

## TALLER: CLIMA QUE PROTEGE

*Del bienestar interno a la creación de valor en el servicio de policía*

---

|                           |                               |                              |                                          |
|---------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|
| Tipo<br>Aplicación grupal | Duración<br>Aprox. 80 minutos | Equipos<br>4 a 5 estudiantes | Producto<br>Plan de mejora<br>de 30 días |
|---------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|

### 1. Fundamentación y propósito

**Contexto.** El clima institucional es el ambiente percibido por el servidor policial y se expresa en su satisfacción, comportamiento, eficiencia y eficacia. El taller parte de siete factores institucionales: administración del talento humano, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, competencia laboral, bienestar e incentivos. Su propósito es que el estudiante comprenda que mejorar estas condiciones no es un fin aislado: fortalece el desempeño, la coordinación y el trato al ciudadano, y crea valor público mediante un servicio profesional, respetuoso, efectivo y cercano.

**Resultado de aprendizaje.** Analiza una situación policial, prioriza factores críticos del clima institucional y formula acciones viables e indicadores que conecten el bienestar del equipo con la calidad del servicio y la confianza ciudadana.

**Competencias.** Pensamiento crítico; liderazgo ético; trabajo colaborativo; comunicación; formulación estratégica; aplicación del marco institucional y orientación al servicio.

### 2. Situación problema

**Caso «Unidad Centinela».** Una unidad policial presenta cambios frecuentes de turno sin explicación suficiente, instrucciones contradictorias, escasa retroalimentación y percepción de inequidad en los reconocimientos. Aunque el personal cumple sus funciones, aumentan los conflictos internos, las novedades se comunican tarde, disminuye la iniciativa y aparecen quejas ciudadanas por demoras y trato distante. El comandante solicita una intervención breve, sin afectar la prestación del servicio y con resultados observables en 30 días.

### 3. Ruta metodológica

| Momento            | Tiempo | Actividad académica                                                                      | Evidencia       |
|--------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1.<br>Comprender   | 15 min | Lectura del caso, conceptos y criterios de evaluación.                                   | Preguntas clave |
| 2.<br>Diagnosticar | 30 min | Identificar hechos, causas y tres factores críticos; evitar suposiciones no sustentadas. | Matriz causal   |
| 3. Diseñar         | 45 min | Trazar la cadena clima → conducta → servicio → valor                                     | Plan de 30 días |

|                     |        |                                                                                                |                        |
|---------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|                     |        | público y formular tres acciones SMART.                                                        |                        |
| <b>4. Sustentar</b> | 30 min | Socialización de 3 minutos por equipo, contraste entre propuestas y retroalimentación docente. | <b>Pitch y ajustes</b> |

#### 4. Entregable del equipo

- Matriz con: evidencia del caso, factor de clima afectado, causa probable, consecuencia interna y efecto sobre el ciudadano.
- Cadena de creación de valor: factor intervenido → comportamiento esperado → mejora del servicio → valor público generado.
- Plan de tres acciones **\*SMART** para 30 días, cada una con responsable, indicador, línea base, meta y medio de verificación.
- Conclusión de máximo 120 palabras y sustentación. Extensión del entregable: máximo dos páginas, sin contar referencias e infografía para exponer.

#### 5. Requisitos académicos

- Sustentar el diagnóstico en hechos del caso y utilizar al menos tres conceptos institucionales con precisión.
- Diferenciar clima institucional, cultura institucional, desempeño y valor público; explicar su relación, no solo definirlos.
- Formular acciones legales, éticas, viables y compatibles con la continuidad del servicio policial.
- Construir indicadores medibles. Ejemplo de estructura: (resultado alcanzado / resultado programado) × 100; señalar fuente y frecuencia.
- Citar mínimo tres fuentes —dos institucionales y una académica— y presentar referencias en formato APA 7.ª edición.
- Mantener redacción formal, coherencia entre diagnóstico, acciones e indicadores, y participación verificable de todos los integrantes.

#### 6. Rúbrica analítica (100 puntos)

| Criterio                     | Superior                                                | Alto                                                       | Básico                                                | Bajo                                             | %         |
|------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>Diagnóstico del clima</b> | Prioriza 3 factores y prueba causas/efectos con hechos. | Identifica factores y relaciones; presenta vacíos menores. | Enumera factores, pero el análisis causal es parcial. | Confunde conceptos o no sustenta el diagnóstico. | <b>30</b> |
| <b>Creación de valor</b>     | Demuestra una cadena completa y                         | Relaciona clima, servicio y                                | La relación es declarativa o incompleta.              | No establece relación con el servicio o          | <b>25</b> |

|                             |                                                                              |                                                        |                                                 |                                                              |           |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------|
|                             | convinciente hasta el ciudadano.                                             | valor con claridad general.                            |                                                 | la ciudadanía.                                               |           |
| <b>Plan e indicadores</b>   | 3 acciones SMART, viables y coherentes; indicadores con base, meta y fuente. | Acciones aplicables e indicadores mayormente medibles. | Acciones genéricas o indicadores sin base/meta. | Plan inviable, incoherente o no medible.                     | <b>30</b> |
| <b>Rigor y comunicación</b> | Fuentes pertinentes, APA correcto, síntesis y sustentación sólidas.          | Buen soporte y presentación; errores menores.          | Soporte limitado o comunicación poco clara.     | Sin fuentes suficientes; redacción o exposición deficientes. | <b>15</b> |

**Escala de valoración:** Superior 90–100 | Alto 80–89 | Básico 60–79 | Bajo 0–59. La calificación del criterio se ubica proporcionalmente dentro del nivel demostrado.

## 7. Bibliografía básica

Constitución Política de Colombia. (1991). Artículo 218.

Moore, M. H. (1995). Creating public value: Strategic management in government. Harvard University Press.

Policía Nacional de Colombia. (2019). Resolución 01087 del 29 de marzo de 2019 [Competencias genéricas del personal policial].

Policía Nacional de Colombia. (2023). Resolución 01572 del 8 de mayo de 2023 [Reglamento de bienestar laboral].

Policía Nacional de Colombia. (2023). Resolución 03409 del 10 de octubre de 2023 [Modelo de Cultura Institucional].

\* Las acciones **SMART** son acciones formuladas para que puedan ejecutarse y evaluarse con claridad:

**S – Específicas:** indican exactamente qué se hará.

**M – Medibles:** permiten verificar el avance con un indicador.

**A – Alcanzables:** son viables con los recursos y condiciones disponibles.

**R – Relevantes:** responden al problema identificado y aportan al servicio.

**T – Temporales:** tienen un plazo definido.