



SECRETARIA DE APOYO A LA  
GESTION Y ASUNTOS DE LA  
JUVENTUD



SECRETARIA DE APOYO A LA  
GESTION Y ASUNTOS DE LA  
JUVENTUD}



SECRETARIA DE APOYO A LA  
GESTION Y ASUNTOS DE LA  
JUVENTUD



Servir supone una franca actitud de colaboración hacia los demás. Por esto, la persona servicial lo es en todas partes, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros.

La persona que practica una sincera actitud de servicio ha superado barreras personales y sociales que por lo general parecen infranqueables, tales como: la pereza y la comodidad; el temor a convertirse en el "hazlo todo" en quien los demás descargarán todas o parte de sus obligaciones y se aprovecharán de su buena disposición; la vanidad, pues no pocas veces se es servicial para suscitar agradecimiento y admiración; el orgullo, porque acostumbramos discriminar a las personas por factores como su origen social o étnico; el servilismo, que conduce a exagerar en atenciones y cuidados a ciertas personas por su condición social, su posición laboral, su prestigio o su poder, para tratar de obtener de ellas contraprestaciones

SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL

## El valor Agregado en el Servicio

- Para que un cliente se fidelice a un bien o servicio se requiere la presencia de un valor agregado: un buen servicio, un servicio adecuado o, dicho de otra forma, que exista calidad en el servicio. Pero esto, que puede parecer normal en el intercambio entre quien vende y quien consume, no siempre ocurre en las costumbres cotidianas del mercado.
- El valor agregado puede estimarse para una empresa, un sector de la economía o para un país, o para la economía internacional. La técnica del ingreso-producto determina la corriente anual de bienes y servicios, obtenidos en función de los insumos o recursos utilizados procedentes de otros núcleos productivos.

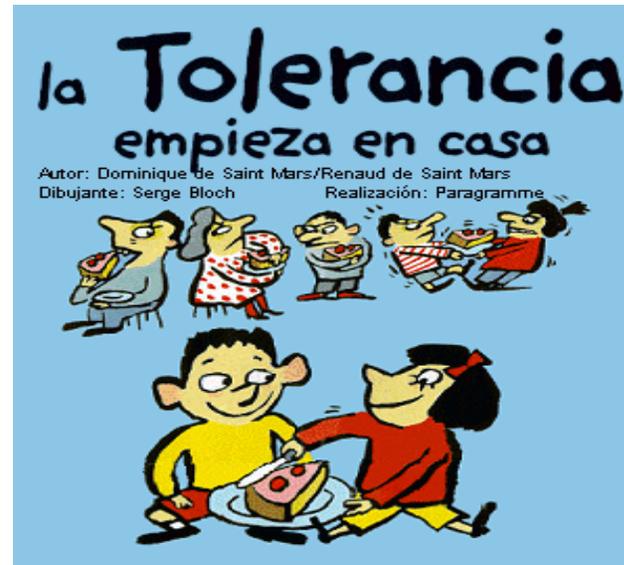
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL

### VALOR INSTITUCIONAL DEL "SERVICIO"

ES MEJOR SERVIR QUE... Dicen que detrás de todo gran hombre hay una gran mujer. Bueno en administración el refrán se escucha así: "detrás de todo gran servicio está la servucción" Proceso de creación de un determinado servicio. Proceso de elaboración de un servicio, es decir, toda la organización de los elementos físicos y humanos en la relación cliente-empresa, necesaria para la realización de la prestación de un servicio y cuyas características han sido determinadas desde la idea concebida, hasta la obtención del resultado como tal



SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL



CARMEN SOFIA BONILLA MARTINEZ  
SECRETARIA DE APOYO A LA GESTION  
Y ASUNTOS DE LA JUVENTUD