

**Gestión Centrada en
las Personas.
Prácticas de buen trato**



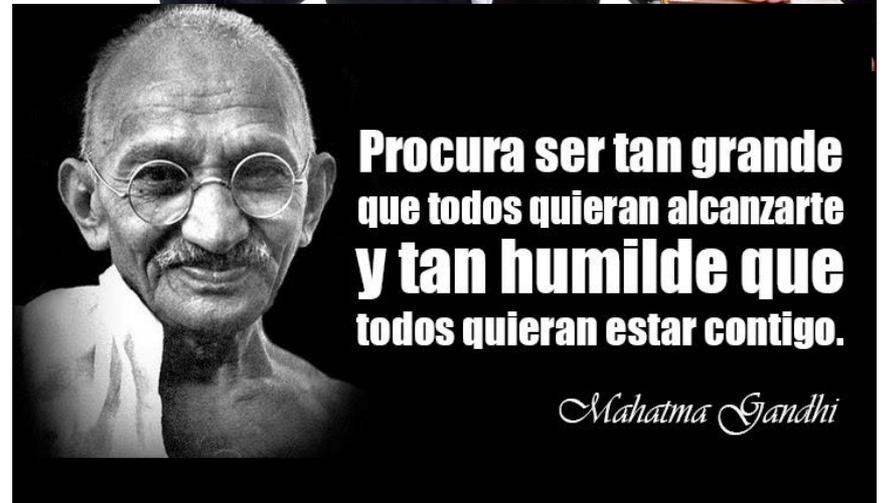
Temática



Liderazgo ético de la gestión centrada en las personas

Valores

- Honestidad
- Humildad
- Compromiso
- Perseverancia y flexibilidad
- Responsabilidad personal
- Profesionalismo



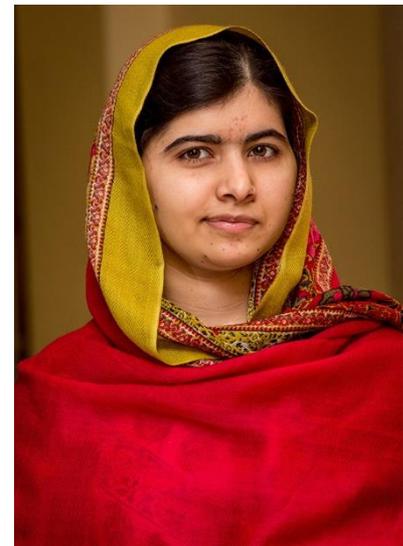


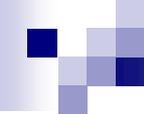




Aptitudes

1. Empatía
2. Aceptación
Incondicional
3. Consideración
Positiva
4. Congruencia





Que ocurre
cuando

Los Equipos se
sienten

Reconocidos
Apreciados
Valiosos

- Facilitación de Efecto Positivo
- Mejoramiento de la calidad de las decisiones
- Relaciones Creatividad
- Persistencia en las Metas
- Mejora la ciudadanía organizacional de los equipos de trabajo

Accesibilidad.

Actitud.

Atención personalizada.

Competencias.

Confidencialidad.

Empatía.

Asertividad.

Capacidad de respuesta.

Fiabilidad.

Garantía.

Mejora.

Orientación a las personas.

Satisfacción.

Expectativas.

Calidad



- 
- Hable directo al usuario/a y mirándole el rostro.
 - Muéstrese humano y sensible. • Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles, y explicaciones complejas.
 - No interrumpa, deje que el usuario hable primero.
 - Escuche con cuidado, no se distraiga. • Sonría, una sonrisa transmite confianza.
 - Sea breve, hable lo necesario. Aspectos que impiden la buena comunicación verbal:
 - No sea prepotente, sea modesto al presentar sus ideas y paciente mientras escucha.
 - No sea egocéntrico (Ej: es que yo...porque yo...yo he pensado...)
 - Recriminar al interlocutor (Ej: está equivocado...no me ha entendido...).
 - Lapsos o mente en blanco (Ej: eheee..sabe queeee...esteee...).
 - Falta de habilidad interpretativa. • No debe confrontar al usuario.

- 
- Sentimientos, estados de ánimo.
 - Escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).

Frases que se debe evitar

- ¿Entiende? Connota que el usuario/a es poco inteligente.
- Pero es que no ha leído bien, señor!!!
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Creo que el funcionario que busca anda en el baño o tomando desayuno.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante! Recordar que nada es más importante que el usuario.
- Es que ese teléfono nunca lo contestan.
- Es que tenemos

- • Es que yo no me encargo de eso. Lo siento. • Eso es antes, ahora lo hacemos diferente.
- • Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado. • Espere un momento. Tengo una llamada. El usuario presencial, es primero que el teléfono. • Estoy muy ocupado en este momento.
- • No tengo idea, mejor pregúntele a otro funcionario. • Si no me explica a qué viene, yo no puedo atenderlo. • Pero, ¿no leyó las instrucciones? • Ya le contesté eso!!!.
- • Además, evite la excesiva confianza con los usuarios /as(aunque los/as conozca). Se debe siempre entregar un trato profesional. Nunca use frases como los siguientes. Ejemplos:
- • ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje! • ¡Hola, cómo estaii! o Hola, y tú en que andas?, aunque sea un conocido en el trabajo o fuera del trabajo, se debe de actuar de manera profesional.
- • ¡Noo, mi amor, eso era antes! d • ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto! e • ¿Cómo estás? No tutear al usuario/a.

Cualidades





https://www.youtube.com/watch?v=yILPQe5OYwM&ab_channel=ISSSTEMX