



La importancia del recurso humano para el éxito de la organización

QCB. Clara Corona de Lau
CDMX, México 24 de agosto de
2017





Retos decisivos

Cuestiones que
hacen que nuestros
laboratorios
prosperen o
desaparezcan

Valores

Innovación

Adaptabilidad

Ideología

Pasión



Valores

El comportamiento de cada uno de los que integrantes de una organización debe estar regido por valores.





Innovación

La innovación es la única estrategia que es sostenible para crear valor a largo plazo.





Adaptabilidad

La única manera de
preservar el éxito es
reinventándonos





Ideología Gerencial

Permite introducir a la gente en un proceso de mejora continua





Pasión

La innovación y la
voluntad de cambio
son el resultado de
la pasión





El estilo de liderazgo de ayer es inaplicable hoy, las palabras comunican mucho menos que las imágenes y los discursos mucho menos que las acciones.





Liderazgo Transformador Actual

1. Transmiten su visión de futuro y la forma de capitalizar las oportunidades que se presentan.
2. Fomentan el cambio y la innovación a través de la participación y el facultamiento.
3. Definen el perfil de liderazgo y desarrollan a los líderes del mañana.
4. Desarrollan un código de ética y conducta basado en los valores, lo comunican y modelan a toda la organización con su DNA para asegurar su cumplimiento.



Vida laboral interior

Que les permita a los colaboradores desarrollar emociones positivas, motivación, compromiso, que sepan trabajar en equipo, que tengan pasión y autentico espíritu de servicio con los clientes.



Cliente

Persona que
accede a un
producto o
servicio a partir
de un pago



Efectivamente esos son nuestros clientes externos

2do. Congreso Internacional para la Acreditación en el Sector Salud



Momentos de la verdad

Actos perceptivos trascendentes durante los cuales el cliente prueba el producto a través de toda la organización.



Pero si hay clientes externos...

¿Debería haber clientes internos?
¿Quiénes son?



Cliente interno

Persona dentro de la Empresa, que por su ubicación en el puesto de trabajo, recibe de otros algún producto o servicio que debe utilizar para alguna de sus labores.

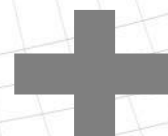


Requerimientos de los Clientes Internos

REQUERIMIENTOS
DEL CLIENTE
INTERNO



NECESIDADES



ESPECIFICACIONES



Elementos Esenciales

para dar un buen Servicio al Cliente Interno

1 Debemos conocer la misión de la organización y el papel que cada uno de nosotros desempeñamos.

Cada uno de nosotros contribuimos al propósito básico de la organización



2

El servicio interno es
responsabilidad de todos

Un servicio excepcional debe ser creíble
y eficaz, debe ser practicada por todos
los miembros de la organización



3

Respetar las diferencias de los empleados

En toda empresa la fuerza de trabajo está formada por una población muy diversa



4

Reconocer el espacio personal de los demás

Los compañeros trabajan muy cerca uno de otro haciendo necesario que respetemos el espacio personal de cada uno



Hay muchos otros casos en donde el espacio personal no es respetado

- Usar el teléfono celular en la oficina
- Tomar artículos de trabajo y no regresarlos
- Usar el teléfono en modo speaker
- Entrar de repente a la oficina de alguien interrumpiendo el trabajo.
- Mascar o comer ruidosamente
- Cantar o tararear en el cubículo cercano
- Usar lenguaje inadecuado para un ambiente de trabajo
- Reír a Carcajadas
- Llamar a gritos a un compañero



5

Trabajar para resolver conflictos

Las experiencias internas de carácter negativo pueden dañar la imagen de su organización



Enfoque CIS

Conducta

Se debe describir la conducta de forma objetiva

Impacto

Haga ver los efectos que la conducta observada impacta sobre su trabajo y desempeño

Sentimiento

Diga que sentimientos le causa la conducta y el impacto



6

Mostrar aprecio

Demostrar aprecio cuando realmente se merece para crear un ambiente de trabajo positivo

Aprendizajes

del día de hoy



- 1. Conozca la misión de su organización y el papel que usted desempeña.** Tome conciencia de todo lo que hace la organización y sepa cuál es su papel específico dentro de ella.
- 2. El servicio interno es la responsabilidad de todos.** Evite los dobles mensajes.
- 3. Respete la diversidad entre los empleados.** Sea tolerante de todas las diferencias que forman nuestra diversa fuerza del trabajo.
- 4. Reconozca el espacio personal y laboral de todos los que conforman la organización.** Sea sensible al hecho de que otras personas están trabajando cerca y practique la regla de oro: el respeto en todas las interacciones de su trabajo.
- 5. Use el método CIS para resolver conflictos.** Use el método de los tres pasos para suavizar puntos difíciles de sus relaciones con los demás.
- 6. Muestre aprecio.** Cuando alguien se desempeña en forma sobresaliente hágaselo saber utilizando el método CIS.



Los clientes

Tanto externos como
internos son las

Piezas Clave

Para garantizar la sustentabilidad
de nuestras organizaciones



MUCHAS GRACIAS