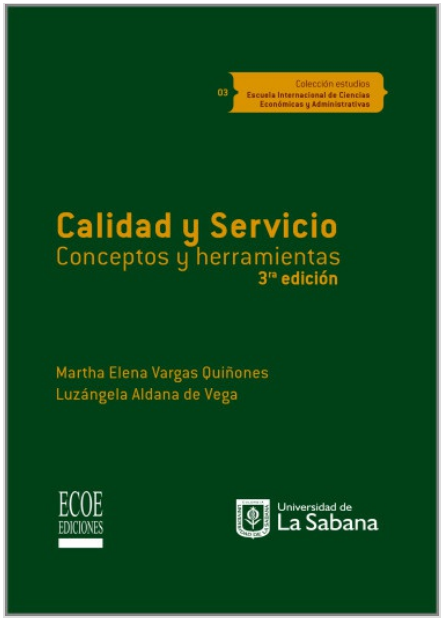
Calidad y servicio

Conceptos y herramientas

Autores

Martha Elena Vargas Quiñones, Luz Angela Aldana De Vega



Sinopsis

Esta obra ofrece al lector una orientación teórica y práctica 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 del tema, desde la aparición del hombre hasta nuestros días. Selecciona teorías administrativas de calidad y servicio y las relaciona entre sí. Luego de una revisión bibliográfica aporta conceptos que permiten derivar los elementos para las organizaciones. A continuación menciona y explica los instrumentos que intervienen en la ruta del cliente y en la mejora continua.

Impreso

Año de publicación: 2014

Presentación: Libro de tacto blando (Tapa blanda o Bolsillo)

Tamaño: 24 x 17 cm

Número de páginas del contenido principal: 366 Páginas

ISBN13: 9789587710847

$30.000 COP

MV

Sobre el autor

Martha Elena Vargas Quiñones

LD

Luz Angela Aldana De Vega

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

E-Book

Año de publicación: 2014

Presentación: PDF (Digital: descarga y online)

Tamaño: 2.66 Megabytes (MB)

Número de páginas orientativo de un producto digital: 366 Páginas

ISBN13: 9789585037076

$59.000 COP

E-Book

Año de publicación: 2011

Presentación: EPUB (Digital: online)

Número absoluto de páginas: 366 Páginas

ISBN13: 9789585080287

$59.000 COP

IBD

Año de publicación: 2014

Presentación: Libro de tacto blando (Tapa blanda o Bolsillo)

Tamaño: 24 x 17 cm

Número absoluto de páginas: 364 Páginas

ISBN13: 9789587710847

$30.000 COP

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

Palabras clave

Calidad; Servicio; Gestión; Mejora continua; Evaluación; Diseño organizacional; Herramientas; Empresas; Instituciones; Atención al cliente

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