

## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

# Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad



## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad

Un buen servicio al usuario puede llegar a ser un elemento promocional muy poderoso.



## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Servicio, definición, tipos de servicios que ofrece la SAGARPA

El servicio hace que una organización se destaque de las otras, hace que el usuario aprecie y le sea leal a una institución, es por lo que hoy en día es imprescindible hacer funcionar exitosamente a una organización a través de una estrategia de servicio. Los beneficios son innumerables, y van desde los económicos hasta el reconocimiento de la institución por la sociedad.



## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Servicio, definición, tipos de servicios que ofrece la SAGARPA

Un **servicio** puede incluir cualquier cosa ofrecida para su atención, o adquisición tal como:

Procedimientos

Asesoría

Información

Otros

Que tienen valor  
y que pueden  
satisfacer una  
Necesidad o deseo

**Un servicio** es cualquier acto o desempeño que una persona puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no conlleva ninguna propiedad y su producción puede o no estar ligada a un producto físico.

## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Servicio, definición, tipos de servicios que ofrece la SAGARPA

#### 10 Componentes básicos del buen servicio

1. Seguridad

2. Credibilidad

3. Comunicación

4. Comprensión

5. Cortesía

6. Profesionalismo

7. Capacidad de respuesta

8. Fiabilidad

## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Servicio, definición, tipos de servicios que ofrece la SAGARPA

#### Servicio

#### Servicio

Hacer algo a favor de otra persona

#### Servicio

Dar lo máximo a:

- Un usuario
- Proveedor
- Un compañero De trabajo

#### ➤ USUARIO EXTERNO:

es toda aquella persona que utiliza o solicita nuestro producto o servicio.

#### USUARIO INTERNO:

Toda aquella persona QUE dentro de la propia institución mantienen una relación de trabajo con nosotros.

## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

Servicio, definición, tipos de servicios que ofrece la SAGARPA

### Retroalimentación

Entradas  
(insumos)



**Campañas**  
**Programas Voluntarios**  
**Diagnósticos y Constataciones**  
**Inspección y Vigilancia**  
**Análisis de Riesgo**  
**Certificación de Normas**

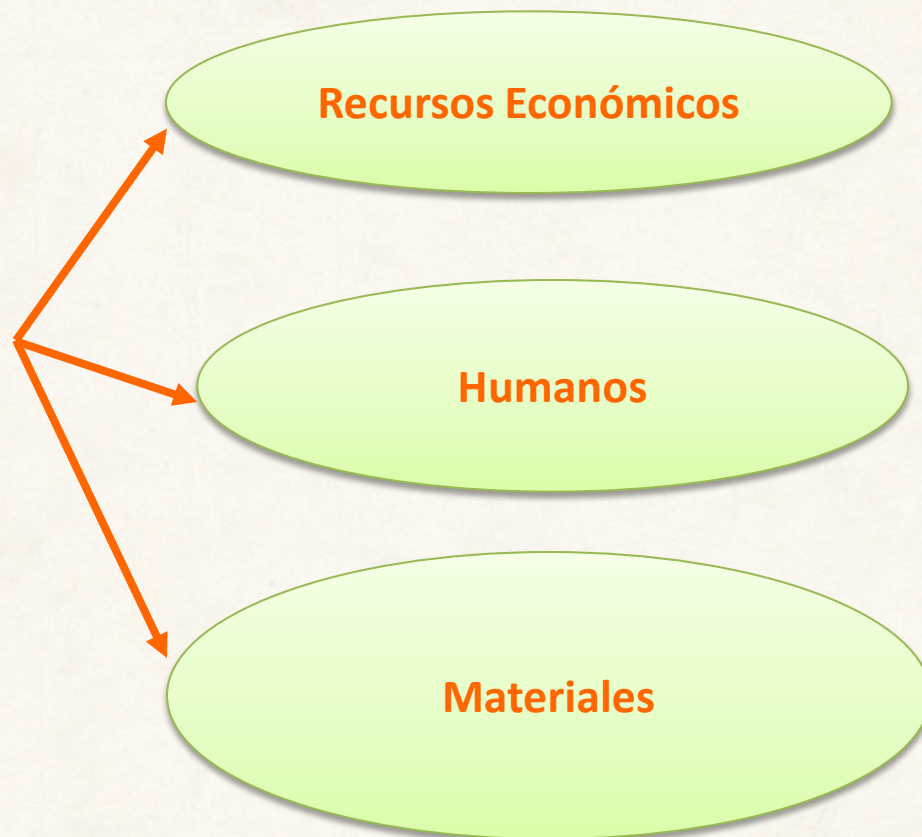
Salidas

(productos: incluye servicios)

## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad

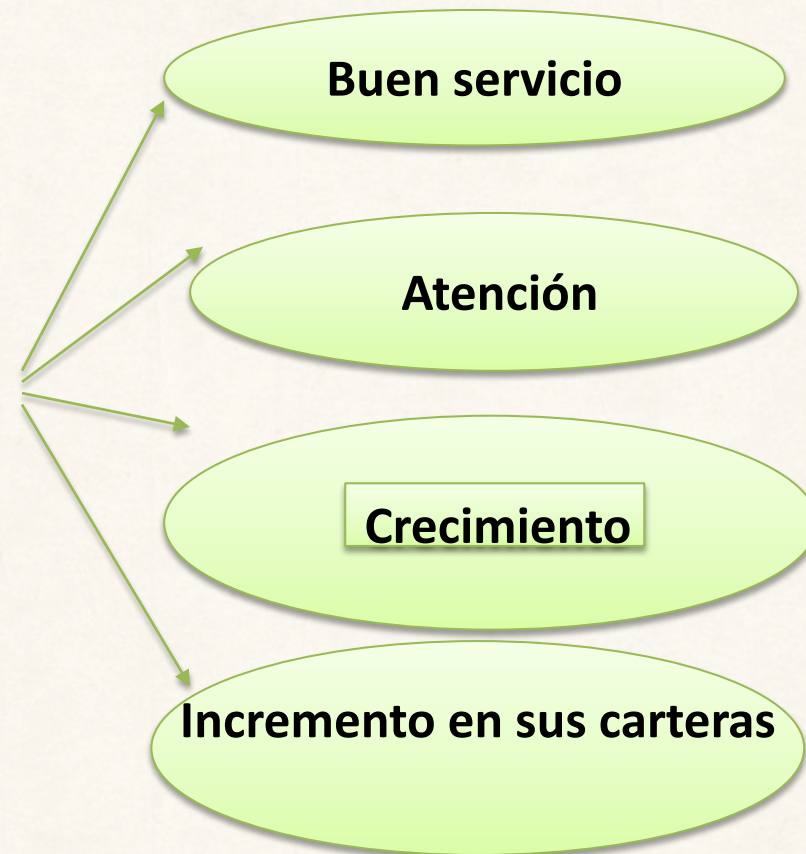
**En la actualidad las instituciones dan mas Interés a la administración**



## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad

Actualmente muchas instituciones pasan inadvertido el servicio de **atención al usuario**; descuidan la competencia que otras instituciones ejercen.....



## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

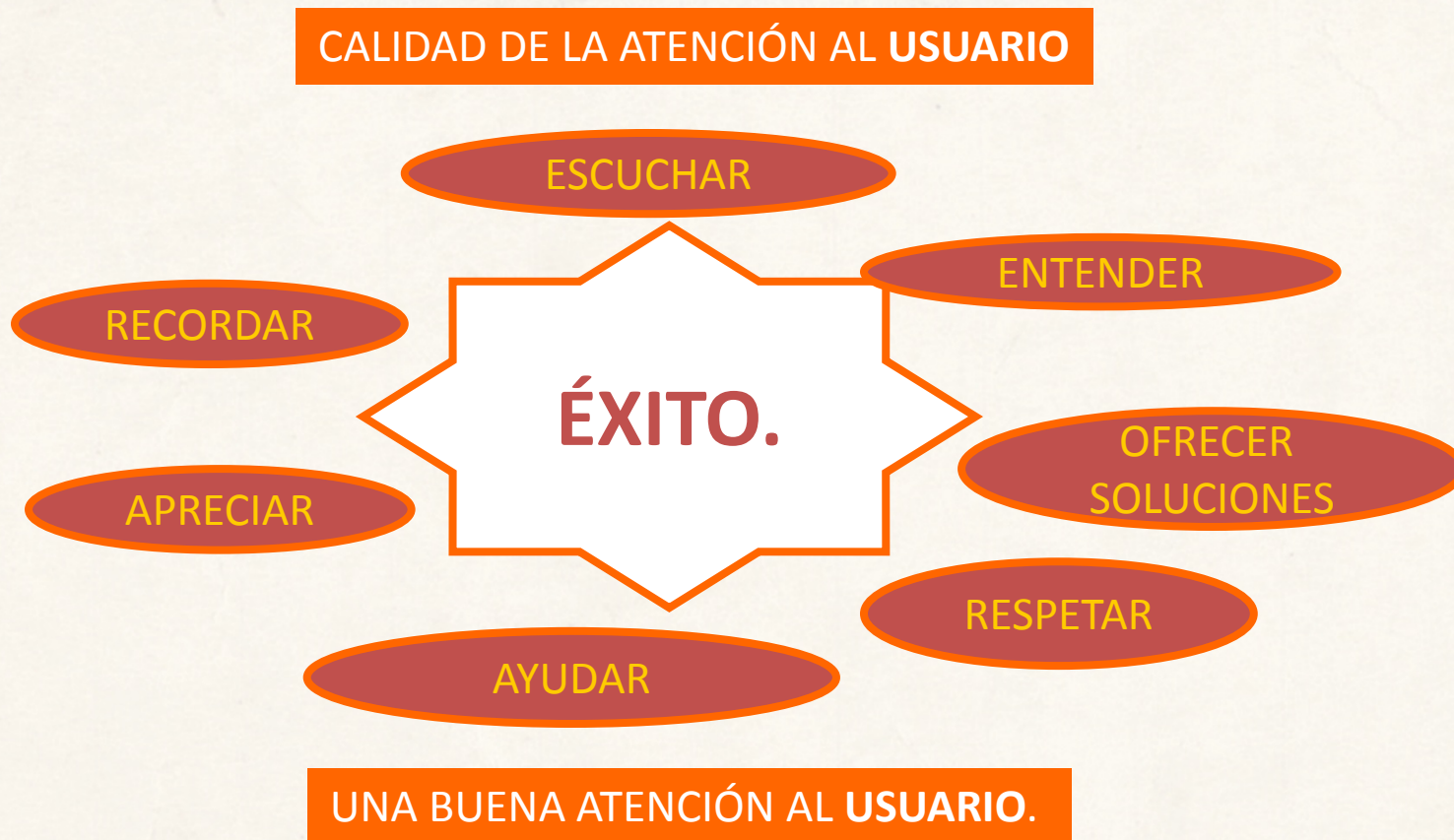
### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad

En este contexto la atención al usuario toma una relevancia vital, al punto de que puede llegar a ser una de las pocas herramientas diferenciadoras entre productos y servicios de similares características



## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad



## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad

#### PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

##### 1. La gestión de la atención al **usuario**



Conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las *necesidades de los usuarios* para *satisfacerlas*, logrando de este modo cubrir sus *expectativas* y, por tanto, crear o incrementar la *satisfacción* de nuestros usuarios.

## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad

#### CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO:

Diferenciación.

Conocimiento de las necesidades y expectativas del USUARIO.

Flexibilidad y mejora continúa.

Orientación al trabajo y al usuario.

Plantearse como meta de la atención al usuario la fidelización.

## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad

LA ATENCIÓN AL USUARIO



ES UNA HERRAMIENTA ESTRATÉGICA DE CALIDAD QUE MEJORA LA IMAGEN INSTITUCIONAL



- ❖ Orientada a que los errores sean mínimos
- ❖ Que se pierda el menor número de usuarios posibles,
- ❖ Se convierte en un sistema de mejora continua en la institución o institución que pretende mejorar la calidad de servicio.

## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad



**SENASICA**

**SAGARPA**

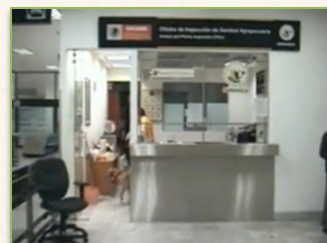


SECRETARÍA DE AGRICULTURA,  
GANADERÍA, DESARROLLO RURAL,  
PESCA Y ALIMENTACIÓN

*El usuario es el núcleo en torno al cual debería girar siempre la política de cualquier institución e institución.*

**GOBIERNO DEL ESTADO**

**COMITES DE FOMENTO PECUARIO**





## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad

#### EL SERVICIO AL USUARIO

El servicio al usuario es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una institución con el fin de que el usuario obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado el cual satisfaga sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la institución.

Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte pueda ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer. Su prestación no tiene porque ligarse necesariamente a un producto físico.

## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO AL USUARIO

Entre las características más importantes del servicio al usuario, se pueden mencionar:

**Intangibilidad**

Significa que no se puede apreciar con los sentidos antes de ser adquirido.

**Inseparabilidad**

Esta característica está asociada a la inseparabilidad de los servicios de la persona del vendedor, que es quien lo produce. Significa que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume.

**Heterogeneidad o inconsistencia**

Que los servicios sean heterogéneos significa que es difícil de estandarizarlos. Un mismo servicio puede variar según quien lo proporcione.

**Perecedero**

No se puede almacenar.

## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad

#### CALIDAD EN EL SERVICIO

<b>Procedimientos.</b>	Son los métodos y sistemas establecidos para ofrecer productos y servicios.
<b>Personal.</b>	Se refiere a las actitudes que se tienen con el usuario, además incluye las habilidades, conocimientos técnicos, experiencia y espíritu de servicio.
<b>Instalaciones.</b>	Se debe generar un ambiente y decoración adecuada y agradable. También se deben utilizar los recursos materiales y técnicos que satisfagan al usuario. Se debe cuidar al mismo tiempo la seguridad e higiene del lugar.
<b>Dirección.</b>	Esta debe ser modelo de actitud de servicio y de valores, además de mostrar liderazgo y procurar formar una cultura organizacional basada en el servicio.
<b>Administración.</b>	Llevar de manera adecuada el proceso administrativo, logrando la optimización de los recursos.

## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad

#### Técnica de Atención al Usuario: Reconocimiento del Usuario

**Se sugiere:**

**Escuchar empáticamente al beneficiario**

**Preguntar para reafirmar lo que solicita el usuario**

**Brindar una actitud positiva al momento de atenderlo**

**Tomar nota de la información recabada**



## TEMA 2. Importancia de la Calidad en la Cultura

### Subtema 2.5 Atención a usuarios como parte de un Sistema de Gestión de Calidad

#### Técnica de Atención al Usuario: Crear Cultura de Servicio (LIMITANTES)

- ❖ Falta de voluntad para proporcionar el servicio por el personal debido a lo difícil y desalentador de la función.
- ❖ Falta de preparación y capacitación del personal en los puestos de servicio.
- ❖ Conflictos entre funciones, debido a diferencias detectadas entre lo que dice la dirección y lo que pide el beneficiario.
- ❖ Demasiadas funciones a realizar por el personal de servicio, lo que le impide dar buenos resultados.
- ❖ Frustración en el trabajo, provocando que se trabaje lo necesario o mínimo permitido.
- ❖ Nadie es responsable de su propio trabajo, las relaciones usuario-proveedor internas no son las adecuadas.
- ❖ Se desconoce lo que debe hacer cada persona; existe ambigüedad, se carece de descripciones de puestos o funciones claras, la gente no sabe que se espera de ellos.
- ❖ Inexistencia de sistemas y procesos que apoyen las funciones de servicio (reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, desarrollo y difusión de tecnología).
- ❖ Falta de integración de los niveles gerenciales y medios a planes de calidad en el servicio.