Calidad y servicio

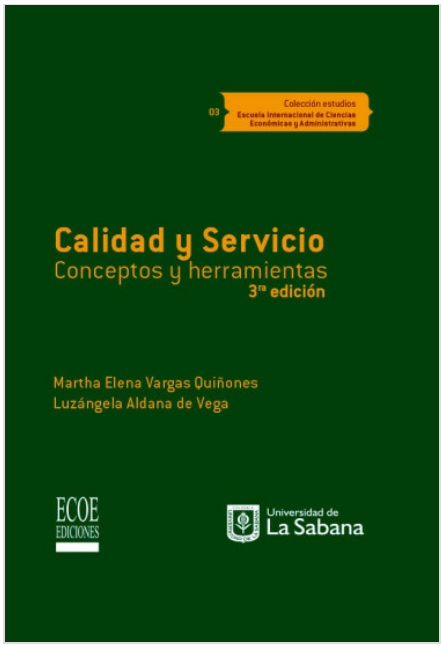
Conceptos y herramientas

Autores

Martha Elena Vargas Quiñones, Luzangela Aldana de Vega

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. Esta obra ofrece al lector una orientación teórica y práctica que ayudará a las organizaciones, instituciones y empresas a diseñar, implementar y evaluar los procesos de calidad y servicio. Además, proporciona un capítulo de talleres que sirve de guía para la aplicación del texto.



MV

Sobre el autor

Martha Elena Vargas Quiñones

LD

Luzangela Aldana de Vega

Impreso

Año de publicación: 2014

Presentación: Tapa blanda o Bolsillo

Tamaño: 24 x 17 x 2 cm

Número de páginas del contenido principal: 366 Páginas

ISBN13: 9789587710847

$54.000 COP

E-Book

Presentación: EPUB (Digital: descarga y online)

$27.900 COP

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



Palabras clave

Calidad; Control de calidad; Servicio al cliente

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