

Calidad en el Servicio

Registro DEC/333/2010

OBJETIVO GENERAL

Identificar las variables que inciden en la calidad de su desempeño laboral encaminadas a la utilización racional de todos los recursos disponibles a fin de coadyuvar a la mejora continua que impulsará una cultura de transparencia en el servicio en una institución, y creará un vínculo de confianza y credibilidad en su servicio.

DURACIÓN

20 horas.

PÚBLICO OBJETIVO

Personal operativo, que realiza actividades y procesos administrativos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS POR UNIDAD TEMÁTICA

Identificar el concepto de calidad en el servicio, así como los elementos que intervienen en su proceso.

Identificar el impacto que tiene el servicio en los resultados de la organización, así como concientizar el papel de la participación individual de los participantes.

Concientizar la importancia del sentido de servicio en el servidor público, así como el impacto e importancia de conseguir mejores resultados haciéndolo en equipo.

Identificar los componentes de las relaciones humanas en la prestación de servicios, así como el comportamiento asertivo de las personas que dan un servicio de calidad.

METODOLOGÍA

Técnicas grupales, exposición oral por parte del instructor.

Proyección y análisis de material audiovisual, lecturas y exposición de los participantes.

FUNDAMENTACIÓN

Las organizaciones se ven obligadas a trabajar bajo parámetros más estrictos de calidad buscando la preferencia de los clientes o consumidores para tomar parte del mercado y beneficiar su economía.

La calidad se ha hecho global por lo que en México las empresas e instituciones públicas tendrán que buscar la competitividad a través de ella. Hoy en día la calidad es una estrategia fundamental para la competitividad.