

Cultura de Calidad en el Servicio



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación



ME LLENA DE ORGULLO



Introducción

La **Calidad en el Servicio** es un reto que tenemos todos los servidores públicos, ya que somos la imagen que perciben los ciudadanos como parte integral del Gobierno del Estado.

En este curso veremos algunos aspectos fundamentales para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

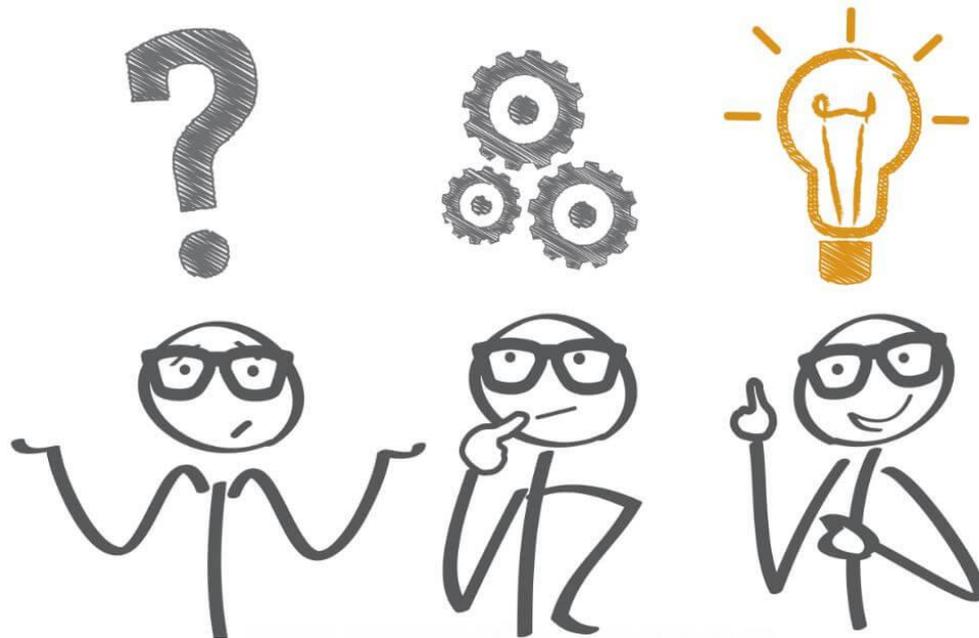




SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿Qué importancia tiene la Calidad en el servicio en mi trabajo?





Objetivo general:

- El participante analizará la importancia de la calidad en el servicio a través de su desempeño laboral, para mejorar el servicio que se brinda en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

TEMARIO

Tema I Calidad

- 9's de la Calidad
- Calidad, calidez y compromiso

Tema II Servicios

- Servicio
- Tipos de usuario
- Tipos de Servicio al usuario
- Importancia de la satisfacción laboral

Duración total del curso 8 horas

¿Qué es calidad?

ISO

Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen unos requisitos



¿Qué es calidad?

Es aquello que hace, que una persona o cosa, sea lo que es. Es un proceso constante de mejora en las personas; se busca cubrir y sobrepasar las necesidades y expectativas de otros.

¿Qué son las 9's?

Son principios para el buen desempeño de la organización



¿Cuáles son los beneficios de las 9'S?

- Facilita y asegura las actividades en la oficina
- Generar ideas orientadas a mejorar resultados
- Fomentar la disciplina
- Crear buenos hábitos
- Crear un buen ambiente de trabajo





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Las 9's deben su nombre a la primera letra de la palabra de origen japonés; el significado de cada una de ellas será analizado, así como el procedimiento para llevarlas a cabo, además de las ventajas que conlleva realizarlas





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación



3 "s"
Fase 1

SEIRI
SEITON
SEISO

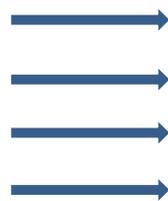


ORGANIZACIÓN
ORDEN
LIMPIEZA

Con las cosas

4 "s"
Implementación
Fase 2

SEIKETSU
SHITSUKE
SHIKARI
SHITSUKOKU



BIENESTAR PERSONAL
DISCIPLINA Y HÁBITOS
CONSTANCIA
COMPROMISO

Con uno
mismo

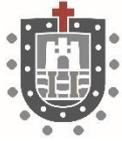
2 "s"
Fase 3

SEISHOO
SEIDO



COORDINACIÓN
ESTANDARIZACIÓN

En la
organización



1. SEIRI- ORGANIZACIÓN

Organizar consiste en separar lo necesario de lo innecesario, guardando lo necesario y eliminando lo innecesario



Reglas

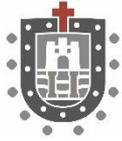
1. Identificar la naturaleza de cada elemento
2. Identificar el grado de utilidad de cada elemento



2. SEITON- ORDEN

El orden se establece de acuerdo a los criterios racionales, de tal forma que cualquier elemento esté localizable en todo momento.

El orden se lleva a cabo mediante la identificación de un elemento, herramienta u objeto a través de un código, número o algo característico, de tal forma que sea fácil localizarlo



SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

3. SEISO- LIMPIEZA



Mantener permanentemente condiciones adecuadas de aseo e higiene, lo cual no solo es responsabilidad de la dependencia, si no que también depende de la actitud de los empleados.





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación



4. SEIKETSU- BIENESTAR PERSONAL

- Es importante que las personas se encuentren bien, en un estado “ordenado”
- Como servidores públicos debemos encontrar un estado ecuánime entre lo que hacemos y como nos sentimos.
- Debemos cuidar nuestra salud física y mental



5. SHITSUKE- DISCIPLINA

- Debemos mantener como hábito la puesta en práctica de los procedimientos correctos.
- Debemos apegarnos a los procedimientos establecidos.
- Con esto se mantendrá un comportamiento confiable





6. SHIKARI - CONSTANCIA

- Voluntad para hacer las cosas y permanecer en ellas sin cambios de actitud, es no sucumbir ante la tentación de lo habitual y mediocre.

- Es perseverar en los buenos hábitos





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación



7. SHITSUKOKU- COMPROMISO

- Es una convicción que nace del convencimiento que se traduce en el entusiasmo día a día por el trabajo a realizar





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación



8. SEISHOO -COORDINACIÓN

- Un ambiente de trabajo de calidad requiere de propósitos y armonía en el ritmo y en los tiempos
- Todos debemos caminar hacia un mismo objetivo

TRABAJO EN EQUIPO





9. SEIDO- ESTANDARIZACIÓN

- Permite regular y normalizar aquellos cambios que se consideren benéficos para la empresa y se realiza a través de normas, reglamentos o procedimientos.
- Esto se llevara a cabo por medio de manuales, procedimientos, libros de inventarios, reportes, etc.





Recordemos!!!

3 "s"
Fase 1

SEIRI	→	ORGANIZACIÓN
SEITON	→	ORDEN
SEISO	→	LIMPIEZA

Con las cosas

4 "s"
Implementación
Fase 2

SEIKETSU	→	BIENESTAR PERSONAL
SHITSUKE	→	DISCIPLINA Y HÁBITOS
SHIKARI	→	CONSTANCIA
SHITSUKOKU	→	COMPROMISO

Con uno mismo

2 "s"
Fase 3

SEISHOO	→	COORDINACIÓN
SEIDO	→	ESTANDARIZACIÓN

En la organización



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

CALIDAD, CALIDEZ Y COMPROMISO





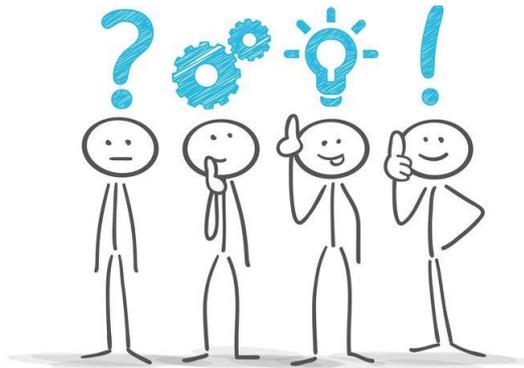
SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿De que depende la calidad?



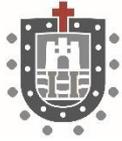
Personas



Servicio y/o
producto



Procesos



SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿ Quien decide la calidad?

Las personas que van a definir la calidad en los servicios serán



LAS Y LOS USUARIOS

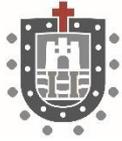


¿Que entendemos por calidez?

Cuando nos referimos a Calidez, nos concentramos en el trato que recibe un cliente por parte de la persona que lo atiende. Un trato amable, la buena predisposición para escucharlo y entender sus problemas o inquietudes, en definitiva, el hacerlo sentir “en casa”.

Compromiso

Es la capacidad del individuo para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de su trabajo. Dicho trabajo debe ser asumido con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr un servicio con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los clientes



SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

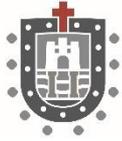
¿Como se llega a lograr la calidad
total?

Bien ser

Bien hacer

Bien estar

Bien tener



TEMA II

Servicio

- Servicio
- Tipos de usuario
- Tipos de servicio al usuario



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

SERVICIO





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿QUÉ ES SERVICIO?

Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos..

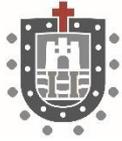
Los **servicios públicos** son funciones ejercidas por las **instituciones públicas** adscritas o conformadas por el gobierno los cuales son realizados con el fin de generar una **estabilidad y comodidad en la sociedad**



¿Qué consideran los usuarios para determinar la Calidad en el Servicio?

- Aspectos Visuales
- Cumplimiento de Expectativas
- Competencia
- Honestidad
- Cortesía
- Empatía





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

PUNTOS QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA

- En el origen del servicio existe un derecho
- El ciudadano no recibe los servicios como parte de una competencia de mercado, en ocasiones no tiene elección
- Todo servicio tiene su particularidad y requiere un tratamiento específico
- Todo servicio debe ser tratado de forma equitativa



SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

ACTITUD

- Una actitud es la disposición interior y la forma de hacer frente a las situaciones y tareas que se presentan
- Pueden repercutir en la forma de relacionarnos con nuestros compañeros
- Interviene además cuestiones de personalidad como el carácter, las emociones y los sentimientos





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿ACTITUD DE SERVICIO?

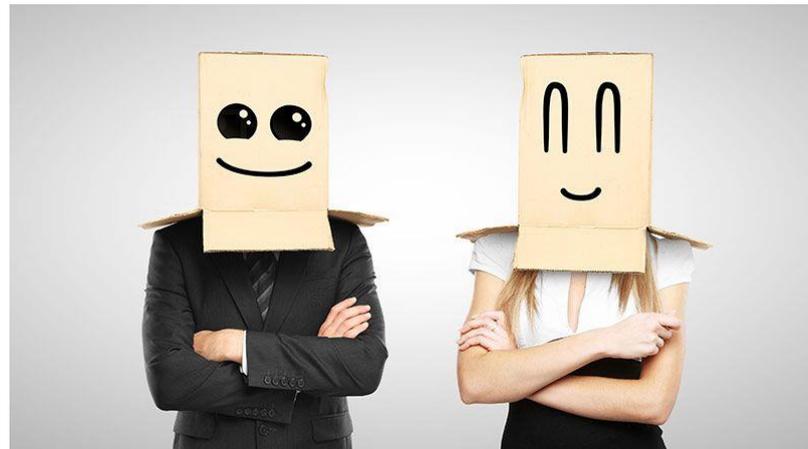




SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿ACTITUD DE SERVICIO?

- Saberes teóricos y prácticos
- Desarrollo de hábitos, especialmente éticos
- Confianza
- Aceptación
- Humildad, solidaridad y generosidad
- Facilita el trabajo en equipo y la comunicación
- Justicia, lealtad y confianza
- Reciprocidad





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

IMPORTANTE

Nosotros elegimos la actitud que tomamos ante cualquier situación.

Podemos decidir en conciencia el tipo de actitud con el que enfrentas el día de hoy, dibujar una sonrisa en tu rostro y mantenerla ahí durante el resto del día antes de salir de casa todas las mañanas.





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

¿CÓMO HACERLO?

Piensa en todo lo bueno que tienes en la vida, piensa en las cosas, en las personas que amas, piensa en el trabajo que vas a hacer mañana ¿cómo lo vas a hacer?, ¿cómo lo podrías hacer mejor? y ¿cómo esto te va a hacer crecer? Si generas el pensamiento y la actitud correcta, generarás las acciones correctas y el mundo, el universo, te devolverá los efectos correctos.





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

CONSEJOS

- Arranca el día con algo positivo
- Ve el lado positivo de las cosas
- Vive tus emociones
- Sé agradecido
- Enfócate en lo tuyo
- Todo se pasa





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

LOS 8 PECADOS DEL SERVICIO





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

LOS 8 PECADOS DEL SERVICIO

1.- La apatía: Ley del sorbete. Actitud que le dice al usuario “me vale sorbete”.

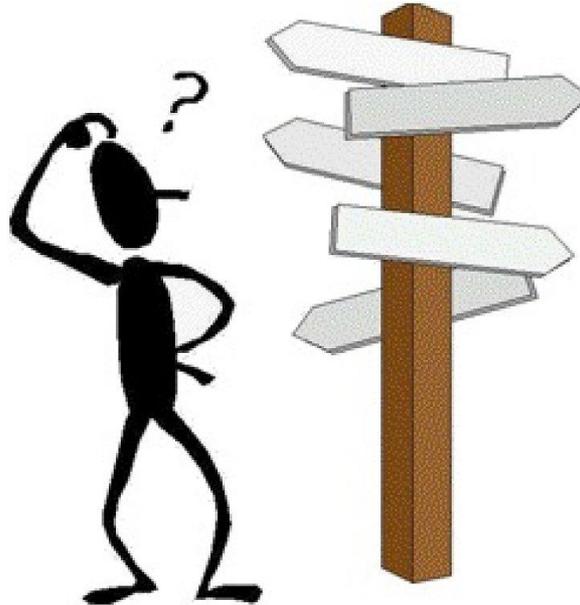




SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

LOS 8 PECADOS DEL SERVICIO

2.- La sacudida: Ley del pescado. Sacudirse al usuario a como de lugar diciendo “este no es mi departamento”.





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

LOS 8 PECADOS DEL SERVICIO

3.- La frialdad: Ley de hielo. Hostilidad, impaciencia, frialdad que le dice al usuario “apúrese, me está molestando”.





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

LOS 8 PECADOS DEL SERVICIO

4.- La condescendencia: Ley del sí. Decir sí a todo, tratarlo como un ser no pensante y olvidarlo lo antes posible.





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

LOS 8 PECADOS DEL SERVICIO

5.- La negación: Ley del no. “Discúlpenos”, “No lo trabajamos”, “No es posible”.

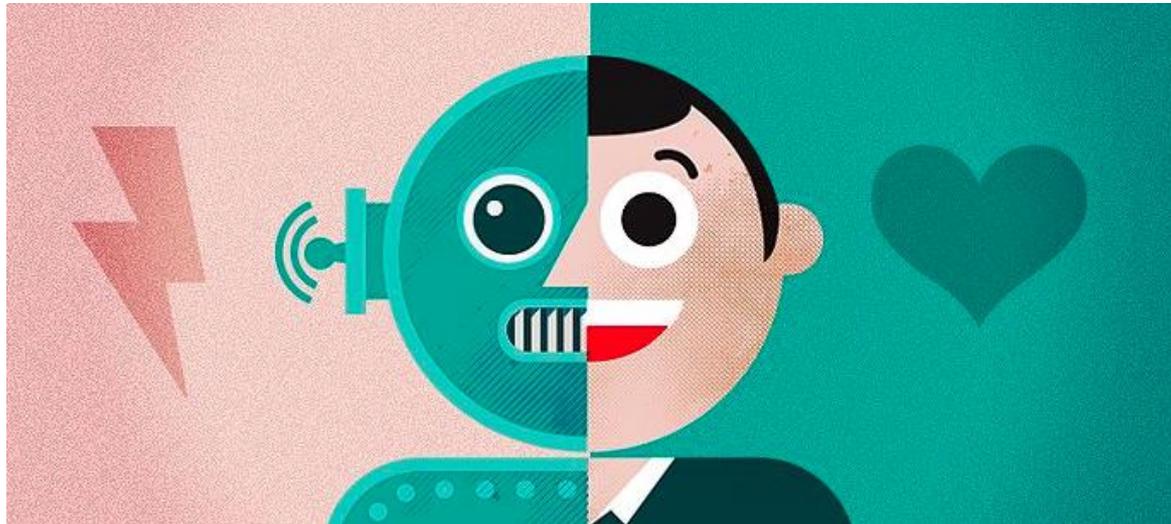




SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

LOS 8 PECADOS DEL SERVICIO

6.- El Robotismo. “Gracias, el que sigue” Sonrisa automática, cráneo vacío.





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

LOS 8 PECADOS DEL SERVICIO

7.- La regla del tres. Primero, la dependencia; luego, las políticas de la dependencia; después, la dependencia y sus políticas.





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

LOS 8 PECADOS DEL SERVICIO

8.- El rebote: Ley de la pelota. “Disculpe, llame a la extensión o vaya al departamento de”.



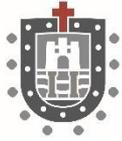


SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

CULTURA DEL “AHÍ SE VA”

- Déjalo así, que al cabo se ve bien
- Después lo corregimos, así déjalo
- No importa, no se darán cuenta
- Mañana Dios dirá
- La calidad es para otros, nosotros ya hacemos las cosas bien



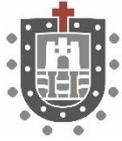


SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

FACTORES QUE IMPIDEN O LIMITAN UN MEJOR DESEMPEÑO

- Falta de conocimientos específicos
- Ambiente de trabajo inadecuado
- Relaciones interpersonales conflictivas
- Ausencia de disposición del personal





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

Tipos de Usuarios



IMPACIENTE

Su principal problema es que dice no tener tiempo y estar apurado.

- Es un usuario demasiado complicado de manejar porque muchas veces tienden a generar incomodidad no solo en la persona que lo va a atender sino también en las demás personas

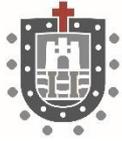


IMPACIENTE

¿Cómo lidiar con él?

- Lo mejor es estar firmes ante este usuario y mantenernos cordiales. Aunque esté apurado debemos demostrar que no vamos a ceder ante su presión (especialmente si hay otros usuarios)





EL LAMENTABLE

- Es el usuario que apenas comienza a hablar y piensa que esta en sesión con el psicólogo, donde nos cuenta todos los dramas que suceden en su vida (y los exagera). Es un tipo de usuario, que en sí, utiliza siempre la lástima para tratar de dominarnos.
- Una cosa es que tenga un problema y otro que utilice la lástima y nuestra inocencia a su favor. Lo importante es no caer en la trampa.

Tienen frases típicas como :“Por favor no me hagas esto” o también “Yo sé que usted es una buena persona”.





EL LAMENTABLE

¿Cómo lidiar con él?

- En primer lugar hacerles entender que no se trata de algo que nosotros imponemos sino que más de lo que hacemos no podríamos hacer porque estaríamos pasando los límites de nuestro trabajo.

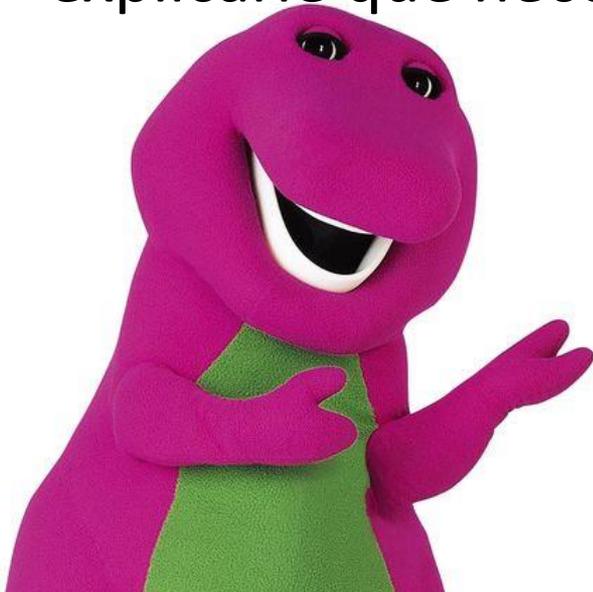
También debemos cooperar con ellos y aparte de escucharlos, mostrarles las posibilidades que ÉL podría tomar





EL AMIGUERO

- No es un usuario complicado, pero tiene algo que es muy difícil de manejar. Toma tanta, pero tanta confianza con nosotros que se siente un amigo de toda la vida.
- Usualmente con este usuario, una pregunta se convierte en una charla de café y un “buenos días” en incontables minutos en que no sabemos cómo explicarle que necesitamos seguir trabajando.



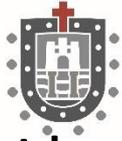
También este usuario se toma algunas atribuciones, como saltarse a otras personas o inclusive meterse en nuestro espacio de trabajo, como si fuese nuestra sombra.

AMIGUERO

¿Cómo lidiar con él?

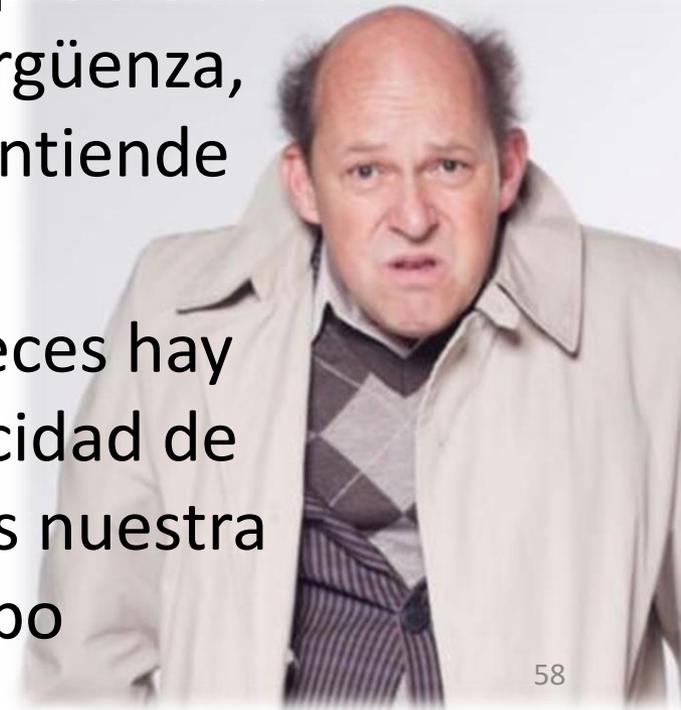
- El mejor consejo es nunca dejar que se vaya por las ramas al momento de hablar y tratar siempre nosotros de volver la conversación a su cauce inicial.
- También es bueno que reiteradas veces marquemos una limitación temporal como por ejemplo: “Va a disculpar Sr. Cabrera pero en unos 5 minutos debo ir a presentar un informe a mi jefe”.
- Por último, nunca tratarlos mal, al contrario, hay que tratarlo bien pero haciéndole entender sus límites. Una cosa es una relación con el usuario y otra es volverlo nuestro mejor amigo.





LAGUNA MENTAL

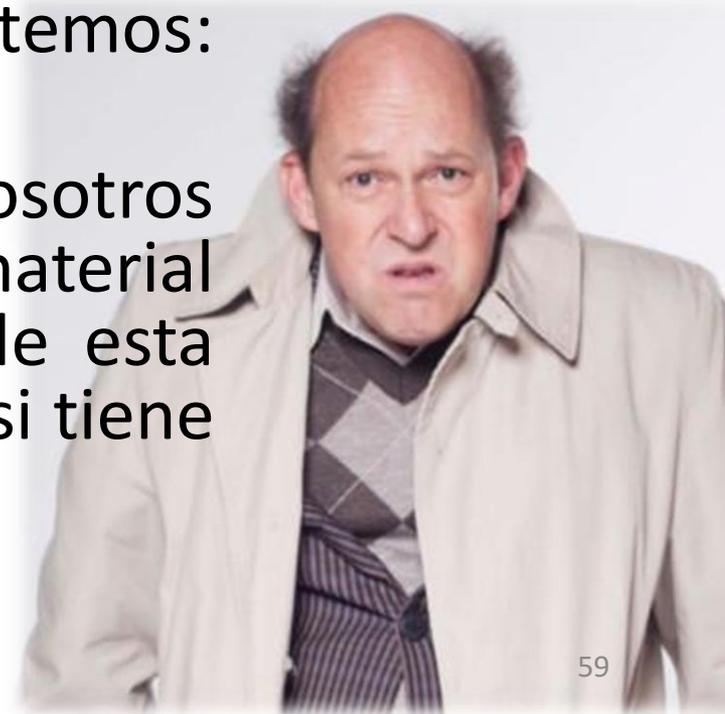
- Llega un momento en el que estamos atendiendo, vemos la cara de este cliente y nos damos cuenta que algo sucedió. Su rostro se transformó totalmente, lo hemos perdido.
- Este tipo de usuario, suele tener un problema muy grande. Por una cuestión de vergüenza, no dice en algún momento que no entiende algo.
- Hay que comprender que muchas veces hay personas que no tienen buena capacidad de atención y si nosotros no cambiamos nuestra estrategia, perderemos mucho tiempo volviendo al inicio.





¿Cómo lidiar con él?

- En primer lugar debemos facilitarle algo para que anote o bien anotarlo mientras le vamos explicando. También es importante que cada cierto tiempo hagamos una pausa y preguntemos: ¿Qué dudas tiene hasta aquí?
- Finalmente es bueno que nosotros también le demos algún tipo de material de soporte para que se lleve y de esta forma solicitarle que lo vea bien y si tiene alguna duda que nos llame.



ENOJÓN

- Muchas personas tienen la percepción que el personal de atención a público, está allí para que descarguen toda su furia y frustraciones. Por más que queramos evitarlos, hay gente así.
- Estas personas suelen venir de forma bastante agresiva inclusive sin importarles si realmente lo vamos a poder ayudar o no.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

ENOJÓN

• ¿Cómo lidiar con él?

- El consejo más importante es nunca perder la calma. Esta persona disfruta viendo que nos pone mal o que nos está intimidando.
- En segundo lugar, siempre es bueno tener una serie de respuestas para los problemas más comunes, que se puedan presentar, e indicarle cómo podría el mismo manejarlo.
- También es importante que hagamos varias preguntas para que esa persona libere toda su energía explicando lo que sucedió.
- Finalmente si las cosas no funcionan, siempre podemos pasarlo con un superior para que maneja su caso (Va a sentirse especial)



FLOJO

- Este usuario en verdad no es que sea problemático, pero su flojera nos lleva a perder tiempo
- El problema del flojo, es que quiere todo pre digerido, todo listo para hacer el menor movimiento posible y explicado de forma tan sencilla que no tenga que pensarlo mucho.
- La ventaja de este tipo de usuarios es que nos dejan llevarlo de la mano por donde queramos, siempre y cuando ganemos su confianza y le demostremos que realmente la propuesta o solución que le estamos ofreciendo, es la que implica el menor esfuerzo.



FLOJO

¿Cómo lidiar con él?

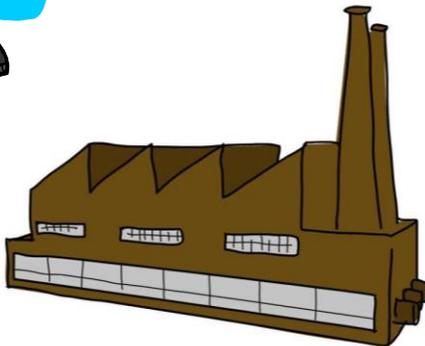
- Es muy importante que aprendamos a comunicarnos con una simpleza que permita que este tipo de clientes realmente entienda. Así que deberemos aprender a decir lo mismo, pero de otra forma.
- También es importante que tengamos el poder de decidir ante esta persona y argumentar en base a la comodidad que le generaremos. Hacer muchas preguntas o dar muchas opciones para él es sinónimo de agotamiento, así que tratemos de esquivar esto.





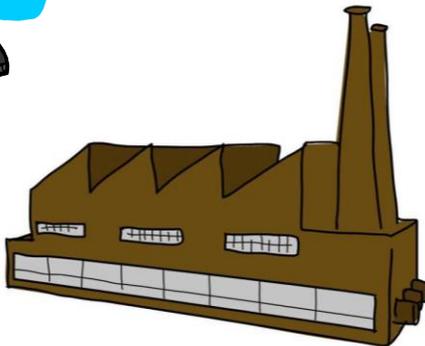
SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

Tipos de servicio al Usuario



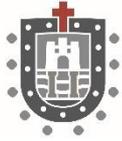
Actividad

“Pequeña obra Tipo de servicio al usuario”



25 minutos





Congelador

Mensaje “No nos importa”

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Lento, poco coherente, desorganizado, caótico.

CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

- Insensible, frío, impersonal, apático, distante y sin interés.





Fábrica

Mensaje: “Usted es un número

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Puntual, eficiente, uniforme.



CARAC TERÍSTICAS DEL PERSONAL

- Insensible, frío, impersonal, apático, distante, sin interés.



Zoológico amistoso

Mensaje: “Nos esforzamos”

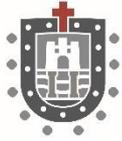
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Lento, poco coherente, desorganizado e inconveniente.

CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

- Amigable, con interés y tacto, amable.





Calidad en el Servicio

Mensaje: “Usted nos interesa y le cumplimos

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Puntual, eficiente, uniforme.

CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

- Amigable, con interés, con tacto, amable.





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

SATISFACCIÓN LABORAL

Según Blum (1990), la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

SATISFACCIÓN LABORAL

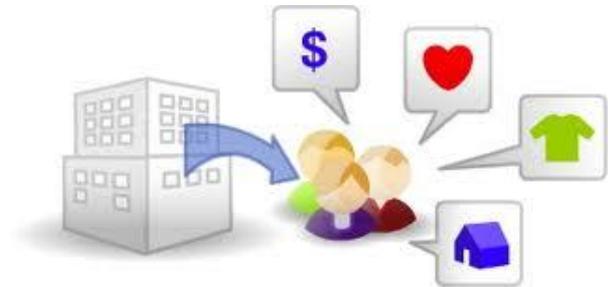
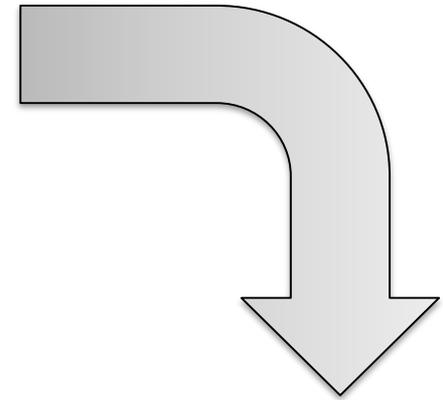
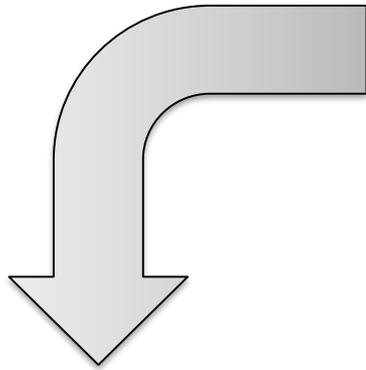
- Puede ser: individual, grupal o general
- Elementos: puesto, posición, tarea o proyecto
- Contexto: sistema de vida, valores, familia, etc
- Fuentes y beneficios: recompensa, compromiso, participación





SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

SATISFACCIÓN LABORAL

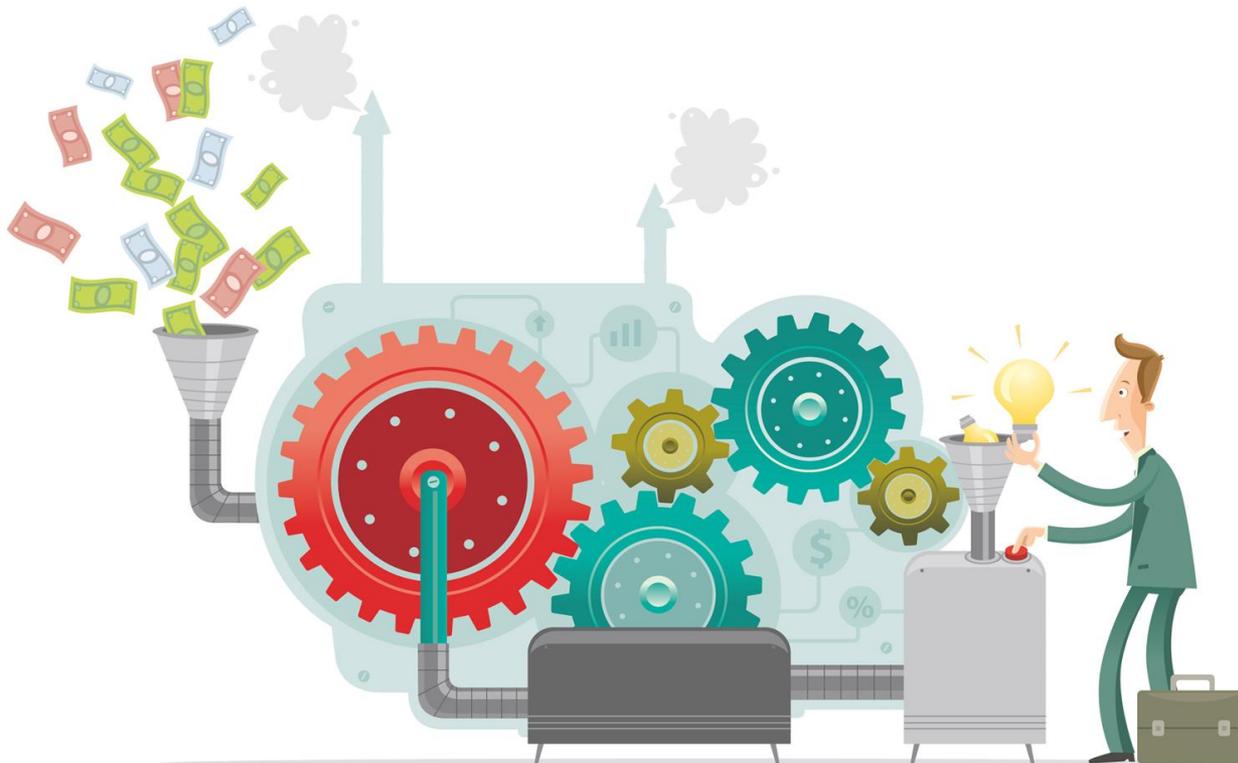


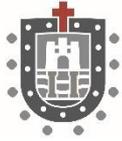


SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

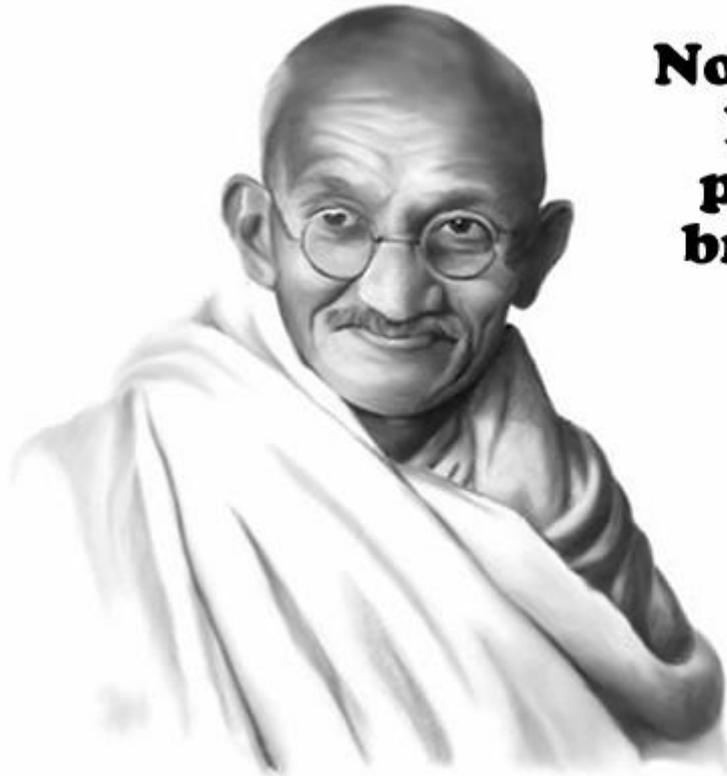
Una institución es tan productiva como lo es su gente.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación



**No hay que apagar
la luz del otro
para lograr que
brille la nuestra.**

Mahatma Gandhi

nosolofrases.blogspot.com



SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación



Fórmula

¿Cuánto vales tú como persona?

$$(C+H) \times A$$

Tener servidores públicos más contentos dará como resultado un mayor crecimiento de la institución y mejores condiciones laborales para los trabajadores. Un círculo virtuoso.





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

Síndrome del piloto automático

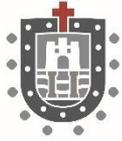




SEFIPLAN
Secretaría de Finanzas
y Planeación

3 preguntas





SEFIPLAN

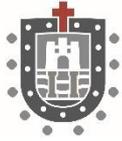
Secretaría de Finanzas
y Planeación

Sugerencias de acciones de continuidad

<http://spc.veracruz.gob.mx/>

www.campus.veracruz.gob.mx





SEFIPLAN

Secretaría de Finanzas
y Planeación

¡Gracias!