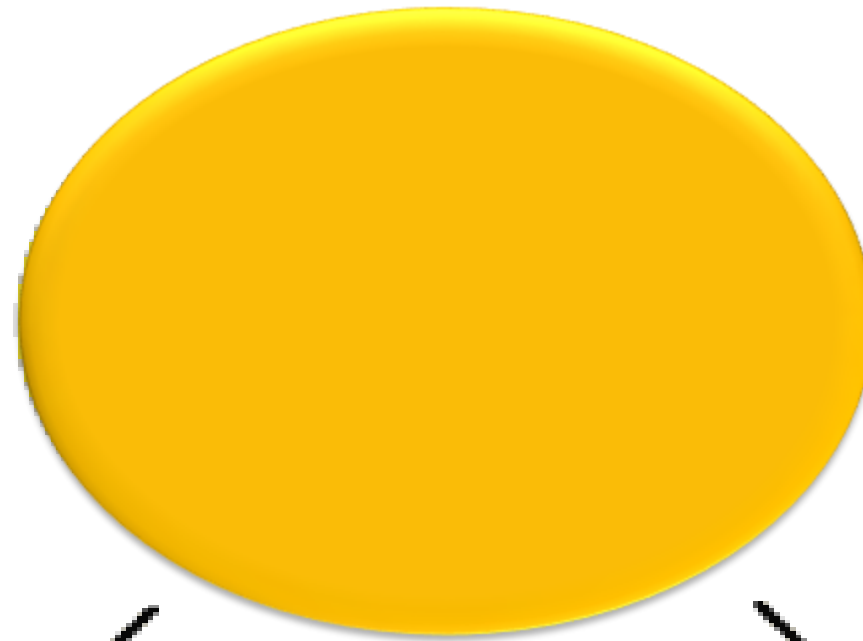
**1 - Como me siento mal  
en el trabajo, llego tarde**

**2 - Cuando llego  
tarde me reprenden**

**3 - Cuando me  
reprenden me siento  
peor y me equivoco**

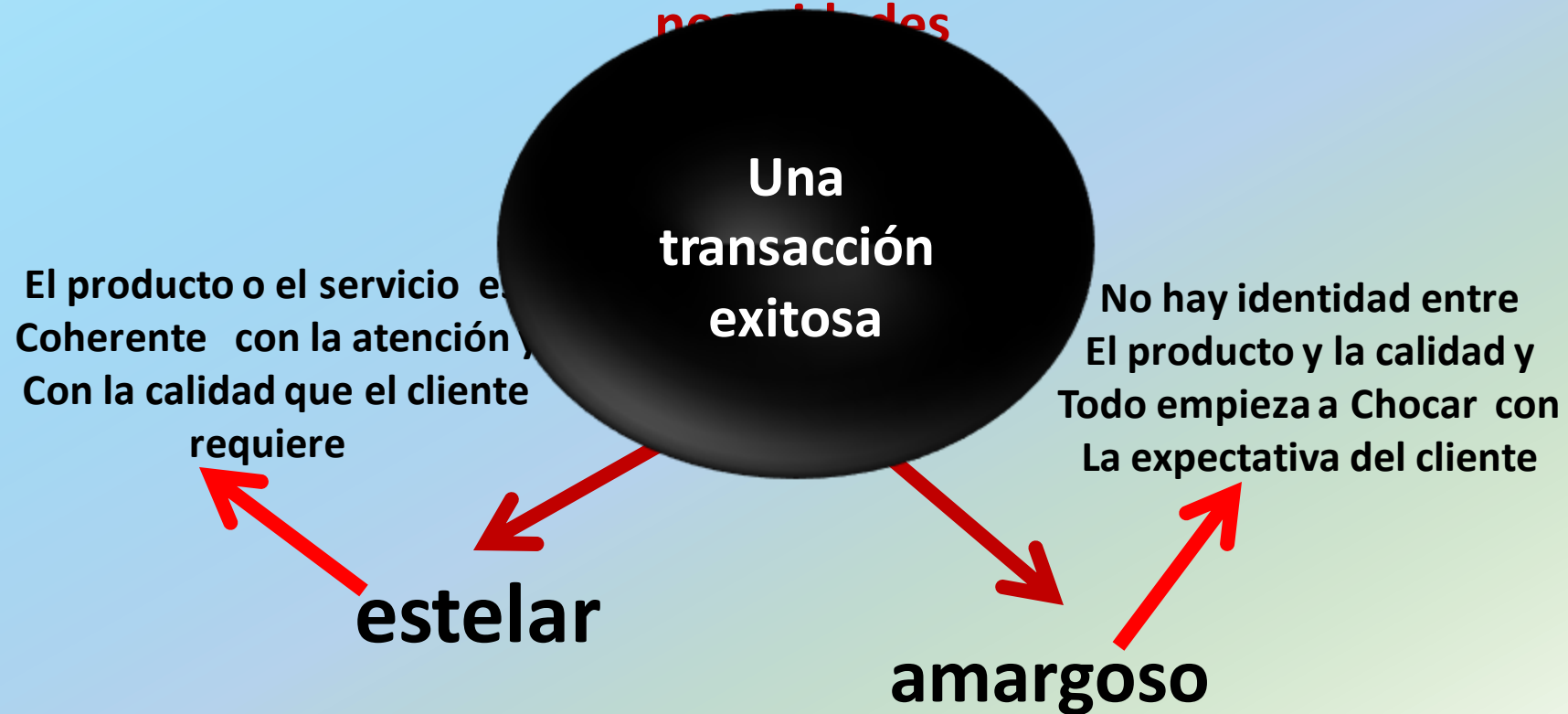
**4 - Cómo cometo  
errores trato de no  
tomar compromisos**

**5 - Esta actitud limita  
mis posibilidades de  
ascenso y mi permanencia  
en la empresa**



**Es el punto preciso y esencial del acto de servicio**

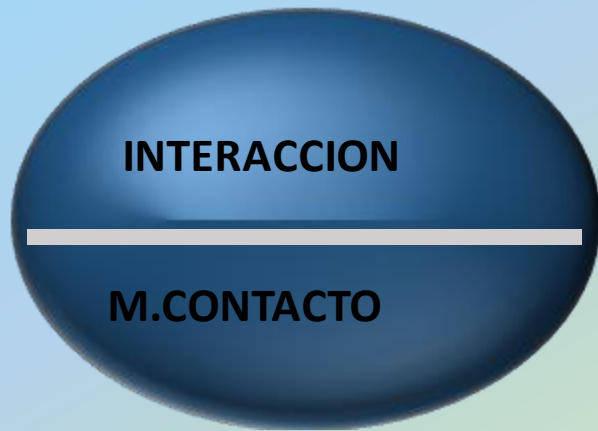
**En donde se juntan expectativas y realidades-  
necesidades**



# EL EMPAQUE DEL SERVICIO COMO PRODUCTO

## TIENE QUE VER CON LA FORMA COMO

### ESTE SE PRESTA



# Gestión de cierre del acto de Servicio

Lo que mas se recuerda es lo ultimo que ha pasado



Cúmplale con el producto el servicio prometido



Sea cordial y demuestre y haga:

- 1.- Estar a gusto con la visita recibida
- 2.- Levántese y llével@ hasta la puerta.
- 3.-Cuéntele que siempre le estará esperando

## ACUERDOS PARA LA SANA CONVIVENCIA EN CORPOCALDAS



**SIETE PILARES DE NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL**

