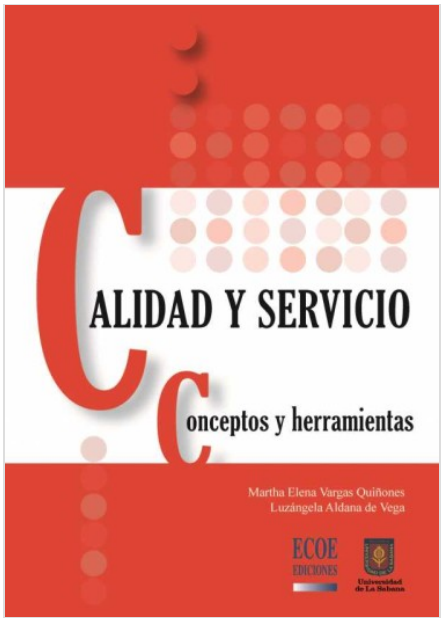
Calidad y servicio. Concepto y herramientas

Autor

Martha Elena Vargas Quiñones



Sinopsis

El servicio y la calidad son hoy factores diferenciadores de organizaciones que asumen su éxito desde la perspectiva de los clientes y referentes para elevar sus niveles de competitividad. El libro ofrece al lector una orientación teórica y práctica, a partir de conceptos y herramientas, que ayudarán a las organizaciones, instituciones y empresas a diseñar, implementar y evaluar los procesos de calidad y servicio. En los primeros capítulos, el texto da a conocer los hitos históricos que han hecho impacto en el desarrollo de la calidad y el servicio, desde la aparición del hombre hasta estos días. Selecciona teorías administrativas de calidad y de servicio, y las relaciona entre sí.Luego de una revisión bibliográfica, aporta conceptos que permiten derivar los elementos que orientan los procesos de calidad y servicio en las organizaciones. A continuación menciona y explica los instrumentos que intervienen en la ruta del cliente y en la mejora continua. El libro proporciona un capítulo de talleres que sirve de guía para la aplicación del texto. El libro ofrece al lector una orientación teórica y práctica, a partir de conceptos y herramientas, que ayudarán a las organizaciones, instituciones y empresas a diseñar, implementar y evaluar los procesos de calidad y servicio.

E-Book

Año de publicación: 2007

Presentación: PDF (Digital: descarga)

Tamaño: 2944621 Bytes

Número de páginas de la versión impresa: 165 Páginas

Número de páginas con contenido: 165 Páginas

ISBN13: 9789586487290

$7 BRL

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen

En los primeros capítulos, el texto da a conocer los hitos históricos que han hecho impacto en el desarrollo de la calidad y el servicio, desde la aparición del hombre hasta estos días. Selecciona teorías administrativas de calidad y de servicio, y las relaciona entre sí.Luego de una revisión bibliográfica, aporta conceptos que permiten derivar los elementos que orientan los procesos de calidad y servicio en las organizaciones. A continuación menciona y explica los instrumentos que intervienen en la ruta del cliente y en la mejora continua. El libro proporciona un capítulo de talleres que sirve de guía para la aplicación del texto.



Sobre el autor

Martha Elena Vargas Quiñones



Palabras clave

Implementar; Organizar; Plan; Calidad

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen