

EL FUTURO ES HUMANO

PLAN NACIONAL

Multimodal 2025

Fórmulas para la vida

Valores + Emociones + Competencias

Respeto + Alegría + Aprendizaje

16



EL FUTURO ES HUMANO

Comunidad Nacional de Conocimiento en

Prevención de Peligros en la Administración Pública

Fórmulas para la vida

Valores + Emociones + Competencias

Paciencia + Esperanza + Pensamiento crítico



SESIÓN 8: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - (PREVENCIÓN DE SUS RIESGOS ASOCIADOS)



CARLOS ANDRÉS VALENCIA HERNÁNDEZ

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO EN PREVENCIÓN DE PELIGROS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



carlosvalencia21@hotmail.com



3145359820

MAGISTER EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EN LAS ORGANIZACIONES, ESPECIALISTA EN GESTIÓN TERRITORIAL, SEGURIDAD PÚBLICA Y EN RIESGOS LABORALES, CON EXPERIENCIA DE MÁS DE 28 AÑOS EN ENTIDADES PÚBLICAS; ENTRE SUS CARGO FUE JEFE DEL SGSST EN LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA, ASESOR INTERNACIONAL DEL GOBIERNO DE GUATEMALA, INSTRUCTOR Y PROFESOR DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA, CONCEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD, CONFERENCISTA INTERNACIONAL, DOCENTE UNIVERSITARIO, ACTUALMENTE DIRECTOR DE OPERACIONES (COO) DE PROHUMANA SOLUCIONES.



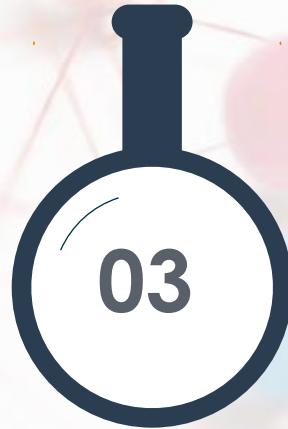
Ruta de conocimiento



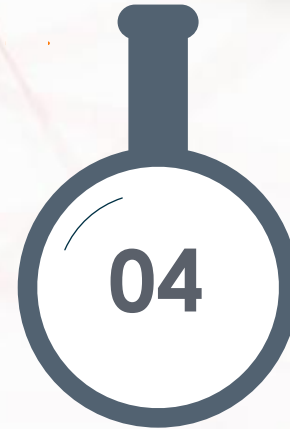
SESIÓN 1:
**RESILIENCIA LABORAL Y
PERSONAL - COMO
SUPERAR LAS SITUACIONES
CRÍTICAS EN EL TRABAJO Y
EN LA VIDA PERSONAL**



SESIÓN 2:
**COMUNICACIÓN ASERTIVA
EN EL TRABAJO -
METODOLOGÍA PARA
LOGRAR MINIMIZAR LOS
CONFLICTOS**



SESIÓN 3:
**CÓDIGO DE INTEGRIDAD
PARA LA FUNCIÓN PÚBLICA
- UNA MIRADA DESDE LA
PREVENCIÓN**



SESIÓN 4:
**PRIMER RESPONDIENTE Y
RESPONDEDOR EN PRIMEROS
AUXILIOS, ORIENTADO A LAS
EMPRESAS DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



SESIÓN 5:
**GESTIÓN DEL RIESGO EN LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
- GUÍA**

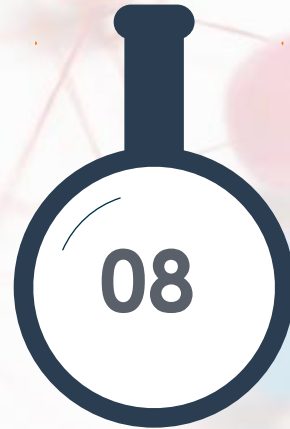
Ruta de conocimiento



SESIÓN 6:
PRÁCTICAS DE TRABAJOS
SALUDABLES EN LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



SESIÓN 7:
ARTICULACIÓN EN
EMERGENCIAS PÚBLICAS -
SISTEMA COMANDO DE
INCIDENTES



SESIÓN 8:
SERVICIO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO -
(PREVENCIÓN DE SUS
RIESGOS ASOCIADOS)



SESIÓN 9:
PROGRAMA DE TRANSPARENCIA
Y ÉTICA EMPRESARIAL (PTE)
HERRAMIENTA PARA LA
MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS
LABORALES



SESIÓN 10:
TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES (LEY 1581 DEL
2012) CON ARTICULACIÓN
AL SST

EVALUÉMONOS



Fórmulas para la vida

Valores + Emociones + Competencias

Respeto + Gratitude + Ética y sostenibilidad

"La mejor manera de encontrarte a ti mismo es perderte en el servicio a los demás."

— Mahatma Gandhi

CONTENIDO



Pasos para manejar
un cliente difícil



Afectaciones al
trabajador que atiende
al cliente



Pasos durante la atención
de un cliente difícil



Técnicas de atención
al cliente



Riesgos
psicosociales y
osteomusculares
asociados.



OBJETIVOS

01

Identificar y analizar los principales riesgos presentes en el área de atención al cliente, con el fin de proponer estrategias preventivas que mejoren el bienestar y la salud laboral de los colaboradores.

02

Detectar los factores psicosociales que generan estrés, conflicto o desgaste emocional en los colaboradores del área de atención al cliente.

03

Diseñar medidas preventivas y recomendaciones prácticas orientadas a minimizar los riesgos identificados y promover un entorno laboral saludable.

AFECTACIONES AL TRABAJADOR QUE ATIENDE AL CLIENTE



EMOCIONAL

- Impulsividad
- Sentimiento de insignificancia
- Sentimiento de impotencia
- Hipervigilancia
- Miedo
- Terror
- Inestabilidad afectiva
- Irritabilidad
- Tristeza
- Duelo



MENTAL

- Confusión y desorientación
- Sueños y pesadillas recurrentes
- Preocupación
- Problemas de concentración y memoria
- Dificultad de tomar decisiones
- Cuestionamiento a creencias espirituales
- Autoeficacia y autovalía disminuida



FÍSICA

- Fatiga y cansancio
- Alteraciones en apetito y sueño
- Taquicardia
- Fracturas
- Dolores físicos
- Hiperventilación o sudor
- Empeoramiento de condiciones crónicas (diabetes, presión, etc.)
- Daños orgánicos
- Cirugías



SOCIAL

- Mayor violencia por motivos de género
- Aislamiento
- Incremento de conflictos familiares
- Agresión física
- Discriminación
- Desintegración de redes sociales
- Fragmentación de estructuras comunitarias
- Sobreprotección

RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS

ESTRÉS LABORAL

- **Causa:** Alta carga de trabajo, presión por tiempos de respuesta, múltiples canales de atención.
- **Efectos:** Fatiga, irritabilidad, ansiedad, disminución del rendimiento.

CONFLICTOS CON CLIENTES

- **Causa:** Trato con clientes agresivos, exigentes o insatisfechos.
- **Efectos:** Desgaste emocional, miedo, frustración, pérdida de motivación.



AMBIGÜEDAD O SOBRE CARGA DE ROL

- **Causa:** Expectativas poco claras o tareas contradictorias, asumir responsabilidades fuera de su función.
- **Efectos:** Confusión, ansiedad, conflicto interno.

RIESGOS PSICOSOCIALES ASOCIADOS

FALTA DE APOYO ORGANIZACIONAL

- **Causa:** Supervisión inadecuada, falta de reconocimiento, escasos recursos.
- **Efectos:** Sensación de abandono, desgaste, desinterés por el trabajo.

TURNOS Y HORARIOS ROTATIVOS

- **Causa:** Jornadas extendidas, turnos nocturnos o rotativos.
- **Efectos:** Trastornos del sueño, fatiga crónica, alteraciones familiares y sociales.

MONOTONÍA Y TRABAJO REPETITIVO

- **Causa:** Tareas repetitivas, poca variación en el trabajo diario.
- **Efectos:** Aburrimiento, pérdida de atención, bajo compromiso.



PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

ESTRATEGIAS PARA MITIGAR ESTOS RIESGOS

- Capacitación en manejo de conflictos y comunicación con clientes.
- Espacios para pausas activas y descanso.
- Supervisión y liderazgo con enfoque humano.
- Programas de apoyo psicológico.
- Reconocimiento del buen desempeño.
- Diseño de turnos equitativos y previsibles.
- Claridad en roles y responsabilidades



RIESGOS OSTEOMUSCULARES ASOCIADOS

POSTURAS PROLONGADAS

- Permanecer sentado muchas horas en un escritorio o de pie en un mostrador.
- **Consecuencias:** Dolor lumbar, rigidez muscular, fatiga postural, trastornos circulatorios.

ERGONOMIA DEL PUESTO DE TRABAJO

- Altura inadecuada del escritorio, silla sin soporte lumbar, monitor mal posicionado.
- **Consecuencias:** Dolor de espalda, cuello, hombros, tensión ocular.

MOVIMIENTOS REPETITIVOS

- Uso constante del teclado, mouse o manipulación de objetos (documentos, productos).
- **Consecuencias:** Tendinitis, síndrome del túnel carpiano, fatiga muscular.

PREVENCIÓN DE RIESGOS OSTEOMUSCULARES

ESTRATEGIAS PARA MITIGAR ESTOS RIESGOS

- Alternar entre estar sentado y de pie; usar sillas ergonómicas.
- Ajustar altura de pantalla, silla y teclado; reposapiés si es necesario.
- Uso de periféricos ergonómicos; pausas activas cada 1-2 horas.
- Establecer pausas activas programadas.
- Apoyar brazos y ajustar ángulo de visión; usar auriculares.



PASOS PARA MANEJAR UN CLIENTE DIFÍCIL



1. Se
excepcionalmente
amable



Tal vez por dentro este lleno de furia (lo entendemos), pero por nada del mundo respondas a sus ofensas; ni de forma sarcástica ni irónica.

2. Utiliza un tono
de voz suave
pero firme



Si bien es alguien que busca adueñarse de la situación, no seas demasiado blando, no te muestres inseguro ni con miedo.

3. Hazle preguntas
breves y
oportunas



Pide su opinión o punto de vista y concentra la conversación en la afirmación que el te esta compartiendo.

PASOS PARA MANEJAR UN CLIENTE DIFÍCIL



4. No intentes calmarlo tocándolo



Al tratar con un cliente que por naturaleza es agresivo, lo mejor es evitar que intentes calmarlo tocándolo el brazo o el hombro

5. Asume tu responsabilidad



Es mejor que intentes parar la discusión dándole la razón a tu cliente y que sepa que comprendes por que esta molesto y que lo quieres ayudar.

6. Pide respeto



Si bien los clientes siempre tienen la razón, también hay límites que no pueden sobrepasar. Ni mucho menos agredir de forma física

TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Técnica para un trato personalizado:

- Utiliza su nombre y canales de comunicación preferidos

2. Técnica para ofrecer una atención amable:

- Escucha de manera atenta y mantén una actitud positiva.



TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

3. Técnica para una buena actitud y presencia:

- Mantén contacto visual y toma notas.

4. Técnica para escuchar mejor

- Utiliza el método HEARD y comprueba lo que el cliente te ha compartido al repetirlo

MÉTODO HEARD



H – Hear (Escuchar)

- Escucha activamente al cliente sin interrumpir.
- Permite que exprese su queja o frustración por completo.
- Esto demuestra respeto y valida su experiencia.
-  “Entiendo que esto ha sido frustrante para usted.”



E – Empathize (Empatizar)

- Muestra comprensión y empatía hacia la situación del cliente.
- Aceptar sus emociones no implica necesariamente aceptar la culpa, pero sí reconocer cómo se siente.
-  “Lamento mucho que haya tenido esta experiencia.”



A – Apologize (Disculparse)

- Ofrece una disculpa sincera. Incluso si la situación no fue directamente culpa del agente o de la empresa, una disculpa por la experiencia del cliente es esencial.
-  “Le pido disculpas por los inconvenientes ocasionados”

MÉTODO HEARD



R – Resolve (Resolver)

- Actúa para resolver el problema.
- Proporciona soluciones claras, eficientes y, si es posible, inmediatas.
- Este paso demuestra compromiso con la satisfacción del cliente.
- 🗝️ “Esto es lo que voy a hacer para solucionarlo...”



D – Diagnose (Diagnosticar)

- Después de resolver el problema, identifica las causas raíz para evitar que vuelva a ocurrir.
- Este paso es más interno, para la mejora continua del servicio.
- 🛠️ ¿Qué salió mal? ¿Cómo podemos prevenirlo en el futuro?



¿Para que se usa ?

- Atención al cliente
- Manejo de quejas
- Relaciones públicas
- Gestión de crisis
- Hospitalidad y turismo
- Ámbito médico (relación paciente-profesional)

TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

5. Técnica para dar solución

- Reconoce el error, comprométete a solucionarlo y ofrece beneficios como descuentos o cupones,

6. Técnica para dar explicación:

- Utiliza las tácticas FAB y ELIS



TÉCNICA DE FAB

FAB

Esta técnica ayuda a convertir datos técnicos en argumentos centrados en el cliente.

- **Features (Características):** Qué es el producto o servicio. Ejemplo: Tiene una batería de 5000 mAh.
- **Advantages (Ventajas):** Cómo esa característica mejora algo. Ejemplo: Esto permite usar el teléfono todo el día sin necesidad de recarga.
- **Benefits (Beneficios):** Qué gana el cliente con esa ventaja. Ejemplo: Así puedes trabajar, jugar o comunicarte sin interrupciones ni preocupaciones por la batería.



TÉCNICAS ELIS

ELIS

Es una táctica conversacional que ayuda a guiar al cliente desde la necesidad hasta la decisión.

- Escuchar: Prestar atención a las necesidades, objeciones y deseos del cliente.
- Ligar (o relacionar): Conectar lo que ofrece tu producto/servicio con lo que el cliente necesita o busca.
- Informar: Dar datos claros, relevantes y persuasivos sobre cómo tu producto satisface esa necesidad.
- Sugerir: Recomendar el producto o servicio ideal según lo anterior, promoviendo la acción.



TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

7. Técnica para empatizar:

- Reconoce el sentir de tus clientes, rememora situaciones similares propias y ponte en su lugar.

8. Técnica de interrogación

- Utiliza preguntas cerradas, abiertas, orientadas, de clarificación y aprobación



INVITACIÓN

jueves, 23 de octubre de 2025

**SESIÓN 9:
PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA
EMPRESARIAL (PTE) HERRAMIENTA PARA LA
MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES**

BIBLIOGRAFÍA

- **Organización Internacional del Trabajo (OIT) OIT (2016).** Riesgos psicosociales en el trabajo: naturaleza, factores y consecuencias. Disponible en: <https://www.ilo.org>
- **Organización Mundial de la Salud (OMS) OMS (2020).** Entornos laborales saludables: un modelo para la acción. Disponible en: <https://www.who.int>
- **Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST – España) INSST (2021).** Factores psicosociales: Guía para su evaluación y prevención. Disponible en: <https://www.insst.es>
- **Leka, S., & Jain, A. (2010).** Health impact of psychosocial hazards at work: An overview. WHO. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44428>
- **NTP 702 – Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)** Evaluación de los factores psicosociales: Método FPSICO. Disponible en: <https://www.insst.es>



PREGUNTAS

EVALUÉMONOS



Fórmulas para la vida

Valores + Emociones + Competencias

Respeto + Gratitude + Ética y sostenibilidad

Recuerda que POSITIVA tiene para ti:



<https://posipedia.com.co/>



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAS



Guías



Mailings



Videos



¿Quieres profundizar tus conocimientos y
potenciar tus competencias en SST?

¡Capacítate y fortalece
la seguridad de tu empresa!

CURSOS

**VIRTUALES SG-SST
DE 50 Y 20 HORAS**

Escanea e insíbete



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

¡TE ESPERAMOS!



Conoce cómo

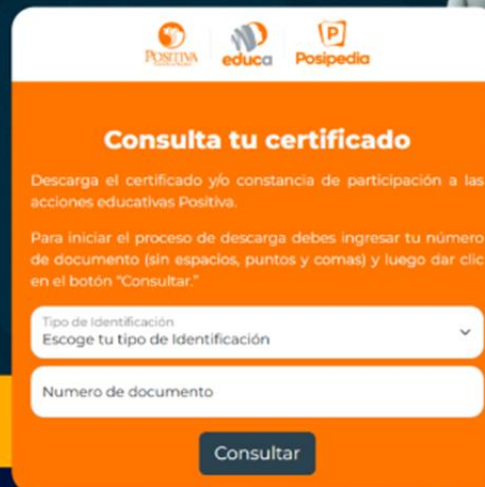
descargar los certificados de las acciones educativas

01



Paso 1:
Escanea el código QR

02



Consulta tu certificado

Descarga el certificado y/o constancia de participación a las acciones educativas Positiva.

Para iniciar el proceso de descarga debes ingresar tu número de documento (sin espacios, puntos y comas) y luego dar clic en el botón "Consultar."

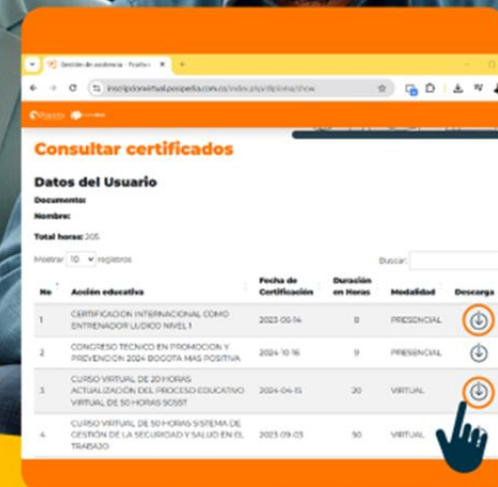
Tipo de identificación
Escoge tu tipo de identificación

Numero de documento

Consultar

Paso 2:
Selecciona el **tipo de documento** y escribe el **número**, una vez diligenciados da clic en consultar.

03



Consultar certificados

Datos del Usuario

Documento:
Número:
Total horas: 205

No.	Acción educativa	Fecha de Certificación	Duración en Horas	Modalidad	Descarga
1	CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL COMO ENTRENADOR LÚDICO NIVEL I	2023-05-14	8	PRESENCIAL	
2	CONGRESO TÉCNICO EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN 2024 BOGOTÁ MÁS POSITIVA	2024-10-16	9	PRESENCIAL	
3	CURSO VIRTUAL DE 20 HORAS ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO EDUCATIVO VIRTUAL DE 50 HORAS 5050P	2024-04-15	20	VIRTUAL	
4	CURSO VIRTUAL DE 50 HORAS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2023-09-05	50	VIRTUAL	

Paso 3:
Encontrarás tu historial académico y podrás generar la descarga de tu certificado en el icono