

INTRODUCCIÓN

Bienvenidos al curso **“CALIDAD EN EL SERVICIO”** en línea.



A lo largo de este curso, conoceremos los diferentes conceptos en torno a la Calidad, los factores que intervienen en el proceso y aquellos elementos que se convierten en obstáculos para el logro de la misma.

Hablar de Calidad, no es solo entregar el servicio que nos toca en nuestra respectiva área de trabajo, implica además, el fondo y la forma. Podemos, por ejemplo, entregarle los documentos solicitados a un ciudadano que nos lo requiere, pero haciéndolo dar vueltas porque no tenía la información de todos los requerimientos a cubrir; haciendo largas filas y esperando a ser atendido por mucho tiempo; aguantando malos tratos. Si bien es cierto, al final obtuvo lo que necesitaba, la imagen que se lleva, nunca será positiva.

En este curso encontraremos todas las características que integran un verdadero servicio de calidad; descubriremos que no es tan complejo lograr que el ciudadano pueda sentirse satisfecho.

En la medida que se alcanzan altos niveles de calidad, se beneficia el ciudadano, se beneficia la institución para la que trabajamos y por supuesto se beneficia aquel que presta el servicio y, en consecuencia, se beneficia el país.