



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://fcsyp.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.



## **Metodología**

Los temas serán impartidos de manera presencial, se permitirá que los asistentes realicen preguntas sobre dudas e inquietudes de manera directa, permitiendo con esto la participación activa. También, los temas serán expuestos de manera práctica a fin de que el asistente aprenda haciendo, a partir de situaciones reales. Presentación, análisis y aplicación de la información sobre el tema. Sistematización de las aportaciones de los participantes y la información revisada. Conclusiones.

## **Duración del curso.**

28 horas: 7 sesiones de 4 horas.

## **Lugar.**

Taller 1 de la Facultad de Ciencias Sociales y Políticas.

## **Fechas y horarios.**

Viernes de 17:00 a 21:00 horas

Sábado de 9:00 a 13:00 horas

## **Costos de recuperación y fechas de convocatoria.**

\$3,500 pesos M/N. precio especial a grupos de 5 participantes o más por organización.

## **Resultados esperados**

**Que los asistentes mejoren sus competencias y habilidades a partir del conocimiento y aplicación de los instrumentos de planeación estratégica y del lenguaje de políticas públicas en la elaboración de programas presupuestarios.**

## **Indicadores de evaluación**

Encuesta de evaluación del curso en general

---

### Programa (Temario)

1. El proceso de la comunicación y las habilidades básicas de la comunicación.
2. El servicio: la teoría del servicio; los elementos característicos del servicio.
3. Conocimiento personal
4. Actitudes y conductas que se deben desarrollar para dar un servicio extraordinario.
5. El servicio como experiencia colaborativa
6. El gobierno ¿Un lugar donde abunda el espíritu de servicio?
7. ¿Qué espera un usuario al ser atendido por un servidor público?
8. Instrumentos de asistencia: Protocolos y técnicas
9. Después de la colaboración...

Temas 1 al 4 impartidos por la maestra Concepción Perea, temas 5 al 9 impartidos por el maestro Luis Alberto Ocampo Blanco.

### Cronograma de actividades

No. de sesión	Fecha	Tema a desarrollar
Sesión 1		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de la comunicación y las habilidades básicas de la comunicación.</li> <li>• El servicio: la teoría del servicio; los elementos característicos del servicio.</li> </ul>
Sesión 2		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento personal</li> <li>• Actitudes y conductas que se deben desarrollar para dar un servicio extraordinario.</li> </ul>
Sesión 3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio como experiencia colaborativa</li> </ul>
Sesión 4		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El gobierno ¿Un lugar donde abunda el espíritu de servicio?</li> </ul>
Sesión 5		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué espera un usuario al ser atendido por un servidor público?</li> </ul>
Sesión 6		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos de asistencia: Protocolos y técnicas</li> </ul>
Sesión 7		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Después de la colaboración...</li> </ul>