



## Calidad y servicio

### Conceptos y herramientas

**Por:** Martha Elena Vargas Quiñones, Luzángela Aldana de Vega

**Formato:** Digital

**E-ISBN:** 978-958-12-0391-8

**Facultad:** [Escuela Internacional de Ciencias Económicas y Administrativas](#)

**Coeditor:** Ecoe Ediciones

**Idioma:** Español

**Precio en dólares:** USD \$10,99

**Palabras clave:** [Calidad](#), [Control de Calidad](#), [Servicio al cliente](#)

**\$27.900**

## Reseña del Producto

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.

## Información Adicional

- **Sku:** 9789581203918
- **Código topográfico:** 658,562

## Tabla de contenido

### INTRODUCCIÓN

#### 1. MARCO HISTÓRICO

Taller 1. Marco Histórico.

#### 2. LOS VALORES COMO BASE DE LA CULTURA DE LA CALIDAD Y EL SERVICIO

Taller 2. Los valores como base de la cultura de la calidad y el servicio.

#### 3. DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE LOS VALORES Y LAS VIRTUDES

Evaluación de los valores y virtudes en las organizaciones

Taller 3. Desarrollo y evaluación de los valores y virtudes

#### 4. CONTEXTO MUNDIAL Y NACIONAL DE LA CALIDAD Y DEL SECTOR SERVICIO

##### 4.1 Calidad

##### 4.2 Sector servicio. Los servicios

Taller 4. Contexto mundial y nacional de la calidad y del sector servicio .

#### 5. TEÓRICOS Y AUTORES DE LA CALIDAD Y EL SERVICIO

5.1 Escuela clásica: dirección científica de la empresa

5.2 Escuela de las relaciones humanas  
5.3 Escuela burocrática  
5.4 Escuela cuantitativa  
5.5 Escuela de sistemas sociales  
5.6 Escuela neoclásica  
5.7 Escuela de sistemas  
5.8 Escuela del desarrollo organizacional (DO)  
5.9 Escuela situacional o contingente  
5.10 Otros teóricos modernos de la administración.  
5.11 Teorías y movimientos hacia la calidad y el servicio.  
5.12 Otros aportes a la calidad y servicio  
Taller 5. Teóricos y autores de calidad y servicio  
6. CONCEPTOS  
6.1 Razones del crecimiento de la economía de servicio  
6.2 Elementos esenciales para el desarrollo del servicio y la calidad  
Taller 6. Conceptos  
7. MODELOS DE CALIDAD Y DE CALIDAD EN EL SERVICIO  
7.1 Modelos de calidad internacionales  
7.2 Modelo nacional  
7.3 Modelos de calidad en el servicio internacionales  
7.4 Modelos de la escuela norteamericana  
7.5 Modelos interrelacionados  
7.6 Modelos latinoamericanos  
Taller 7. Modelos de Calidad, Servicio y Calidad en el Servicio  
8. LA RUTA DEL CLIENTE Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL SERVICIO  
8.1 Herramientas propias del servicio  
8.2 Herramientas administrativas  
8.3 Herramientas técnicas  
8.4 Nuevas herramientas para el análisis de los problemas  
Taller 8. Herramientas  
9. MEDICIONES EN SERVICIO  
Taller 9. Mediciones  
10. PROCESO DE MEJORAMIENTO CONTINUO  
Taller 10. Proceso de mejoramiento continuo  
11. ELABORACIÓN DE UN PROCESO DE CALIDAD EN EL SERVICIO  
Taller 11. Elaboración de un proceso de calidad en el servicio  
12. AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD Y DEL SERVICIO  
12.1 Principios de la auditoría  
12.2 Elementos fundamentales para la auditoría  
12.3 Indicadores de gestión  
12.4 Índices de gestión  
Taller 12. Auditorías de los sistemas de calidad y servicio  
13. COSTOS QUE ESTÁN PRESENTES EN LA CALIDAD, EN EL SERVICIO Y EN LA CALIDAD EN EL SERVICIO  
Taller 13. Costos  
14. PREGUNTAS DE AUTOEVALUACIÓN Y EJERCICIOS  
GLOSARIO  
BIBLIOGRAFÍA