



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

**2015**  
*Vamos Adelante!*

## Atención, Servicio a Usuarios y Comportamiento Organizacional



Asistencia  
en viaje 24h



Asistencia  
después del viaje



ASESORAMIENTO EN LA  
TRAMITACIÓN DE  
VISTADOS Y SEGUROS



**PM  
SAF**



Proyecto Modernización  
del Sistema de Administración  
Financiera del Sector Público

**FE,  
FAMILIA  
Y COMUNIDAD!  
EN VICTORIAS!**

**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA (PMSAF)

## CONTENIDO

- La importancia de entregar una buena atención y servicio.
- ¿Qué es la atención y el servicio a usuarios?
- Rol y responsabilidades.
- Claves para lograr un servicio de excelencia.
- La empatía y cómo transmitir una actitud positiva.
- Saber comunicar y escuchar.

## OBJETIVOS

- Desarrollar habilidades que permitan brindar un servicio de excelencia y calidad a usuarios.
- Conocer dónde nos encontramos en el servicio brindado a usuarios y su contraposición con un Servicio de Excelencia.
- Analizar las características de un servicio de excelencia y el impacto de su aplicación.

## La importancia de entregar una buena atención y servicio.

Los usuarios de hoy son o tienen:

- . Menos tiempo (desesperados)
- . Cero tolerancia a tiempos de espera (inflexible)
- . Son mas sensibles.
- . Altas expectativas y cero paciencia.(exigentes)
- . Soluciones especiales a sus necesidades. (individuales)



# ¿Qué es la atención y el servicio a usuarios?

## ATENCIÓN / SERVICIO

La **ATENCIÓN**: es poner voluntariamente los **sentidos** en algo o alguien.

El **SERVICIO**: es el **conjunto** de **actividades** que se desarrollan y que se interrelacionan para responder a las necesidades de un usuario.

La atención y el servicio es **intangible**.

La atención y servicio al usuario es el que se proporciona para relacionarse con sus usuarios.

(solución - valor agregado - experiencia del servicio)

## Actividad #1. ¿Porqué se dice que el servicio es intangible?

Depende de la percepción del usuario



Depende de que tan rápido asimilamos cambios y como nos desempeñamos.

**AMARILLO AZUL NARANJA**  
**NEGRO ROJO VERDE**  
**MORADO AMARILLO ROJO**  
**NARANJA VERDE NEGRO**  
**AZUL ROJO MORADO**  
**VERDE AZUL NARANJA**

## ¿Qué influye en la percepción de las personas?



ENTORNO

COMPORTAMIENTO

---

CAPACIDADES

CREENCIAS

VALORES

IDENTIDAD

Cultura  
Individual

Cultura  
Organizacional



## ¿Qué necesitamos para dar un buena atención y servicio al usuario?

- Conocer al Usuario (capacidades, conocimientos) y a su Institución.
- Conocer el módulo o sistema que utiliza.
- Conocer las actividades (procesos y reportes) que este realiza.
- Conocer la frecuencia con que realiza estas actividades (procesos y reportes).

### Actividad # 2. Conociendo a mi equipo.

**Cada uno de los participantes, se presentará y nos dirá lo siguiente:**

- Su nombre.
- Sus nivel o grado de estudio.
- Su experiencia.
- Sus hobbies.
- Si pertenece a alguna organización (no política, ni religiosa)



# Rol y Responsabilidades de cara al usuario fuera de la institución.

## ROLES

- Representantes de la Institución.
- Facilitadores de servicios y ayuda.
- Parte de todo un equipo de trabajo de la institución.
- Líderes en el proceso de cambio.

## RESPONSABILIDADES

- Reforzar el servicio de excelencia.
- Apoderarnos para apoyar y resolverle al usuario.
- Proactivamente hacerse disponibles al cliente.
- Facilitar el desarrollo de habilidades.

## Actividad #3. Saber mi relación con los demás equipos.

### Materiales

#### 1. Marcadores



#### 3. Papelógrafos



### Instrucciones

*En equipos deberán seguirse las instrucciones cómo se mencionan a continuación.*

- Identificarán que equipos o personas, generan o producen algún tipo de información que apoye el desarrollo de su trabajo.*
- Una vez identificado, se deberá describir en el papelógrafo esta relación.*
- Se seleccionará a un miembro del equipo para que presente el trabajo de todos (as).*

*El objetivo es conocer donde puedo encontrar información que pueda servir de soporte o bien que facilite el desarrollo de mis actividades.*

## Claves para lograr una atención y servicio de excelencia

*Toda persona, institución, organización o empresa que brinda un servicio tiene que valorar como un eslabón muy importante la atención y el servicio al usuario/cliente, para esto debe tomar en cuenta los activos.*

*La manera en como manejamos/administramos nuestros activos, determinara el factor de éxito.*

## Claves para lograr una atención y servicio de excelencia

¿Cuáles son los activos que tenemos como personas?

- La Vida.
- La Educación.
- La Formación.
- La Salud.
- El Tiempo.



## Claves para lograr una atención y servicio de excelencia

### Clave #1 La actitud

*El servicio es una actitud. Su actitud es importante para determinar que tan efectivo es en cualquier situación dada.*

*No hay que dejar que los sentimientos afecten nuestra actitud.*

*Asegurarse de que su expresión envíe el mensaje correcto.*



## Claves para lograr una atención y servicio de excelencia

### Clave #1 La actitud

*Reciba y Salude inmediatamente.*

*No espere que nadie le pida ayuda, busque las oportunidades para ayudar.*

*Anticipe las necesidades y la forma de mejorar su servicio.*

*No culpe a nadie de sus errores o fallas.*





## Claves para lograr una atención y servicio de excelencia

### *Clave #2 Acérquese y Comuníquese*

*Servir a los usuarios efectivamente involucra intercambiar información.*

*Desarrollar sus habilidades de comunicación le ayudará a servir efectivamente.*

*Ofrecer ayuda abre los canales de comunicación, permitiéndole a Ud. obtener información.*

*Preste mucha atención a lo que le dicen y mire a los ojos.*



## Claves para lograr una atención y servicio de excelencia

### *Clave #3 Lo que Usted sabe, hace la diferencia.*

*Debe poder contestar las preguntas, dar buenas indicaciones, saber dónde encontrar las cosas, entender qué es posible ofrecer y qué no es posible ofrecer y por qué.*

*Nunca le diga: “No sé”. Averigüe la respuesta y comuníquese la al cliente.*

## Claves para lograr una atención y servicio de excelencia

### *Clave #3 Lo que Usted sabe, hace la diferencia.*

*Use modales correctos, adopte una actitud formal y condúzcase en una forma profesional.*

*Deje de lado los sentimientos personales mientras está en el trabajo; adopte una actitud de servicio y trate al usuario como si fuera la persona más importante del mundo.*

*Aprenda todo lo que sea necesario acerca de la institución y familiarícese con aquellas áreas que sean de servicio directo a la cual usted trabaja.*



## Claves para lograr una atención y servicio de excelencia

### *Clave #4 La primera impresión cuenta/ sus normas personales*

*Los usuarios muchas veces emiten juicios sobre su institución por la primera impresión que usted genera.*

*Usted le dice mucho a los demás en formas no verbales.*

*Es importante que entienda cuáles son sus normas personales y qué tipo de señales transmite.*



## Claves para lograr un servicio de excelencia

### *Clave #5 Tome la Iniciativa*

*Tomar la iniciativa significa hacerse cargo de la responsabilidad de hacer las cosas y hacerlas bien.*

*Hacer decisiones informadas reducirá el riesgo de tomar una decisión equivocada.*

*Estudie detalladamente cada caso o problema con el fin de obtener una solución adecuada.*

## Resumen de claves para lograr atención y servicio de excelencia

Clave #1 La actitud

Clave #2 Acérquese y Comuníquese

Clave #3 Lo que Usted sabe, hace la diferencia.

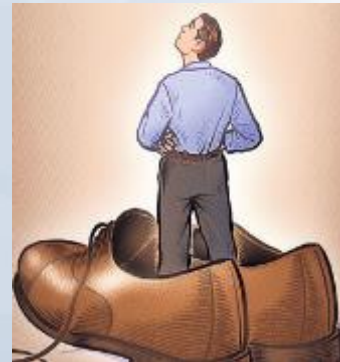
Clave #4 La primera impresión cuenta/ sus normas personales

Clave #5 Tome la Iniciativa

## La empatía y cómo transmitir una actitud positiva.

Ubicarnos en el lugar del otro/usuario.

- Trata a tu cliente en la manera en que te gustaría te trataran.
- Demuéstrales interés genuino.
- Dar la milla extra.
- Muéstrate amigable y accesible.
- Llama al cliente por su nombre.
- Agradece al cliente el que este haya seleccionado nuestros servicios.  
Recuerda que el cliente es nuestra razón de ser.



## Actividad #3. Estar atento a lo que pasa.





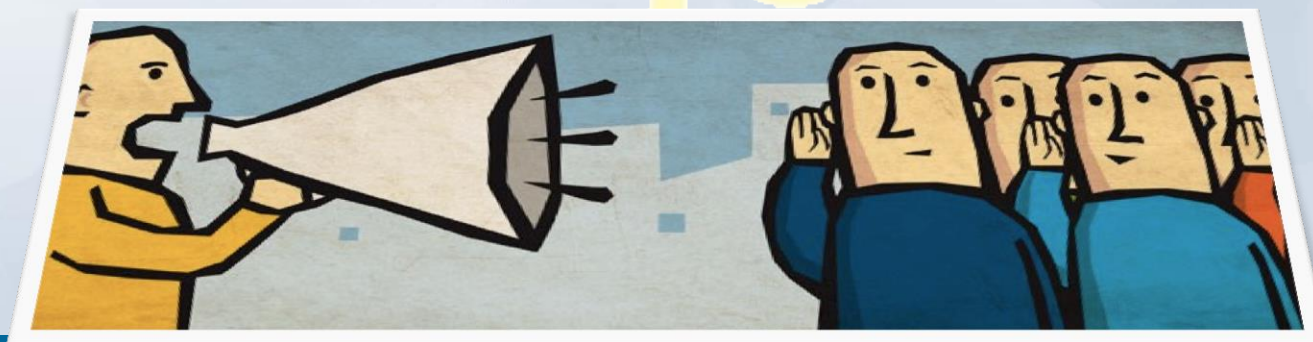
## Comunicar y escuchar

### ¿Qué es Comunicar?

Una cosa es explicar y otra muy diferente comunicar.

**Comunicar es dar un paso más allá.**

**No solo implica saber explicar nuestro mensaje, que se entienda, sino que además llegue a nuestro interlocutor”**



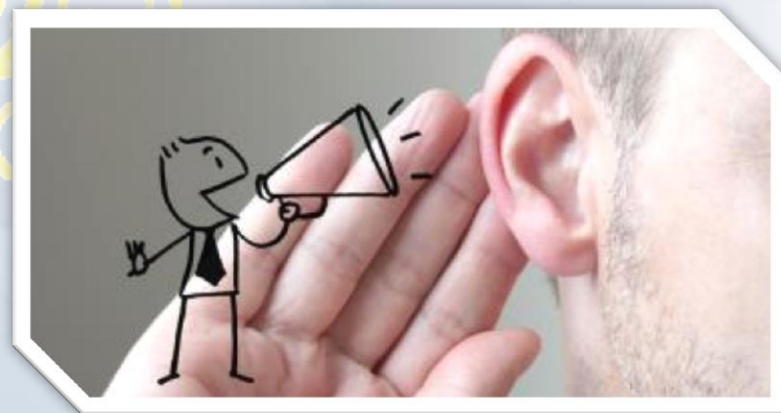
## Comunicar y escuchar

### ¿Qué es escuchar?

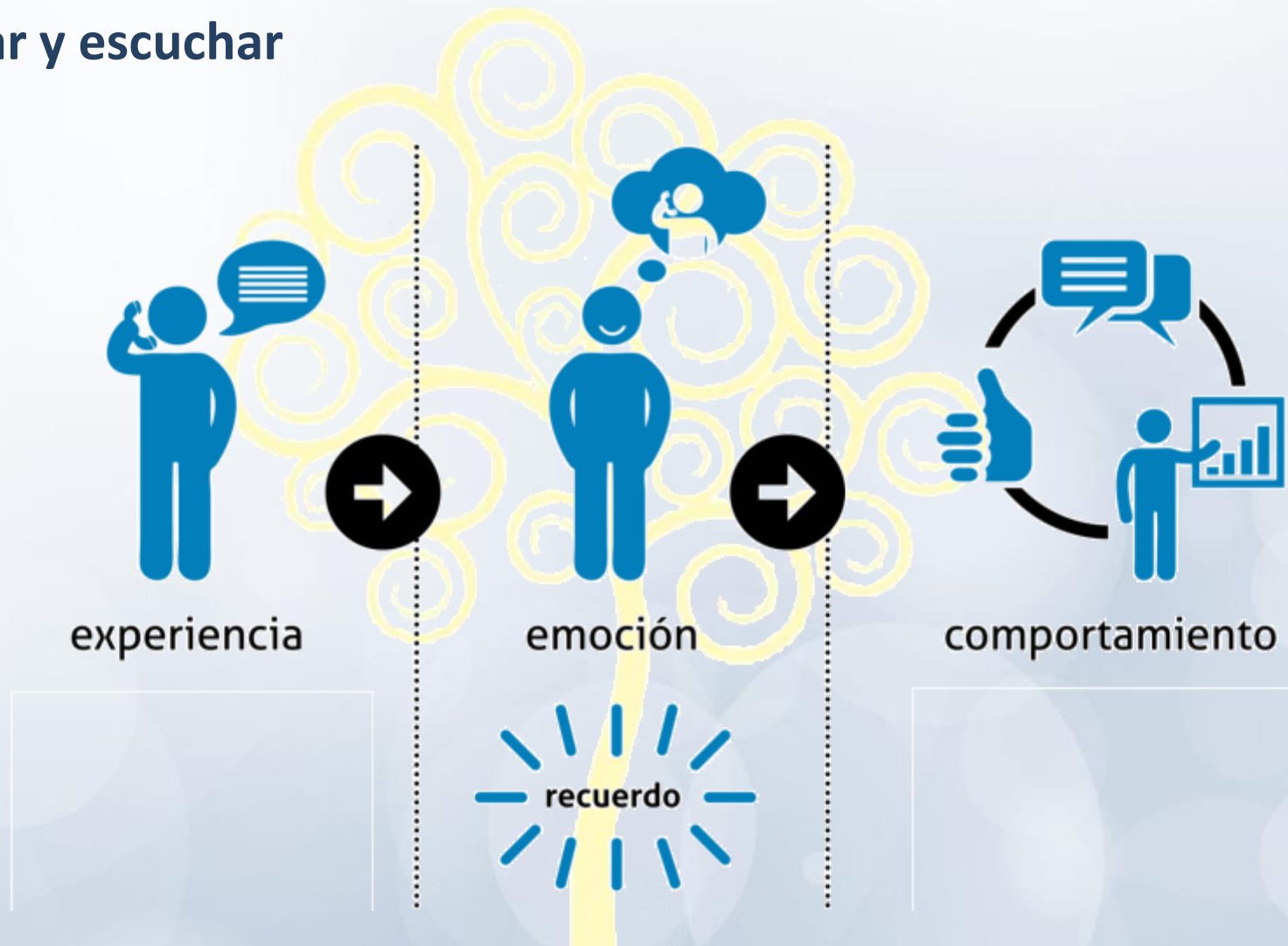
*"Se necesita coraje para pararse y hablar. Pero mucho más para sentarse y escuchar". Winston Churchill*

Escuchar: Implica observar, usar la mirada, escuchar es un proceso psicológico. Comprendemos solo un 25% de lo que escuchamos.

Escuchar: es reflexionar, comprender o tratar de asimilar de forma correcta el mensaje que se nos desea transmitir, es escuchar activamente.



# Comunicar y escuchar



## Actividad #4. Como comunicamos y escuchamos

### Materiales

#### 1. Marcadores



#### 3. Papelógrafos



### Instrucciones

*En equipos deberán seguirse las instrucciones cómo se mencionan a continuación.*

- *Seleccionar 2 subsistemas del SIGAF/GRP.*
- *Una vez seleccionados plasmar en el papelógrafo de forma clara y con el mayor detalle las relaciones que puedan tener estos 2 subsistemas a través de sus procesos con el resto de subsistemas del SIGAF/GRP.*
- *Se seleccionará a un miembro del equipo para que presente el trabajo de todos (as).*

*El objetivo es desarrollar y visualizar habilidades de comunicación, escucha e interacción.*

## Comunicar y escuchar

“No se **entrena** la **voluntad**,  
No se **comunica** la **habilidad**”.







Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

**2015**  
*Vamos Adelante!*

**“Muchas Gracias”**

**SIGAF**

SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION  
ADMINISTRATIVA  
FINANCIERA

¡ Mejorando la Gestión de tus Recursos !

**FE,  
FAMILIA  
Y COMUNIDAD!  
EN VICTORIAS!**

**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA (PMSAF)