



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS



**Curso/Taller**  
**El servicio como parte crucial de la gestión de calidad en el sector público.**

Informes:  
Coordinación de Educación Continua  
Dr. Fernando Zamudio  
educontinua.fcsp@uabc.edu.mx  
(686) 5661440 ext. 125

Costos de recuperación \$3,500 pesos M/N.

**DÍAS Y HORARIOS:**  
VIERNES DE 17:00 A 21:00 HORAS  
SÁBADO DE 9:00 A 13:00 HORAS

<http://fcsp.mx/uabc.mx/web/educacion-continua/inicio>

**Curso/taller**  
**El servicio como parte crucial de la gestión de calidad en el sector público.**

## El servicio como parte crucial de la gestión de calidad en el sector público.

Facultad de Ciencias Sociales y Políticas — UABC

### Resumen ejecutivo

La gestión pública ha experimentado en los últimos años procesos de modernización y mejora continua impactando en el desarrollo de sus funciones sustantivas, lo anterior con el objetivo principal de tener cada vez más gobiernos eficaces y eficientes.

Una de las áreas que cobra mayor importancia es la que se centra en la atención del usuario a quién se provee de servicios. Este servicio debe dar como resultado un producto que cumpla con las expectativas y necesidades de un cliente, concepto que va asociado a la calidad y a la evaluación. Además de cumplir con ciertas características que lo definen como de calidad, así como ser realizado por personal con habilidades para el contacto directo con los usuarios deben contar con competencias para la realización del mismo, tales como: dar solución a los problemas con rapidez; deseo permanente de superación para mejorar y crecer; capacidad de control de las emociones; dispuesto a servir y atender al usuario con entrega; capacidad para interrelacionarse con los demás, y dispuesto a trabajar en equipo.

En este sentido, la Facultad de Ciencias Sociales y Políticas ofrece el Taller “**El servicio como experiencia colaborativa**”, el cual tiene el objetivo de habilitar a sus participantes de capacidades que le permitan transformar y fortalecer la imagen y el servicio público al realizar sus actividades de atención con un alto grado de calidad y profesionalismo.

#### Objetivos específicos

- Conocer los elementos necesarios para la atención al público de manera efectiva y cordial.
- Comprender la relevancia del desarrollo personal y su impacto en la calidad del servicio.
- Convertir el espíritu de servicio en una experiencia colaborativa.
- Identificar las necesidades de sus usuarios y exceder sus expectativas.
- Conocer técnicas asertivas en el trato de usuarios molestos, difíciles y exaltados, para manejar sus objeciones.
- Colaborar con los resultados institucionales y fortalecer la imagen del servidor público.

#### Población objetivo.

El curso-taller está dirigido a los servidores públicos y público en general interesados en adquirir habilidades y capacidades para ofrecer una atención y servicio de calidad.