



## CURSO

### “ GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERVICIOS DE ATENCIÓN ”

#### OBJETIVO GENERAL

Demostrar competencias en el proceso de atención de clientes internos como externos, aplicando técnicas de servicio basadas en los principios de una cultura organizacional de calidad, mediante la internalización y proyección de valores, roles y normas que provoquen satisfacción de excelencia en la comunicación interactiva.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aplicar un método de trabajo relacionado con servicios de atención de clientes internos como externos.
- Generar un ambiente en el puesto de trabajo, a partir de un inventario de posibilidades valóricas en la proyección del Ser Trabajador.
- Aplicar la teoría de la calidad, como método de trabajo eficaz, eficiente y seguro, en los contactos institucionales.

NOMBRE DEL CURSO	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERVICIOS DE ATENCIÓN
CODIGO SENCE	1237947168
HORAS	16 HRS. CRONOLOGICAS
FECHA DE REALIZACIÓN	GRUPO 1: LUNES 15, MARTES 16, MIERCOLES 17, JUEVES 18 DE MAYO JORNADA MAÑANA GRUPO 1: LUNES 15, MARTES 16, MIERCOLES 17, JUEVES 18 DE MAYO JORNADA TARDE
HORARIO	MAÑANA: DE 08.15 A 12.15 HRS TARDE :DE 13.00 A 17.00 HRS.
LUGAR	POR CONFIRMAR

Para poder participar de esta actividad, favor completar formulario de capacitación (con las firmas correspondientes) y entregarlos en la oficina de la unidad de capacitación y desarrollo de RR.HH, ubicada en el 2° piso del edificio de finanzas.

Los cupos son limitados, y se priorizara el orden de llegada.

Plazo final para entregar formularios, Martes 09 de Mayo hasta las 16:00 Hrs.

Arturo Araya Aguilera  
Encargado Unidad de Desarrollo y Gestión  
Dirección de Recursos Humanos  
Universidad Arturo Prat  
Iquique –Chile  
Tel. (57) 2526846  
Email: artaraya@unap.cl