

Actitud de Servicio

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN DEL SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA



TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



2022 *Ricardo Flores*
Año de *Magón*
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

OBJETIVO

EL SERVIDOR PÚBLICO SERÁ CAPAZ DE ESTABLECER Y MANTENER UNA ACTITUD POSITIVA AL MOMENTO DE PROPORCIONAR UN BIEN O SERVICIO A LOS USUARIOS, PARA LO CUAL, IDENTIFICARÁ LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL SERVICIO PRESTADO, PROCURANDO CUBRIR LOS REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS, DENTRO DEL MARCO NORMATIVO DEL ÁREA, OFRECIENDO ASÍ UN SERVICIO DE CALIDAD EN LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

CONTENIDO



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

	Pág.
• Servicio.....	7
– Elementos del servicio.....	9
• Triangulo de servicio.....	13
– Elementos del triangulo de servicio.....	15
• El ciclo del servicio.....	19
• Estrategias de calidad en el servicio.....	20
• Estrategia del servicio al cliente.....	21
• Atributos y estándares en el servicio.....	22
• Los servicios y sus características.....	25
• Los servicios y su adecuada funcionalidad de las oficinas de atención al publico.....	26
• Lo que valoran los clientes.....	28
• Satisfacción del usuario.....	29



	Pág.
• Usuario o cliente satisfecho.....	30
• Contacto con el cliente o usuario.....	32
• Mejora en el servicio.....	34
• Características de un servicio de calidad.....	35
• Visión integral del sistema de tramites y servicios públicos de calidad al 2012.....	36
• Acción de mejora.....	40
• Empatía en el servicio.....	41
• Actitudes.....	44
– Tipos de actitudes.....	45
• Imagen del servidor.....	48
• Código de conducta de las y los trabajadores de la STPS.....	49
– Desempeño del cargo publico.....	51

Pág.

• Manejo de conflictos.....	52
• ¿Qué es un conflicto?.....	53
• Proceso del conflicto.....	54
• Causas de un conflicto en la organización.....	55
• Manejo de situaciones especiales.....	56
– Clientes enojados.....	56
– Clientes platicadores.....	57
– Clientes ofensivos y groseros.....	57
• Factores que impiden la resolución del conflicto.....	58
• Comportamientos en el manejo de conflicto.....	59
– Competencia.....	59
– Negociación.....	60
– Compromiso.....	61
– Adecuación.....	62
– Colaboración.....	63

	Pág.
• Niveles de conflicto en la organización.....	64
– Bajo.....	64
– Adecuado y estimulante.....	65
– Alto.....	66
• ¿Qué hacer para solucionar un conflicto?.....	67
• Comunicación y conflicto.....	68
• Bibliografía.....	71



TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

SERVICIO



2022 *Ricardo Flores*
Año de Magón

PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

SERVICIOS

- Hoy en día, cada vez más organizaciones orientan sus esfuerzos para satisfacer las necesidades de los usuarios a través de servicios de calidad.
- La palabra *servicio* proviene de la palabra latina *servis* = servir, servidor o servicial.
- **EL SERVICIO ES EL CONJUNTO DE ACTIVIDADES QUE SE RELACIONAN ENTRE SÍ Y DE ACTITUDES QUE SE DISEÑAN PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS.**

Desde el punto de vista de la organización, el servicio es:

- Un paquete de valor al usuario.
- La conexión entre el servidor público y el usuario.

ELEMENTOS DEL SERVICIO

- Un servicio se concibe como un sistema. Un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados e interdependientes, que forman una unidad y que tienen un objetivo en común.
- La visión sistemática del servicio proporciona una “*visión periférica de la institución*”, lo que permite enfocarla con un lente ancho para identificar la medida en que nuestros actos se relacionan con otras esferas de la misma actividad.
- En un nivel más amplio, los elementos del servicio abarcan una amplia y heterogénea variedad de métodos, herramientas y principios orientados a identificar la interrelación de fuerzas que forman parte del proceso común.



A continuación se muestran los elementos que componen a un servicio:

- **Proveedor.** El proveedor es quien proporciona los insumos para el desarrollo del sistema de servicio.
- **Usuario.** El usuario es la razón del ser del servicio. En la administración pública federal, al **usuario** se le denomina **ciudadano, derechohabiente**, etc., dependiendo de la actividad de la dependencia o entidad de referencia.
- El usuario es toda persona o función que es impactada por nuestro trabajo o por nuestros servicios. Es el que solicita, recibe o se beneficia del servicio brindado.



Usuario:

- ✓ Es la persona más importante para cualquier institución. No depende de nosotros; nosotros dependemos de él.
- ✓ No es una interrupción de nuestro trabajo, es un objetivo.
- ✓ Nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendiéndolo.
- ✓ Es una parte esencial de nuestra dependencia, no es ningún extraño.
- ✓ Sin él, no existirían los servicios y la razón de ser de las instituciones. ¡No olvidarlo nunca!





Retroalimentación: es el juicio que emite el usuario al recibir un servicio. La retroalimentación es la mayor fuente de información que tiene el proveedor para mejorar su servicio.

La opinión de los usuarios es la clave para la mejora de los servicios.

La retroalimentación permite:

- Cambiar el flujo de los procesos del subsistema.
- Identificar la medida en la que se satisfacen las necesidades de los usuarios.
- Orientar la instrumentación de acciones de mejora.

➤ Las organizaciones fácilmente pueden caer en la trampa de centralizar todas sus acciones en beneficio propio y no de los usuarios, esta premisa errónea tiene como consecuencia que las estrategias, sistemas y gente se dirijan al beneficio interno.

➤ Hoy en día, los usuarios asumen el mando en las instituciones: son los que definen “lo que quieren”, “cómo lo quieren”, “cuándo lo quieren” y “para qué lo quieren”.

➤ Para ofrecer un servicio de calidad, es necesario considerar el concepto de “triángulo del servicio”.

➤ El triángulo del servicio se ha convertido en un concepto relevante para todas aquellas organizaciones que ofrecen servicios.

DEFINICIÓN

El triángulo del servicio es la representación gráfica de toda la filosofía de calidad en el servicio que nos muestra las esferas de la dinámica de servir y la dinámica organizacional centrada en el usuario.

LOS ELEMENTOS DEL TRIÁNGULO DEL SERVICIO



A CONTINUACIÓN SE DESCRIBEN ELEMENTOS DEL TRIANGULO DEL SERVICIO
El Usuario. Es la parte central del modelo, es el elemento principal en torno al cual se congregan y desarrollan el resto de los elementos.

Centrarse en el usuario es el punto de partida para diseñar estrategias, sistemas y personal idóneo para operar estos elementos. Este enfoque es la clave para cualquier acción interna.

La estrategia. Algunas organizaciones trabajan para mejorar la calidad y otras para mejorar el servicio, no comprenden que calidad y servicio es una sola cuestión.

La estrategia de servicio se construye sobre la información de las características y necesidades de los usuarios. La estrategia de servicio tiene 2 elementos clave:

Las **políticas internas:** son los lineamientos que rigen la actuación de los miembros de una institución.

La **promesa de servicio al usuario:** es la combinación de tangibles (procesos, infraestructura) e intangibles (creencias y valores).

➤ **La gente.** Este elemento incluye a los servidores públicos de todos los niveles de la institución. Da dinamismo a los sistemas y a la estrategia.

- Es importante que todos los servidores públicos compartan un conjunto de valores sobre el servicio, todos deben ser, entender y obligarse a la promesa de servicio.
- El triángulo de servicio funciona cuando los servidores públicos que están al frente de la institución tienen las siguientes características:
 - ✓ Valores, principios y creencias personales que empatan con los de la institución.
 - ✓ Son conocedores de su trabajo.
 - ✓ Son pacientes, tolerantes y empáticos.
 - ✓ Trabajan en equipo y con enfoque a solución de problemas.



➤ **Los sistemas.** Todas las personas de la organización, desde el nivel directivo hasta la gente de contacto en los servicios, realizan sus funciones dentro de los sistemas que establecen la forma de trabajo en la organización.

- **Los sistemas son la forma en que se realiza el trabajo en una institución.**

➤ **Los 4 principales sistemas que debemos agilizar son:**

- **El sistema directivo.** Es aquel que se compone por el grupo directivo ya que son estos los que toman las decisiones y diseñan la estrategia para la organización.

- **El sistema de reglas y regulaciones.** Estas son las pautas que dirigen la

organización entre la gente (proveedores) y los usuarios. Son las normas y las políticas de la organización.

- **El sistema técnico.** Este sistema representa todas las herramientas físicas y técnicas para proporcionar el servicio.

- **El sistema social.** Este es el sistema humano. Representa a toda la gente de la organización y la forma de interactuar entre sí, cómo se lleva a cabo el trabajo conjuntamente.



En cada uno de los sistemas es necesario analizar si los **sistemas son amables con los usuarios**.

➤ **Los sistemas amables** son aquellos diseñados por beneficio del usuario y que ayudarán a los encargados del servicio a satisfacer las necesidades de los usuarios sin complicaciones. Por otro lado, los sistemas **poco amables** son aquellos diseñados para satisfacer las necesidades internas de la institución y que obstruyen la operación de los encargados del servicio.

➤ El objetivo final de toda iniciativa institucional centrada en el usuario debe ser armonizar estos tres componentes (la estrategia, la gente y los sistemas), en torno a la satisfacción del usuario.

Entender las esferas del triángulo del servicio, así como sus interrelaciones es esencial para proporcionar un servicio de calidad.

EL CICLO DEL SERVICIO

El **ciclo de servicio** se activa cada vez que un usuario se pone en contacto con nuestro servicio. Así como hay centenares de momentos de la verdad en un día determinado, hay también ese número de ciclos de servicio.

El ciclo de servicio permite visualizar la panorámica general de nuestros momentos de la verdad, identificar el **momento de la verdad** en el que se participa directamente con los usuarios, así como determinar **áreas de oportunidad** que permitan mejorar el servicio.

EL CICLO DE SERVICIO SE CONSTRUYE REALIZANDO LOS SIGUIENTES PASOS:

1. Enlistar y enumerar los momentos de la verdad en orden secuencial.
2. En un rotafolio o cualquier superficie plana y amplia para escribir; trazar un círculo que servirá como marco de referencia para anotar los momentos de la verdad.
3. Anotar alrededor del círculo, los momentos de la verdad iniciando en el punto número 1 y numerar cada uno de ellos.

ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

La implantación de una estrategia de servicios, puede ser en base a tres criterios:

- Implantación por medio de la estructura.
- Implantación por medio de la tecnología.
- Implantación por medio de los empleados:



- Competir por talento.
- Desarrollar habilidades y conocimientos.
- Trabajar en equipo.
- Facultar a los empleados para que puedan servir.
- Evaluar el desempeño y premiar la excelencia.

ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
 - La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
 - La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
 - La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
-
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
 - El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
 - La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
 - La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.



ATRIBUTOS Y ESTÁNDARES EN EL SERVICIO



2022 *Ricardo Flores*
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Los atributos son las características del servicio que son más relevantes para el usuario.

Una recomendación importante en su definición es no utilizar conceptos genéricos como calidad, eficiencia o excelencia, por lo que se recomienda utilizar conceptos específicos como:

- Rapidez
- Confiabilidad
- Puntualidad
- Oportunidad, etc.

ATRIBUTOS Y ESTÁNDARES DEL SERVICIO



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

Concepto: Los **estándares** son la descripción cuantitativa del servicio. Son los valores que se dan a cada uno de los atributos con el propósito de medirlo.



Los **estándares** representan una responsabilidad para el servidor público y una referencia al usuario para demandar su cumplimiento, dan certeza al usuario de lo que pueden esperar y al servidor de lo que se espera de él.



estándares pueden ser definidos en términos de:

Los

➤ **Tiempo:** Se utilizan unidades de medición de tiempo para definirlos (minutos, horas, días, etc.)

➤ **Numéricos:** Se utilizan unidades numéricas para definirlos.

➤ **Caracterización:** Se definen a través de la forma en que se debe prestar el servicio.



LOS SERVICIOS Y SUS CARACTERÍSTICAS



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

LOS SERVICIOS PRESENTAN CARACTERÍSTICAS DIFERENTES A LOS PRODUCTOS.

➤ **Son intangibles**

No pueden ser probados, sentidos, oídos o tocados antes de comprarse.

➤ **Son heterogéneos**

Los servicios son variables. Depende de ¿quién?, ¿cómo? y ¿dónde? se presten los servicios.

➤ **Son indivisibles**

La producción y el consumo de los servicios son inseparables. Se producen y consumen al mismo tiempo.

➤ **Son perecederos (no almacenables)**

Los Servicios muestran gran caducidad y no es posible almacenarlos.



LOS SERVICIOS Y SU ADECUADA FUNCIONALIDAD DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

La institución tomará medidas orientadas a que el usuario realice su trámite o servicio, evitando que gaste tiempo y realice desplazamientos innecesarios. A continuación se mencionan las actividades a considerar:

- ❖ Realizar el trámite una sola vez: Para realizar algunos trámites, los usuarios acuden varias veces a la ventanilla. Deberán realizarse acciones que permitan que si la resolución o servicio es inmediato, el usuario acuda una sola vez, o cuando la resolución requiere un plazo mayor, acuda, máximo dos veces.
- ❖ Optimizar los Atributos de Servicio: La mejor medida para proporcionar un trámite o servicio eficientemente, es mediante la optimización de los atributos de servicio. ello incluye los siguientes aspectos:



- ❑ **Tiempo de atención en ventanilla:** es el tiempo que el usuario requiere para gestionar el inicio del trámite o servicio (proporcionar la documentación o información requerida) o su conclusión (recibirlo) e incluye el tiempo de espera.
- ❑ **Tiempo de resolución:** es el tiempo que la institución necesita para gestionar el trámite o servicio.
- ❑ **Trato:** es el conjunto de cualidades que presenta el personal de la institución en su interacción con los usuarios. Este trato debe ser amable, respetuoso y debe utilizarse un lenguaje claro y comprensible para los usuarios.
- ❑ **Honestidad y Transparencia:** adicionalmente, la interacción del personal de servicio debe cumplir los requerimientos Normativos en aspectos como requisitos, costos y tiempo de atención y resolución, manteniendo una actitud de servicio que permita mejorar continuamente a favor del usuario.



LO QUE VALORAN LOS CLIENTES



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

LO QUE VALORAN LOS CLIENTES EN LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN PERSONAL:

- ✓ Seguridad
- ✓ Credibilidad
- ✓ Comunicación
- ✓ Comprensión
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Cortesía
- ✓ Profesionalismo
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Fiabilidad



SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del usuario es el estado de opinión respecto de una organización que presta un servicio o un bien, que sigue un juicio de calidad y que se deriva de él.



Las opiniones son el resultado de contrastar los que ellos esperaban antes de recibir el servicio con su experiencia real con el mismo.



¿QUÉ ES UN CLIENTE SATISFECHO?

AL

LO PRINCIPAL PARA SATISFACER AL CLIENTE O USUARIO ES:

- Ocuparse de lo que necesita, escucharlo y dárselo.
- Preocuparse constantemente por su bienestar.
- Especial énfasis en la opinión del cliente o usuario, después de proporcionarle un bien o servicio.



CONTACTO CON EL CLIENTE O USUARIO



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

LOS MOMENTOS DE CONTACTO CON EL CLIENTE REQUIEREN DE:

- I. Actitud positiva hacia el cliente. Apariencia.
- II. Identificar las necesidades del cliente. Escuchar con atención.
- III. Ocuparse de las necesidades del cliente. Lenguaje verbal.

Otros elementos de atención con los clientes son:

Lenguaje corporal, oportunidad en la atención, obtener retroalimentación, satisfacer las necesidades básicas del cliente, proporcionar el servicio ofrecido y solucionar los problemas del cliente.



Aspectos que deben mejorarse en forma permanente para mantener la calidad total en la institución.

- Productos.
- Servicios.
- Procesos.
- Sistemas.
- Procedimientos.
- Ideas.
- Conceptos.
- Métodos.
- Tiempos.

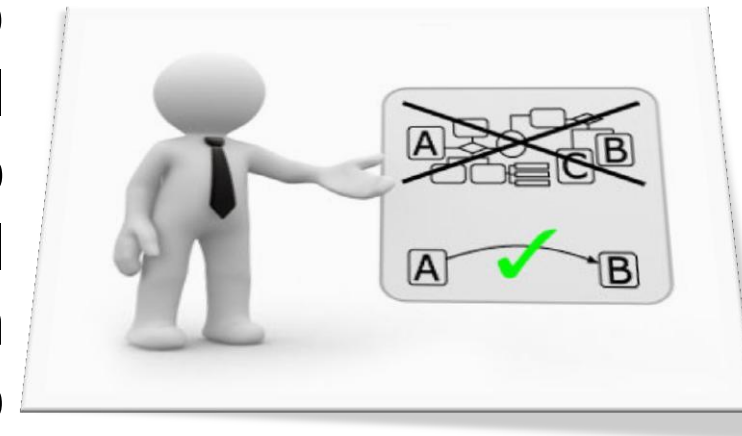


MEJORA EN EL SERVICIO



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

En todas las áreas y sectores que sean susceptibles a cambios como aquellas que aparentemente no lo son. Ningún desarrollo operativo puede considerarse perfecto, lo cual indica que todo es mejorable, siendo oportuno señalar que la calidad total comienza y finaliza con capacitación y mejoramiento continuo, debiendo lograrse a tal efecto el compromiso permanente del personal.



CARACTERÍSTICAS DE UN SERVICIO DE CALIDAD



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

LAS CARACTERÍSTICAS DE UN SERVICIO DE CALIDAD SON:

- Transmitir una actitud positiva
- Identificar las necesidades de sus clientes
- Satisfacer las necesidades de los clientes
- Mostrar atención
- Tener una presentación adecuada
- Atención personal y amable
- Tener a mano la información adecuada
- Expresión corporal y oral adecuada



VISIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE TRÁMITES Y SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD AL 2012



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

El sistema está determinado para el periodo de 2008 - 2012 y está conformado por **tres Etapas y dos Vertientes**, los cuales permitirán focalizar los esfuerzos, acciones y tareas de cada Institución, para aumentar gradualmente la calidad de los trámites y servicios.

Dichas Vertientes son:

1. TRÁMITES Y SERVICIOS
2. ESPACIOS DE CONTACTO CIUDADANO



Se buscará que la totalidad de trámites y servicios gubernamentales definidos tengan las características siguientes al final de esta administración:

- Tiempos mínimos de respuesta.
- Desplazamientos mínimos para el usuario.
- El menor número de requisitos.
- Requisitos solicitados una sola vez.
- Estándares de servicio y de atención, publicados y difundidos.



- Simplificar los formatos o, en su caso, implementar el uso de formatos universales.
- Una entrada y salida del trámite (evitar que el usuario acuda a diferentes oficinas de servicio).
- Posibilidad de verificar el avance y conclusión del trámite o servicio a través de medios electrónicos (por ejemplo vía web o un 01 800).
- Amabilidad por parte de los servidores públicos de atención a la ciudadanía.
- Honestidad y transparencia en su entrega.



Finalmente recuerda que la calidad en el servicio:

- **Está guiada por los usuarios.**
- **Es cumplir con los estándares del servicio.**
- **Es la acumulación de experiencias satisfactorias para el usuario.**



ACCIÓN DE MEJORA



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

➤ LA ACCIÓN DE MEJORA

Es una actividad que persigue aumentar la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión o del usuario. En términos generales, es el efecto que causa un agente sobre un proceso, trámite o servicio para solucionar una situación problemática o aumentar el nivel de satisfacción.





TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

EMPATÍA EN EL SERVICIO



2022 *Ricardo Flores*
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

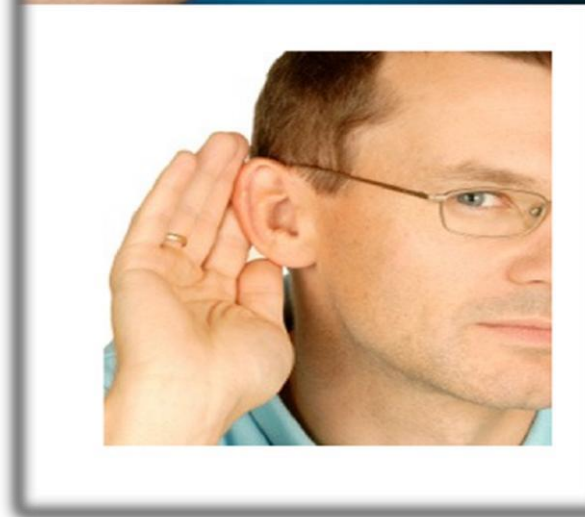
EMPATÍA EN EL SERVICIO



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

Los usuarios solicitan un servicio porque tienen necesidades prácticas y personales que satisfacer, con el propósito de atender esas necesidades es importante poner especial atención en la interacción humana y el puente de comunicación que se establece entre los servidores públicos y los usuarios.

Al solicitar un servicio podemos enfrentarnos a un servidor público que aún y cuando técnicamente cumple con sus funciones, no satisface nuestras necesidades y es ajeno a nuestras emociones y sentimientos. A esto se le conoce como apatía en el servicio.



Los usuarios esperan que la prioridad de los servidores públicos sea ocuparse en satisfacer sus necesidades con amabilidad y cortesía, pero además desean sean comprendidos.

La empatía es manejar emociones en paralelo con nuestros usuarios, pero sin que estas emociones nos afecten de manera personal. Es entender que toda conducta nuestra, tendrá un efecto en ellos, en otras palabras, es “**ponerse en los zapatos del otro**”, comprender sus emociones y sentimientos actuales y los que se generarán como resultado de nuestras acciones.

ACTITUDES

Las actitudes son un tipo de diferencias individuales que afectan el comportamiento de los individuos. Se puede definir **como las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados**. Tanto la gente importante en la vida de la persona, como los factores genéticos y externos tienen influencias en las actitudes del individuo.



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



2022 Ricardo Flores
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

La mayor parte de las investigaciones acerca del comportamiento organizacional, ha puesto especial interés en **tres actitudes**, como son:

- **Satisfacción en el Trabajo:** se refiere a la actitud global de una persona hacia el trabajo que realiza. si un individuo se encuentra satisfecho con el trabajo que lleva a cabo mostrará una actitud positiva hacia el mismo.

➤ **Compromiso con el Trabajo:** se puede definir como el nivel en el que una persona se identifica con su trabajo, le interesa lo que realiza, participa de manera activa en lo que él implica y además considera su desempeño como importante para la valoración personal.

Los empleados que poseen un alto grado de compromiso con el trabajo, por lo general poseen menor tasa de ausentismo y de renuncia, pero sobre todo pronostica los niveles de rotación.



➤ **Compromiso Organizacional:** Se refiere al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante.

Las investigaciones muestran que existe una relación negativa entre el compromiso organizacional y el ausentismo y la rotación, sobre todo de este último, pues demuestra ser un mejor indicador de la rotación que la satisfacción en el puesto.



IMAGEN DEL SERVIDOR PUBLICO

Debemos identificar los atributos más significativos que configuran la percepción del consumidor, también denominado ciudadano o usuario. Un aspecto esencial en la percepción es el tiempo. Especialmente en ciertos servicios la percepción se determina en buena medida dependiendo del tiempo de espera para obtener el servicio.

Elementos Importantes de Percepción:

- Satisfacer la Necesidad
- Costo
- Tiempo
- Ventajas
- Mejora del Servicio

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LAS Y LOS TRABAJADORES DE LA STPS

Como parte de la imagen que los servidores públicos deben mostrar, se encuentra lo que establece el Código de Conducta de la STPS.

El Código de Conducta de la STPS, es una guía que sirve para resolver dilemas éticos o de conducta en nuestra dependencia, contribuye a cumplir con nuestra misión, visión y objetivos; en su contenido está presente el Código de Ética y la filosofía de la STPS, capaz de orientar el comportamiento de todos los que integramos el sector laboral.

A continuación se señalan los estándares de conducta laboral, de trato profesional, de trato social y de formación y desarrollo que debemos aplicar con los:

- Integrantes del sector.
- Trabajadores, gremios y organizaciones.
- Proveedores, contratistas y prestadores de
- servicios. Medio ambiente, salud y seguridad.
- La sociedad.
- Los diferentes niveles de gobierno.

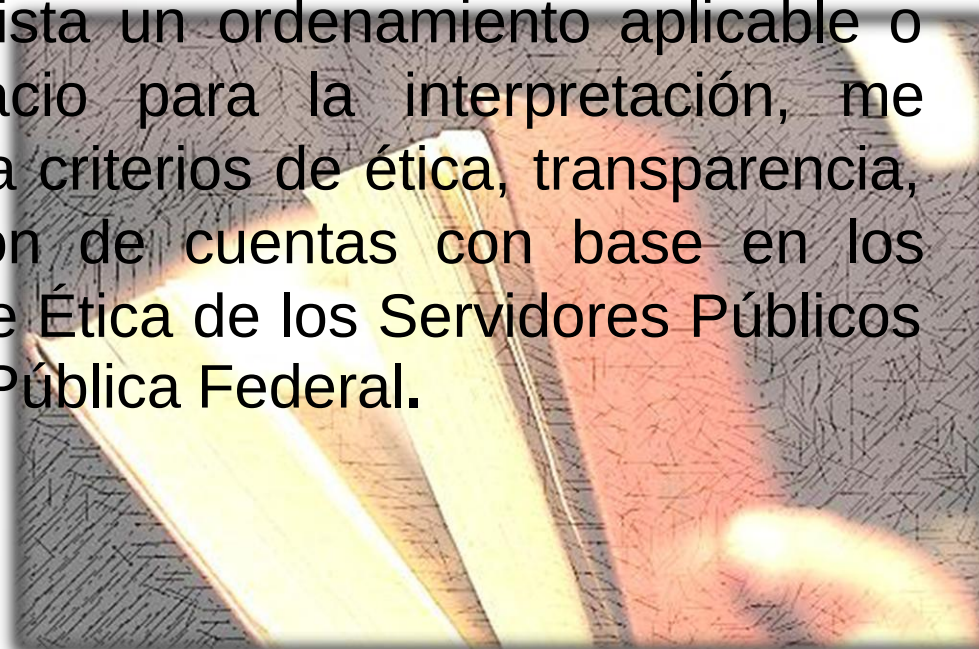
CÓDIGO DE CONDUCTA DE LAS Y LOS TRABAJADORES DE LA STPS



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

COMPROMISO:

Desempeñar mis funciones con base en las Leyes, Reglamentos, Normas y demás ordenamientos Jurídicos y Administrativos aplicables. En aquellos casos en que no exista un ordenamiento aplicable o cuando exista espacio para la interpretación, me conduciré conforme a criterios de ética, transparencia, integridad y rendición de cuentas con base en los valores del Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.



2022 Ricardo Flores
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

DESEMPEÑO DEL CARGO PÚBLICO



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

Compromiso

- Conducir mis acciones dentro del marco de actuación de mi puesto, sin favorecer o en su caso perjudicar a otros servidores públicos o, en su caso, a un particular.

Debo

- Aplicar los conocimientos, habilidades y capacidad técnica que poseo para desempeñar mi cargo, orientando mis acciones al cumplimiento de la misión de la STPS.
- Contribuir a desarrollar un ambiente laboral que favorezca el servicio público.
- Evitar el contacto directo entre quienes resuelven asuntos y los interesados o sus representantes.





MANEJO DE CONFLICTOS



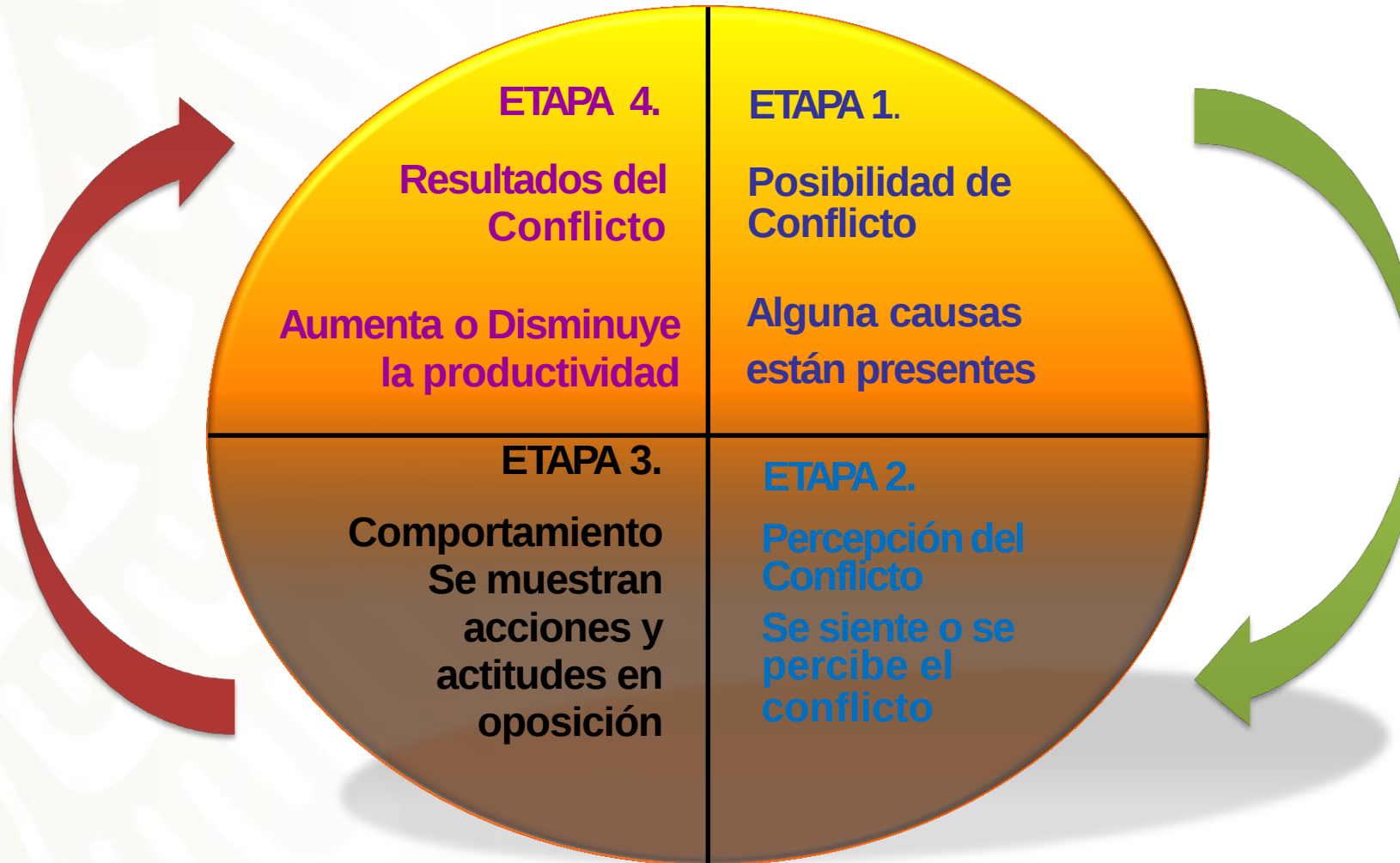


Existe conflicto cuando dos o más personas están en desacuerdo en sus objetivos, intereses, sentimientos, ideas, lo que se manifiesta en oposición, interferencia, bloqueo, choques y pleitos.

EL PROCESO DEL CONFLICTO



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



CAUSAS DE UN CONFLICTO EN LA ORGANIZACIÓN



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

LAS CAUSAS MÁS COMUNES SON:

- Recursos limitados
- Problemas en la comunicación
- Diferencias en intereses y metas
- Diferentes percepciones
- Falta de claridad en la asignación de tareas y funciones
- Falta de participación en la toma de decisiones
- Actitudes personales autoritarias



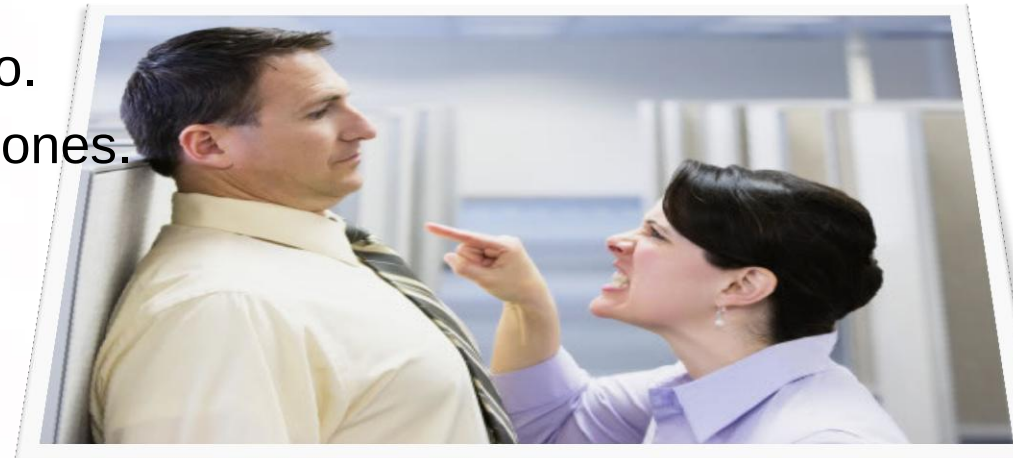
MANEJO DE SITUACIONES ESPECIALES



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

➤ **CLIENTES ENOJADOS.**

- Poner atención en lo que puede y no en lo que no es posible responder.
- Utilizar un tono de voz tranquilo y amable.
- Anticipar situaciones potencialmente irritables.
- No hacer promesas que no pueda cumplir.
- No perder la ecuanimidad.
- Observar más allá del enojo.
- Mantener a raya sus emociones.
- Calmar el enojo.
- Ser solidario.
- Analizar el problema.
- Dar seguimiento.



2022 *Ricardo Flores*
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



➤ **CLIENTES PLATICADORES:**

- Considere las razones por las cuales hablan tanto.
- Posiblemente son personas solitarias.
- Muestre paciencia e interés.
- Sea cortés y mencione que cuenta con otros clientes o usuarios a quien atender.

➤ **CLIENTES OFENSIVOS Y GROSEROS:**

- Trate de identificar la causa de su molestia o enojo.
- Sea excepcionalmente amable.
- Considere que pueden ser personas que se sienten solas e inseguras.



FACTORES QUE IMPIDEN LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

- Querer explicar nuestro punto de vista primero
- Resistencia a escuchar
- Temor
- Ganar-Perder

COMPORTAMIENTOS EN EL MANEJO DEL CONFLICTO



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

COMPETENCIA:

Usa el poder o la autoridad para resolver el conflicto.

La persona no coopera y es muy auto afirmativo.

USO: Cuando es urgente tomar una decisión. Cuando se está seguro de tener la razón.



2022 Ricardo Flores
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

NEGACIÓN:

No quiere ver el conflicto.

Actúa como si no existiera y puede huir de los demás o del trabajo

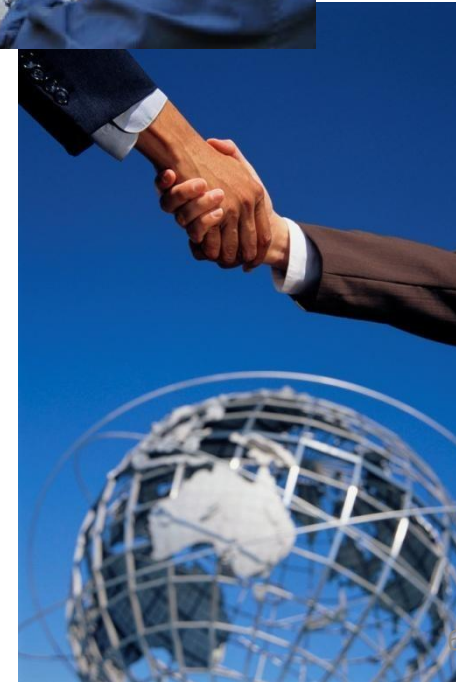
USO: Cuando el problema no es importante o hay cosas más importantes que atender.



COMPROMISO:

Ni todo para mí, ni todo para ti.
Se trata de ceder en algo y
ganar en algo

USO: cuando se quiere un
arreglo temporal en situación
complicada. Cuando el otro
tiene tanto poder y necesidad
como uno.

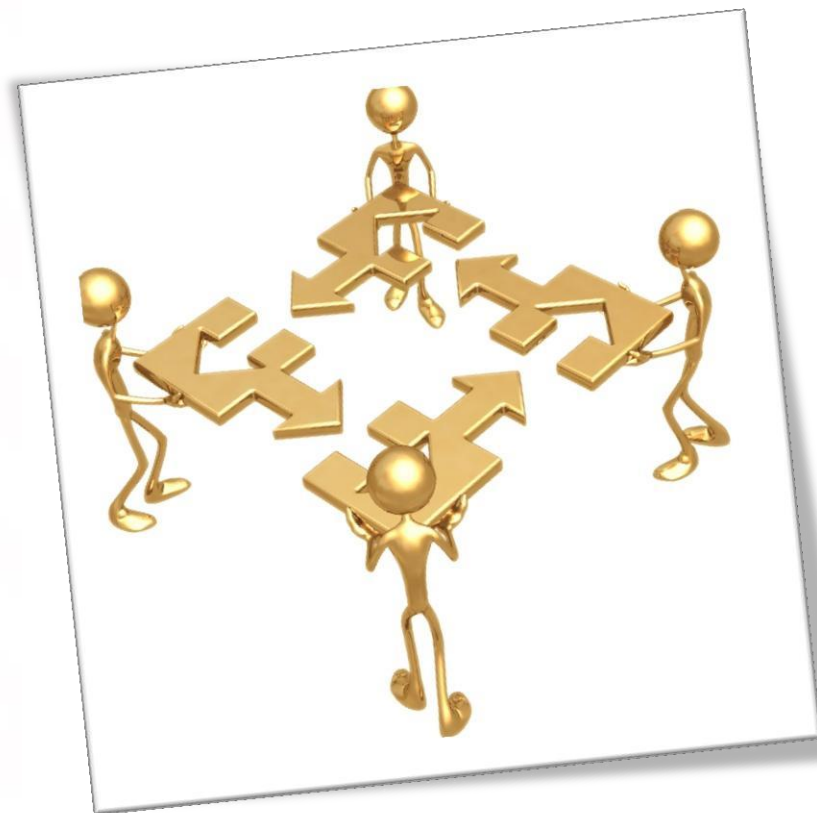


ADECUACIÓN:

Antepone los intereses de los otros a los propios.

COOPERA TOTALMENTE.

USO: Cuando uno se da cuenta que esta equivocado. Cuando se quiere recibir ideas de los otros.



COLABORACIÓN:

Tiende a resolver el problema de la forma más satisfecha para todos.

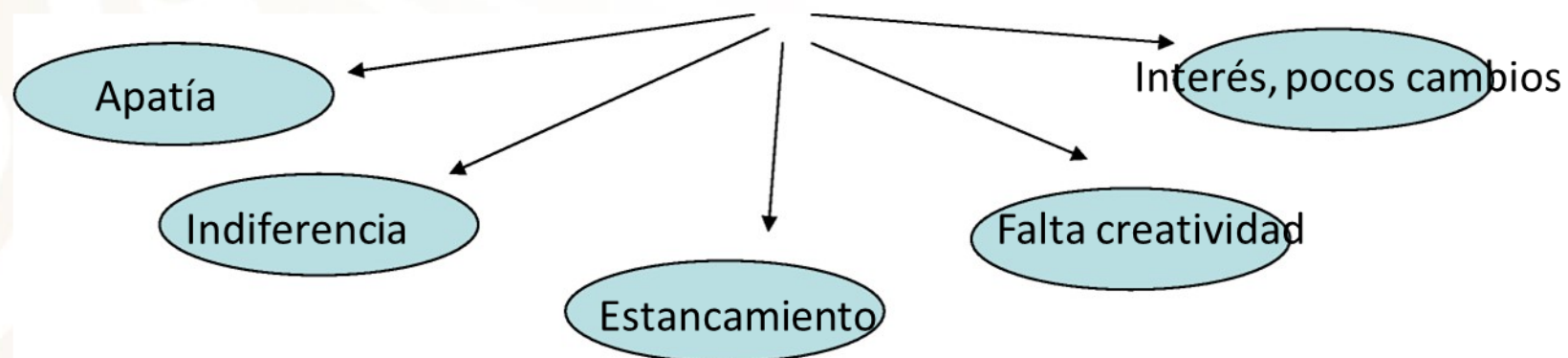
USO: Cuando se quiere satisfacer plenamente los intereses de todos. Cuando se tiene un gran sentido de equipo.



NIVELES DE CONFLICTO DE LA ORGANIZACIÓN

BAJO

Se caracteriza por:



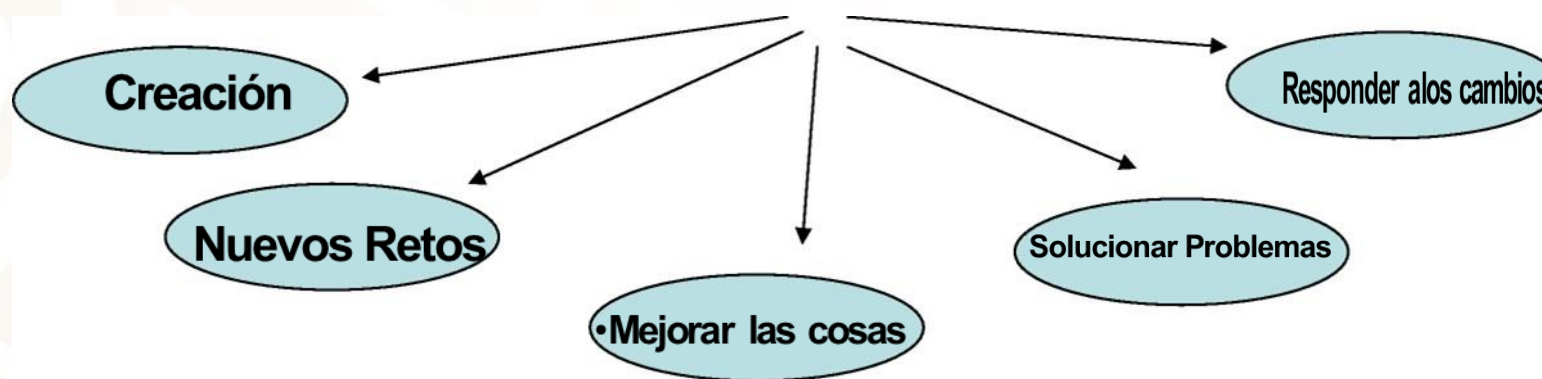
**Resultado en la
Organización**

Ambiente rutinario y Aburrimiento

NIVELES DE CONFLICTO DE LA ORGANIZACIÓN

ADECUADO Y ESTIMULANTE

Se caracteriza por:



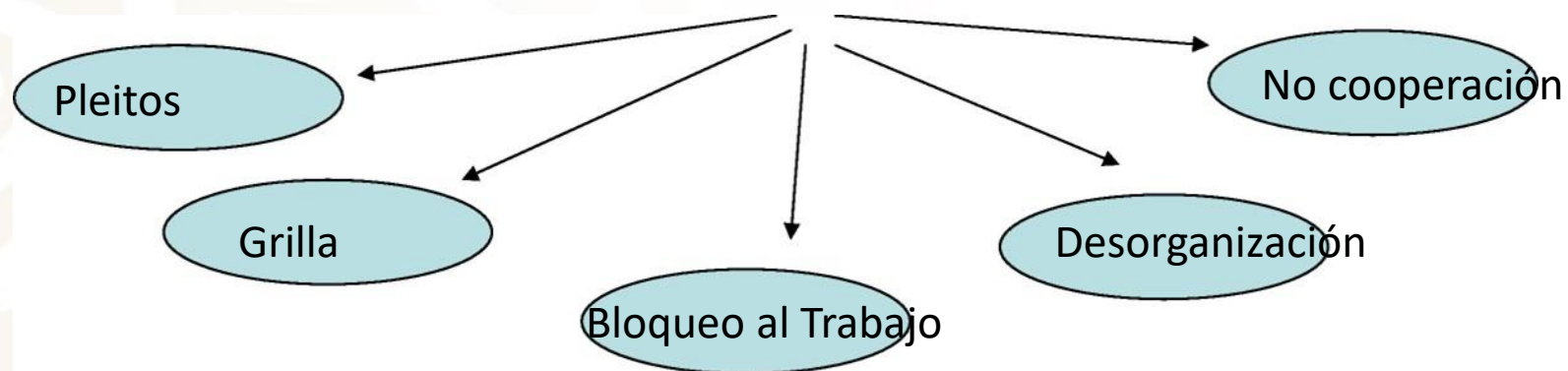
Resultado en la
Organización

Ambiente estimulante de trabajo

NIVELES DE CONFLICTO DE LA ORGANIZACIÓN

ALTO

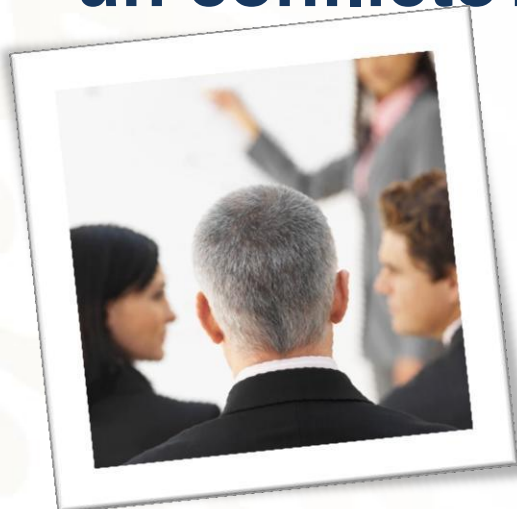
Se caracteriza por:



Resultado en la
Organización

Desgaste Emocional

¿Qué hacer para solucionar un conflicto?



Solo cuando el otro individuo se sienta entendido podemos empezar a explicar nuestra perspectiva y suponer que se nos escuchará a nosotros con la misma atención.

Cuando se hayan explicado las necesidades y preocupaciones, se puede buscar una solución creativa

Comprender antes de ser comprendido



Enfocarse en las necesidades y no en las posiciones



Pensar en Ganar-Ganar



COMUNICACIÓN:

La comunicación es un elemento fundamental para entender la génesis, desarrollo y terminación del conflicto

Hablar de conflicto es hablar de comunicación

Ejemplo: “estoy en desacuerdo”



COMUNICACIÓN Y CONFLICTO



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

COMUNICACIÓN Y CONFLICTO:

La comunicación comprende actos de hablar, informar, lidiar, conciliar, transmitir emociones y atribuir intenciones.

Toda comunicación lleva implícita la posibilidad de confusiones, malos entendidos y diferencias conceptuales .



2022 Ricardo Flores
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

COMUNICACIÓN Y CONFLICTO

La comunicación puede llevarnos a la conciliación o a la confrontación

CONCILIACIÓN

- ✓ CLARIDAD
- ✓ COOPERACIÓN
- ✓ COMPROMISO



CONFRONTACIÓN

- ✓ RESISTENCIA
- ✓ RESENTIMIENTO
- ✓ REVANCHA

**Fortalece la relación
Conflicto-comunicativa**

BIBLIOGRAFÍA

- Calidad Estratégica Total. Rubén Roberto Rico. Editorial MACCHI, Capítulo 3 y 7
- Código de conducta de las y los trabajadores de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
 - <http://normateca.stps.gob.mx:8110/LinkClick.aspx?fileticket=3tG3qWPcDrk%3d&tabid=162&mid=572>
- http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/aceves_o_e/capitulo6.pdf
- <http://www.eumed.net/libros/2009c/600/MEJORAR%20EL%20SERVICIO%20A%20CLIENTE%20PERCEPCIONES.htm>
- <http://www.eumed.net/libros/2007a/231/35.htm>
- <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/gac/cont/45/ens/ens2.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#ser>
- http://www.oic.sep.gob.mx/portal3/doc/tramites_y_servicios.pdf
- <http://www.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-el-servicio-presentation-960207>

FIN



2022 *Ricardo* Flores
Año de *Magón*
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA