



ACTA DE REUNIÓN – USO GENERAL

Despacho Alcalde
Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI

Código: R-AM-SGI-024

Fecha: 02/01/2017

Versión: 001

Página 1 de 8

DATOS GENERALES

TÍTULO Y CARÁCTER DE LA REUNIÓN: Tabulación resultados FOCUS GROUP

Acta No: 06	Fecha: 05/07/2022 06/07/2022 11/07/2022	Lugar: Virtual	Y	Hora: 3 p.m. a 6 p.m. de 2:30p.m. a 6 p.m. 9 a.m. a 12
-------------	---	----------------	---	--

ÁREA O DEPENDENCIA: Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Sandra Liliana García Martínez	Contratista Psicóloga	
Lina María Cruz López	Profesional Universitario	

ORDEN DEL DÍA

-Tabulación de las preguntas realizadas en la actividad focus group aplicado a personal de la Alcaldía de Armenia, de los niveles asistencial, técnico, profesional, asesor y directivo.

DESARROLLO DE LOS TEMAS

Se reúnen las profesionales Sandra Liliana García Martínez y Lina María Cruz López, de manera virtual, con el fin de agotar el orden del día planteado.

La medición de lo imprevisto, lo hicimos en dos formatos diferentes, pues por mejora continua, se hicieron ajustes en las preguntas:

Preguntas formato 1

1. Para ustedes el contenido del video tiene alguna relación con la percepción del servidor público. Argumente su respuesta. Esta pregunta tuvo 40 respuestas. R/Sí, se observó por el 100% de los participantes en el focus group relación entre el video y la percepción del servidor público.

- a) La percepción es relacionada entre el confort y el desempeño del servidor público.
- b) Resistencia al cambio
- c) Se experimenta soledad en el desempeño del cargo, buscan apoyo.
- d) Requieren oxigenación en su desempeño, lo que considera que lo conseguirán con un cambio de funciones o de entorno.
- e) Adaptación al cambio.
- f) El imprevisto puede impulsar un cambio que da lugar a la mejora tanto a nivel personal como laboral.

Se observan que muchas de las respuestas son muy emocionales, donde el funcionario conecta la labor que desarrolla con sentirse bien haciéndolo. Los funcionarios manifiestan que cambiarían su lugar de trabajo para lograr un mayor nivel de bienestar.

2. ¿Qué relación encuentra entre el video y la disponibilidad al cambio? Nota: Esta respuesta se elaboró en parejas. Contando con 26 respuesta: R/Sí, se perciben los participantes en el focus group, una relación entre la disponibilidad al cambio y el video. Se menciona la relación vinculada con conceptos como:

- a) Disposición al cambio como una oportunidad.
- b) Voluntad
- c) Miedo
- d) Resistencia al cambio
- e) Mejora continua
- f) Dificultad para adaptación al cambio, debido a limitaciones organizacionales y personales.

Observación: La mayoría de las respuestas son optimistas, la pregunta parece que generó conciencia a la disponibilidad al cambio, se asume la disponibilidad al cambio como una característica del servidor público, pero persiste la resistencia al cambio. En las respuestas se tomaron en cuenta las nuevas tecnologías como herramientas necesarias para el cambio organizacional. Los funcionarios identifican que el área en que más se requiere disponibilidad al cambio es en el manejo de las nuevas tecnologías, indicando que la INTRANET es un reto.

3. ¿Qué papel desempeña la creatividad y la flexibilidad en el desarrollo de la capacidad de respuesta organizacional ante lo imprevisto? R/ Esta pregunta se respondió en grupos de trabajo y fueron 15 respuestas en total. En las respuestas se manejan conceptos como:

- a) La creatividad y la flexibilidad se consideran como elementos súper importantes, fundamentales y primordiales en la capacidad de reacción ante lo imprevisto para dar cumplimiento a sus funciones.
- b) Se señala que la creatividad y la flexibilidad juegan un papel muy importante para lograr la eficiencia, la efectividad y la proactividad frente al trabajo, los procesos, el resultado, el servicio y al imprevisto.

Observación: Los funcionarios perciben la creatividad y la flexibilidad como herramientas para lograr eficiencia, efectividad y proactividad en la prestación del servicio, pero algunos manifiestan no contar con los medios para desempeñar sus funciones. Así mismo, se plantean la creatividad y flexibilidad como un medio de planificación de estrategias para el logro una respuesta efectiva y oportuna ante lo imprevisto.

4. ¿Cómo desarrollar la capacidad de reacción ante lo imprevisto para mejorar la gestión de la



ACTA DE REUNIÓN – USO GENERAL

Despacho Alcalde
Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI

Código: R-AM-SGI-024

Fecha: 02/01/2017

Versión: 001

Página 2 de 8

organización? R/ Esta pregunta se respondió en grupos de trabajo y fueron 16 respuestas en total, en las que se manejaron conceptos como:

- Voluntad, disposición, planeación, organización, gestión conceptual, gestión administrativa, gestión emocional.
- buena actitud, amabilidad, tranquilidad, tolerancia, trabajo en equipo, liderazgo
- ponernos en los zapatos de ciudadano
- conocer capacidades como funcionarios y equipos de trabajo
- analizar los casos para tomar decisiones
- no tener miedo
- motivando, buscando la mejora continua y apoyo en entidades para que nos asesoren
- capacitación
- piezas publicitarias y talleres pedagógicas.

Observación: Las estrategias planteadas abarcan varias herramientas de índole actitudinal y aptitudinal, enfocadas en la gestión organizacional, conceptual, administrativa y emocional, tomando en cuenta el concepto de planeación en el quehacer y haciendo referencias a los medios de difusión que pueden fortalecer el conocimiento desde la repetición como son las capacitaciones y piezas publicitarias.

Preguntas formato 2.

- ¿Cómo afecta lo imprevisto a la organización? R/ Esta pregunta se respondió en grupos de trabajo y fueron 9 respuestas en total. En las respuestas se manejan conceptos como:
 - De forma negativa o positiva, si es impuesto o no.
 - Fortalecemos debilidades si se trabaja en equipo, porque compartimos ideas
 - Las acciones impactan lo imprevisto de manera positiva o negativa
 - Lo imprevisto fortalece la organización
 - Los imprevistos nos afectan de forma interna o externa.
 - Enfrentamiento de los errores
 - El impacto sería negativo, si se materializan riesgos
 - Disponibilidad al cambio permite utilizar el imprevisto hacia la mejora continua.

Observación: De acuerdo a lo encontrado los participantes perciben el imprevisto como una oportunidad de cambio, enfocada en la mejora continua, entendiendo que el imprevisto es una variable constante que debe enfrentarse sin desligarlo de la emoción de desagrado que genera el primer encuentro con el imprevisto.

- ¿Qué papel desempeña la creatividad y la flexibilidad en el desarrollo de la capacidad de respuesta organizacional a lo imprevisto? R/ Esta pregunta se respondió en grupos de trabajo y fueron 9 respuestas en total. En las respuestas se manejan conceptos como:
 - Preponderante
 - estudio técnico para cambios necesarios desde la creatividad y flexibilidad
 - permite el uso de recursos disponibles como conocimientos y aportes
 - activa el liderazgo que conlleva la búsqueda de soluciones
 - Funcional o positivo legalmente permitido
 - importante dando lugar a soluciones
 - permiten alcanzar el objetivo propuesto para la organización.
 - permite buscar maneras de comunicación como capacidad de respuesta a los imprevistos.

Observación: de las respuestas de los participantes en el focus group, se deduce que ven la creatividad y la flexibilidad como herramientas para desarrollar la capacidad de respuesta ante lo imprevisto, como un medio de construcción de soluciones y de canales de comunicación, en pro de enfrentar positivamente el imprevisto.

- ¿Cómo canalizar lo imprevisto para mejorar el modelo de gestión organizacional? R/ Esta pregunta se respondió en grupos de trabajo y fueron 9 respuestas en total. En las respuestas se manejan conceptos como:
 - Dialogo y respeto
 - Escuchar a cada individuo, lluvia de ideas
 - Definir objetivos conociendo el modelo organizacional
 - Aprendiendo a marcar la diferencia
 - Retomando las debilidades y amenazas con que cuenta la entidad, para implementar la mejora continua
 - Buen ambiente.
 - Analizar de forma de positiva en pro del crecimiento organizacional
 - Evaluar las razones de los imprevistos para evitarlos.

Observación: Los conceptos empleados por los participantes en el focus group, frente a esta respuesta son relacionadas con métodos de ideación como DOFA, lluvia de ideas, ciclo PHVA y mapa de riesgos, consideran que las habilidades blandas tales como escucha activa, comunicación activa como una oportunidad de construir una identidad organizacional fortalecida como respuesta al imprevisto.



ACTA DE REUNIÓN – USO GENERAL

Despacho Alcalde
Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI

Código: R-AM-SGI-024

Fecha: 02/01/2017

Versión: 001

Página 3 de 8

Trabajo en equipo (Video seis sabios ciegos y el elefante)

1. ¿Qué relación encuentra entre el video, el trabajo en equipo y la comunicación en la Alcaldía de Armenia, frente a lo imprevisto? R/ Esta respuesta se dio de forma individual y tuvimos 59 respuestas.
 - a) La falta de liderazgo afecta el trabajo en equipo
 - b) El ego afecta el trabajo en equipo
 - c) Resolver los imprevistos de manera efectiva
 - d) el video muestra una radiografía de la alcaldía de Armenia es una guerra de egos impide el cumplimiento efectivo
 - e) la comunicación asertiva entre las dependencias porque estamos prestos a prestar servicio a la comunidad.
 - f) escuchar los conocimientos de todos
 - g) debemos tener un líder
 - h) la comunicación es deficiente
 - i) creemos tener la razón en un tema específico
 - j) Es importante respetar los puntos de vista de todos, ya que todo suma
 - k) Chocan opiniones
 - l) Me identifico porque no me gusta trabajar en equipo, pero escucho las opiniones
 - m) Solos es poco lo que podemos hacer, pero si trabajamos en equipo es mucho lo que podemos lograr
 - n) Respeto las ideas de las demás aunque no los comparto
 - ñ) He aprendido a entender que cada persona es un mundo
 - o) Terquedad impide el trabajo en equipo
 - p) No hay verdad absoluta
 - q) Escuchar asertiva y generosamente
 - r) Todos somos como los ciegos, requerimos de humildad para tener en cuenta todos los puntos de vista y construir en conjunto.

Observación: Las respuestas de los participantes en el focus group, frente a la pregunta permite concluir que se identifica de manera individual una necesidad de mejorar la comunicación asertiva, la escucha activa para lograr un mejor desempeño en el trabajo en equipo, presentando esta carencia como un resultado del propio ego frente a la percepción que se tiene de la realidad de manera unidimensional, es decir, la defensa del propio criterio. De lo anterior se permite concluir que se requiere el trabajo de habilidades blandas en el servidor público, tales como comunicación asertiva, escucha activa, trabajo en equipo y liderazgo horizontal.

2. ¿Cómo afecta lo imprevisto las relaciones interpersonales entre los integrantes de la organización? R/ Esta pregunta se contestó en grupos de trabajo y se cuenta con 17 respuestas, en ella se manejaron conceptos como:
 - El ego y la soberbia, la falta de compromiso afecta las relaciones interpersonales y los resultados institucionales.
 - Afecta tanto en lo personal y lo laboral en la adaptabilidad al cambio
 - si no tenemos buena comunicación podemos afectar el servicio público en la atención al ciudadano
 - desestabiliza el grupo de trabajo
 - Con empatía y solidaridad y respeto mejoramos el trabajo
 - La diferencia de opiniones puede afectar el trabajo en equipo
 - celos laborales
 - se pueden presentar desacuerdos entre las personas, por las diferencias de opiniones, aunque puede formarse una decisión sólida
 - Afecta a nivel emocional si no estamos dispuestos a salir de la zona de confort
 - Puede ser positiva o negativa según la congruencia de ideas que tenga la mayoría.

Observación: De acuerdo a las respuestas dadas por los participantes ante esta pregunta se concluye que de manera individual no están preparados para enfrentar el imprevisto sin verse involucrados emocionalmente cuando para hacerlo requieren la intervención de terceros.

Servidor público 4.0

1. ¿Cuáles serían las 5 habilidades que debe desarrollar el servidor público de la Alcaldía de Armenia, para garantizar una gestión administrativa eficiente ante lo imprevisto? Argumente su respuesta. R/Esta respuesta se dio en grupo y se cuenta con 18 respuestas, así:
 - Actitud positiva 1111
 - Resiliencia 11
 - Escucha activa 1 1
 - Comunicación asertiva 1 1111111
 - Inteligencia emocional 111111
 - Solución de problemas y conflictos 1111
 - Creatividad
 - imaginación
 - Liderazgo
 - Paciencia 111



Proactividad111
Trabajo en equipo 1 111111111
Flexibilidad 11
Sentido de pertenencia
Empatía 111 111
Habilidades a la comunicación1
Disponibilidad al cambio 11
Ser integro
Don servicio
Aprendizaje continuo
Iniciativa
Compromiso
Honestidad
Buena atención al público

Observación: De conformidad con el nivel de frecuencia señalado en las respuestas por los participantes en el focus group las habilidades blandas, que deben desarrollar el servidor público en la Alcaldía: Trabajo en equipo, inteligencia emocional, comunicación asertiva, empatía, solución de problemas y conflictos, habilidades de comunicación y disponibilidad al cambio. Siendo pertinente mencionar que del mismo ejercicio se derivan que son importantes muchas otras habilidades, condensando en la observación las más mencionadas en los textos de respuesta.

2. ¿Cuál es la habilidad blanda que debe ser más trabajada dentro de la cultura organizacional para garantizar una gestión administrativa eficiente en la Alcaldía de Armenia? Argumente su respuesta.R/ Esta respuesta se dio en grupo y se cuenta con 16 respuestas, así:

- comunicación asertiva 111
- Empatía
- Habilidades para la comunicación1
- Escucha activa
- Actitud positiva
- Atención al público
- trabajo en equipo-111
- Liderazgo
- paciencia
- inteligencia emocional1
- Solución de problemas y conflictos

Observación: Las habilidades blandas que los participantes en el focus group mencionaron como las que más se deben trabajar en la alcaldía para garantizar una cultura organizacional eficiente son la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la inteligencia emocional y las habilidades de comunicación. Sin embargo, es pertinente que las otras habilidades mencionadas en una menor frecuencia en las respuestas dadas, también deben ser objeto de análisis y trabajo.

3. ¿Cuál sería la habilidad blanda que considera, debe trabajar más en usted, para ser un funcionario 4.0? La Respuesta se dio de manera grupal, pero cada participante incluía la habilidad blanda que consideraba debía trabajar en sí mismo, sin debatir en el grupo la razón, por ello se cuenta con 17 respuestas, así:

- Perseverancia1
- Flexibilidad
- Autoconocimiento
- Liderazgo
- Actitud positiva
- Inteligencia emocional11
- Trabajo en equipo
- Paciencia11111
- Autonomía1
- Solución de problemas y conflictos
- Tolerancia
- Comunicación
- Orientación al cliente
- Adaptación al cambio
- Humildad
- Disponibilidad al cambio
- Habilidades para la comunicación
- Escucha activa 1
- Retroalimentación
- Liderazgo 1
- Proactividad
- Autoregulación1
- Flexibilidad

Observación: Las habilidades blandas que de manera individual mencionaron en sus respuestas los participantes en el focus group fueron: Paciencia, inteligencia emocional autorregulación, autonomía,



perseverancia, escucha activa y liderazgo.

FOCUS GROUP DIRECTIVOS (LIDERAZGO FRENTE AL TRABAJO EN EQUIPO-ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 4.0.)

A) LIDERAZGO-TRABAJO EN EQUIPO Video "sopa de piedras" Estas preguntas se respondieron en grupo.

1. ¿Para ustedes el contenido del video tiene alguna relación con la percepción del desempeño del trabajo de los equipos en la Alcaldía de Armenia? Argumente su respuesta. R/ se cuenta con 8 respuestas.

- No, porque una idea errónea no se debe seguir.
- Sí, consideramos que, si tiene relación, una vez que en muchas dependencias se trabaja de manera independiente sin tener en cuenta las funciones de manera transversal.
- Sí, muchas veces los compañeros no tienen la intención de ayudar a las demás personas, pero cuando uno toma la iniciativa se dan cuenta que en equipo las cosas son más fáciles.
- Sí, tiene relación, porque todos deben participar en equipo, se ven los resultados, debe existir un líder que articule para cumplir los objetivos de la entidad.
- Sí, por la apatía o empatía que podemos demostrar, los funcionarios frente a algunas situaciones que se presenten.
- Sí, porque el desempeño va de la mano del ejemplo que como funcionario dejo en mi entorno laboral, para el que los compañeros puedan tomar iniciativa de manera positiva que convienen a un entorno laboral amigable.
- Sí, porque se requiere la participación de todos los integrantes del equipo de trabajo para el cumplimiento de la misión institucional, solos no somos capaces, se requiere el aporte del equipo de trabajo.
- Sí, somos distintas dependencias con funcionalidad diferente que tienen como objetivo la mejora constante de ciudadanos y el espacio en que conviven. En cada secretaría departamental se direcciona acorde a la misionalidad, para lo cual se requiere del compromiso de funcionarios y contratistas, bajo la guía de un líder obteniendo como objetivo la satisfacción general.

OBSERVACIÓN: el 10% de los participantes en el focus group no encontró relación entre el video y los conceptos de trabajo en equipo y liderazgo, el 90% de los participantes considera que, si hay relación entre el video y los conceptos de trabajo en equipo y liderazgo, además logran establecer una relación en lo que se muestra en el video y las dinámicas de lo que se vive en la alcaldía resaltando elementos como que en muchas dependencias se puede trabajar de manera independiente sin tener en cuenta la funciones de manera transversal; que muchas veces en los equipos no se puede tener la intención de ayudar a los demás, sin embargo la iniciativa de un líder puede lograr que el trabajo en equipo dé resultados cambiando la percepción de los integrantes del mismo sobre los beneficios de trabajo en equipo. Se puede evidenciar apatía o empatía en los funcionarios y las dinámicas de equipo. Afirman que los directivos deben influenciar a través del ejemplo para lograr entornos laborales amigables y de cohesión.

2. ¿Qué relación encuentra entre el video y el liderazgo? R/ se cuenta con 8 respuestas.

- El de la idea inicial, apoyó al grupo, así su idea no sea coherente
- En principio el video muestra una situación particular y personal que no tuvo mucho apoyo, pero al final el joven asuma una aptitud de seguir adelante con su idea y se une al final al resto de comunidad y esto nos dice que si hubo un liderazgo.
- Encontramos como una actuación o un comportamiento influye en las actuaciones de las personas que nos rodean, en principio nadie quería ayudar, pero la persona no se dio por vencida y con lo poco que tenía, empezó a hacer una roca y eso motivó a que los demás le ayudaran.
- No vemos liderazgo, vemos en un trabajo en equipo
- Que el valor líder debe tener la capacidad de dejar clara una necesidad del equipo y transmitir a cada uno de los integrantes. A fin de que cada uno cumpla con su rol.
- Solidaridad- compañerismo- trabajo en equipo- ejemplo- iniciativa
- Hay alguien que debe tomar la iniciativa y es el líder el que debe dar el primer paso.
- Una persona toma la iniciativa y a partir de allí genera espacios de discusión y finalmente se logra el objetivo.

OBSERVACIÓN: La percepción general de los participantes en el focus group, consiste en que, tomar la iniciativa, la perseverancia a pesar de las dificultades seguir con la idea, y el ejemplo a través de las acciones logra generar influencia en los integrantes del equipo para que se involucren en la gestión de los resultados.

B) LIDERAZGO-FRENTE A LO IMPREVISTO Estas preguntas se respondieron en grupo.

3. ¿Qué papel desempeña la creatividad y la flexibilidad en los funcionarios del nivel directivo en el desarrollo de la capacidad de respuesta organizacional ante lo imprevisto? R/ Se cuenta con 8 respuestas.

- Elementos importantes, para lograr los objetivos organizacionales
- Desempeñan un papel muy importante, porque el directivo debe ser capaz de resolver las



ACTA DE REUNIÓN – USO GENERAL

Despacho Alcalde
Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI

Código: R-AM-SGI-024

Fecha: 02/01/2017

Versión: 001

Página 6 de 8

diferentes situaciones.

- c) Una persona creativa y flexible siempre va a encontrar la solución a los problemas, mientras que la que se encierra en un pensamiento no ve la solución a los problemas.
- d) El nivel directivo debe tener capacidad para resolver los problemas, pero debe tener colaboración de los funcionarios.
- e) Primordial. Pues de ello depende el buen y normal desarrollo de las funciones a cargo, pero que se ejecutan de manera exitosa o no.
- f) Liderazgo - acompañamiento- respuesta.
- g) Son fundamentales para motivar al equipo de trabajo y poder afrontar de manera eficiente la situación imprevista.
- h) Total, es el día a día dentro de una organización, de solucionar problemas y hacerle frente por medio de acciones a los eventos comunes.

OBSERVACIÓN: El 100% percibe que la creatividad y la flexibilidad son fundamentales en el liderazgo y en los equipos de trabajo, para enfrentar de manera adecuada los imprevistos sin perder el rumbo y lograr los objetivos propuestos. Cabe resaltar que de la redacción de algunas respuestas se percibe que no existe identificación entre quien responde y la condición de liderazgo con la que debe contar en su calidad de directivo; que en algunos casos hay un traslado de responsabilidad del líder a los equipos de trabajo frente a la capacidad de respuesta ante el imprevisto.

4. ¿Cómo desarrollar la capacidad de reacción en los funcionarios del nivel directivo ante lo imprevisto para mejorar la gestión de los equipos de trabajo en la organización? R/ Se cuenta con 6 respuestas.
 - a) capacitaciones permanentes, políticas de calidad, matrices de riesgo
 - b) Que el directivo reflexione ante las actuaciones y motive y trabaje a la par con su equipo de trabajo.
 - c) Los directivos no deben considerarse indispensables, siempre deben tener respeto a sus compañeros.
 - d) Dotando a los directivos de herramientas de gestión: Emocional-Administrativa- jurídica, Liderazgo.
 - e) Generando confianza al equipo directivo, fortalecimiento de la comunicación y disponibilidad de los recursos necesarios.
 - f) Enfrentarlos a las situaciones y exigirle una respectiva capacitación.

OBSERVACIÓN: Los participantes en el focus group, están solicitando en su calidad de nivel directivo, capacitación, fortalecimiento y sensibilización en las habilidades de liderazgo y trabajo en equipo, además requieren acompañamiento de la alta dirección.

C) ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 4.0 COMPETENCIAS SOCIOEMOCIONALES O BLANDAS FRENTE

5. ¿Cuáles serían las 5 competencias socioemocionales que deberían desarrollar los funcionarios del nivel directivo de la Alcaldía de Armenia, para garantizar una gestión administrativa eficiente ante lo imprevisto? Argumente su respuesta. R/Se cuenta con 6 respuestas.
 - a) Comunicación, iniciativa, solución de problemas, relaciones, servicio
 - b) Carácter, iniciativa, solución de problemas, servicio, responsabilidad
 - c) Responsabilidad: nos parece que reúnen las condiciones que debe tener un funcionario directivo para alcanzar potencial de una buena gestión administrativa. - Compromiso - Carácter - Servicio - Comunicación-
 - d) Escucha, actitud positiva, solución de problemas, responsabilidad, seguridad
 - e) La selección de estas competencias, consideramos son muy importantes para el desempeño del nivel directivo, la comunicación es indispensable para trabajar en equipo, hay que tener iniciativa para afrontar, resolver y proponer soluciones a ruta de trabajo.
 - f) Visión, iniciativa, seguridad, escucha, comunicación.

OBSERVACIÓN: Los participantes en el focus group identifican como las competencias socioemocionales más importantes que debería desarrollar los funcionarios del nivel directivo de la Alcaldía, para garantizar una gestión administrativa eficiente ante lo imprevisto las siguientes Solución de problemas, comunicación, iniciativa, el servicio, carácter, responsabilidad y seguridad, siendo las habilidades más mencionadas en sus respuestas la solución de problemas, comunicación e iniciativa.

6. ¿Cuál es la competencia socioemocional que, debe ser más trabajada por los funcionarios del nivel directivo dentro de la cultura organizacional, para garantizar una gestión administrativa eficiente en la Alcaldía de Armenia? Argumente su respuesta. R/ Se cuenta con seis respuestas.
 - a) Comunicación, esta se debe desarrollar a fin de que el directivo tenga la capacidad de trasladar la información de manera clara y oportuna.
 - b) Discernimiento, porque a nivel directivo se maneja estrés, demasiada carga laboral, por tanto, es necesario tener espacios de desahogo y catarsis.
 - c) Servicio: debemos tener vocación de servicio, que enfoque en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
 - d) Actitud positiva: herramienta básica para afrontar toda problemática para la eficacia



ACTA DE REUNIÓN – USO GENERAL

Despacho Alcalde
Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI

Código: R-AM-SGI-024

Fecha: 02/01/2017

Versión: 001

Página 7 de 8

administrativa.

e) Comunicación para trabajar en equipo.

f) Comunicación: debe saber comunicar al grupo que dirige.

OBSERVACIÓN: Los integrantes en el focus group identifican como la competencia socioemocional que más debe ser trabajada en el nivel directivo, para garantizar una administración pública eficientes la comunicación.

7. ¿Cuál es la competencia socioemocional que, considera debe trabajar más en usted, para ser un funcionario del nivel directivo 4.0? R/

a) Autodisciplina

b) La retroalimentación debe ser permanente en todas las competencias.

c) Capacidad.

d) Escucha.

OBSERVACIÓN: Los integrantes en el focus group, señalan como competencias socioemocionales que se deben trabajar de manera individual en el funcionario del nivel directivo la autodisciplina, la retroalimentación, capacidad y escucha.

CONCLUSIONES:

1. Con base en la experiencia vivida y los resultados obtenidos el focus group es una metodología ágil, que facilita el consenso, la capacidad de análisis frente a una situación específica y elevar el nivel de conciencia, frente a una temática, así como una identificación de su grado de responsabilidad frente a la temática tratada en el focus group, sin embargo, para que ello se logre será vital, primero establecer el objetivo de lo que se desea, para lograr al final del ejercicio el resultado esperado; determinar videos, presentación en power point, lecturas, cortos, concisos, claros y amigables, así mismo redactar preguntas claras y concretas, formulando un número de preguntas adecuado, solo tres o cuatro por temática, para no saturar, pero que logran recoger la información requerida. Las sesiones del focus para garantizar su objetivo no superó de una hora treinta minutos, de modo que el participante sea productivo y se logre el objetivo esperado.
2. La facilitación del focus group debe ser amigable que genere un espíritu participativo, pero dentro de parámetros que permitan lograr el resultado, sin que se afecte la espontaneidad de las respuestas ni perder el objetivo de la actividad.
3. A través de la aplicación del focus group, se reforzó en los servidores públicos el conocimiento de la plataforma estratégica de la entidad, al hacer mención de la misión, la visión y la política de calidad de la Alcaldía, haciendo énfasis en que éstas apuntan al logro de una administración pública eficiente, debiendo conservar esta connotación de "eficiente" inclusive al encontrarse ante una situación imprevista.
4. Durante el ejercicio del focus group, se dieron a conocer a los servidores públicos participantes, conceptos como cultura organizacional, cuarta revolución industrial, big data, servidor público 4.0, competencia socioemocional, igualmente se socializaron los nombres de las competencias socioemocionales para el personal en general y para el personal directivo tales como: Liderazgo autonomía, flexibilidad, inteligencia emocional, Proactividad, actitud positiva, perseverancia, solución de problemas y conflictos, Empatía, escucha activa, paciencia, autorregulación, Resiliencia, comunicación asertiva, autoconocimiento, Trabajo en equipo, feedback (capacidad de dar y recibir), carácter, carisma, compromiso, comunicación, capacidad, valentía, discernimiento, concentración, generosidad, iniciativa, escucha, pasión, actitud positiva, solución de problemas, relaciones, responsabilidad, seguridad, autodisciplina, servicio, aprendizaje, visión.
5. Al finalizar las sesiones del focus group, se preguntaba verbalmente a los funcionarios si les había parecido importante participar en el ejercicio, a lo que manifestaron que para ellos es importante participar de estos espacios de interacción en los que su opinión es tomada en cuenta.
6. De la aplicación del focus group, se puede establecer que los funcionarios en general, sin importar el nivel jerárquico, no estaban familiarizados con muchos de los conceptos mencionados o conociéndolos no habían establecido la relación de necesidad de la aplicación de los mismo en su quehacer diario para lograr el cumplimiento de los objetivos de la entidad, o la necesidad de aplicación de los mismos para enfrentar el imprevisto.
7. Las respuestas a las preguntas enfocadas en el impacto del imprevisto, al rol de los equipos de trabajo y el liderazgo permiten inferir que las fortalezas, así como las oportunidades de mejora que ven en estos tres temas, en un 80% radican en la presencia o ausencia de las competencias blandas o socioemocionales de los funcionarios. Y un 20% lo asignan a las competencias duras o técnicas del funcionario.
8. Se puede identificar como oportunidad de mejora el desarrollo de la capacidad de análisis en los funcionarios enfocado en propuestas de solución frente a las diferentes situaciones que se presentan en la entidad, un sentido de pertenencia frente a su rol y con la entidad, así como un nivel de conciencia frente al impacto de su rol frente a la dinámica institucional, ya que se evidencio un nivel muy básico en el análisis de las situaciones, una mirada desde lo crítico más no propositivo, un desentendimiento de su responsabilidad en las dinámicas que se critican asumiendo la responsabilidad del cambio o justificando su ineficiencia en terceros.
9. Las relaciones laborales carecen en un porcentaje importante de empatía, respeto, compromiso, simpatía, comunicación asertiva, colaboración, servicio, tolerancia. Siendo expresada de manera directa o indirecta a lo largo de los grupos participantes, en los directivos como equipos de trabajo.



ACTA DE REUNIÓN – USO GENERAL

Despacho Alcalde
Sistema de Gestión Integrado CALIDAD-MECI

Código: R-AM-SGI-024

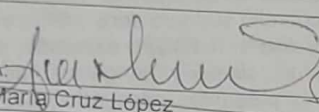
Fecha: 02/01/2017

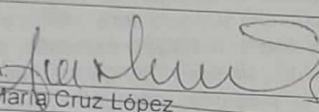
Versión: 001

Página 8 de 8

10. Lo imprevisto es identificado como una realidad que se vive a lo largo de la dinámica de la función pública y del ejercicio de la entidad, sin embargo, se acepta que en el momento que llegan su impacto es recibido generalmente de manera negativa, y es justo la actitud asumida de manera individual, del líder y del equipo de trabajo quien puede determinar la respuesta de este y por ende el impacto que esta puede generar en la organización. Y esa actitud esta determinada en un 80% por las habilidades blandas desarrolladas, interiorizadas y puestas en práctica.
11. Se evidencia que si bien el trabajo en equipo es indispensable para la respuesta del imprevisto de una manera asertiva y ventajosa para la entidad, presente un desafío que requiere de intencionalidad y practica para lograr poner en marcha los mejores ejercicios del mismo, y desarrollar las dinámicas correctas para la gestión de los mismos.
12. Es así que deben formular estrategias para fortalecer y desarrollar en el personal de la entidad las competencias socioemocionales que con mayor frecuencia se mencionaron en sus respuestas, sin dejar de lado el trabajo en otras competencias socioemocionales que deben fortalecerse para que se logre un equilibrio que permita construir una cultura organizacional orientada a la eficiencia del quehacer de la administración.

ACTIVIDAD	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA
Levantar acta		Lina María Cruz López	11/07/2022

Dirigió: 

FIRMA: 

NOMBRE: Lina María Cruz López

CARGO: Profesional Universitario

Proyectó y elaboró: Lina María Cruz López, Profesional Universitario DAFI

Revisó: Juan Esteban Cortes Orozco, Director, DAFI 