Editorial Tecnológica de Costa Rica

Mejoramiento de la calidad, un enfoque a los servicios



Autor

Jorge Acuña Acuña

Sinopsis

El libro ofrece una herramienta para comprender y aplicar técnicas de control de calidad en sistemas de producción de servicios, similares a las utilizadas en manufactura. Se enfoca en el análisis y control de la calidad desde perspectivas cualitativas y cuantitativas, presentando diversas técnicas y modelos para evaluar y mejorar continuamente la calidad del servicio. Dirigido a estudiantes y profesionales de ingeniería y administración, la segunda edición incluye una amplia gama de problemas y discusiones sobre calidad en la educación, así como temas adicionales como calidad seis sigma, lean servicios y modelos de medición en servicios.



Sobre el autor

Jorge Acuña Acuña

Doctor en Ingeniería Industrial, por la Universidad de Purdue en Indiana, USA.

Impreso

Año de publicación: 2023

Presentación: Encuadernación reforzada (Libro)

Tamaño: 25.40 x 18 x 2.6 cm

Número absoluto de páginas: 536 Páginas

ISBN13: 9789977665245

$10.000 CRC

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

Máster en Ingeniería Industrial, por la Universidad de Nebraska, USA.Bachiller en Ingeniería de Producción Industrial, en el Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC).Especialidad en Control de Calidad del Instituto Mexicano de Control de Calidad.Especialidad en Docencia Universidad de Laureate Internactional Universities.Profesor jubilado de la carrera de Ingeniería en Producción Industrial del TEC. Profesor de cursos de Ingeniería Industrial en diversas universidades privadas y vicerrector académico en la Universidad Latina, en la UIA, en la Universidad Hispanoamericana y en la Universidad Fidélitas.Consultor en varias empresas en el tema de la simulación, estadística industrial, mejoramiento de procesos, medición de cargas de trabajo y control de calidad de productos y servicios.Además, ha publicado más de 50 artículos sobre estos temas en diversas revistas costarricenses e internacionales y ha publicado los libros Control de calidad, Manual de fórmulas y tablas estadísticas, Mejoramiento de calidad en servicios y Simulación de procesos.Ha sido conferencista en diversos congresos, en los cuales ha presentado diversas ponencias sobre las disciplinas antes apuntadas.También es consultor en proyectos sobre temas de simulación, calidad en servicios y manufactura y productividad en diversas empresas costarricenses e internacionales.

E-Book

Año de publicación: 2023

Presentación: PDF (Digital: descarga y online)

Número de páginas de la versión impresa: 534 Páginas

ISBN13: 9789977665252

$8 USD

Palabras clave

Gestión de la calidad total; Mejoramiento continuo -- productividad; Competitividad; Comunicación -- clientes; Factores humanos; Ciclo de diseño; Trabajo en equipo; Parámetros de calidad; Gestión de la producción

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