

Aplicacion Del Modelo Servqual Para Evaluar La Calidad En

Right here, we have countless books **Aplicacion Del Modelo Servqual Para Evaluar La Calidad En** and collections to check out. We additionally present variant types and furthermore type of the books to browse. The adequate book, fiction, history, novel, scientific research, as capably as various new sorts of books are readily approachable here.

As this Aplicacion Del Modelo Servqual Para Evaluar La Calidad En , it ends going on subconscious one of the favored book Aplicacion Del Modelo Servqual Para Evaluar La Calidad En collections that we have. This is why you remain in the best website to see the unbelievable ebook to have.

La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos.
- Javier Rial Boubeta
2007

The Management and Control of Quality -

James Robert Evans 2005
The market leader in quality management, this text is built on the strength and experience of well-known authors in the field. Experience as examiners for the Malcolm Baldrige Award,

allow both Evans and Lindsay to integrate the framework and essential content of the Malcolm Baldrige National Quality Award criteria throughout the text. This edition continues to provide a managerially oriented, integrated view with a blend of pertinent technical topics. It contains revised, integrated, and more comprehensive coverage of Six Sigma philosophy, concepts, and techniques. New chapters on Principles of Six Sigma and Design for Six Sigma are included. The new edition also has coverage of most of the Body of Knowledge (BOK) required for ASQ certification as a Certified Quality Manager.

Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública Mejores servicios para un crecimiento inclusivo en la Republica

Dominicana - OECD

2017-06-01

Este informe se enfoca en mejorar el acceso a servicios oportunos y de calidad para los ciudadanos como un medio para facilitar el crecimiento inclusivo en la República Dominicana. A pesar de su buen desempeño macroeconómico en la última década, la pobreza y los niveles de desigualdad en el país...

Los modelos ServPerf y Servqual - Ibarra

Morales Luis Enrique

2015-11-02

La mayoría de las veces, el cliente tiene una sola oportunidad de evaluar el servicio que se le brinda en términos de satisfacción y calidad; en ese sentido, las empresas se han preocupado por desarrollar una cultura de evaluación de la calidad en los servicios que otorgan a sus clientes de forma

permanente. La presente obra le ofrece a través de casos de estudio, un panorama global sobre la medición de la calidad del servicio en cuatro sectores distintos, donde se aborda, discute y evalúa este tema tan importante desde dos perspectivas: El modelo Servqual, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, 1988) y el modelo ServPerf presentado por Cronin & Taylor (1992, 1994). Cada uno de los capítulos recoge distintas experiencias al medir y evaluar la calidad del servicio en los establecimientos que se estudiaron. Detalla claramente la aplicación del método científico y la metodología aplicada para cada organización y sector. De igual forma, se presentan los resultados de una forma clara y sencilla, haciendo uso de un lenguaje común, pero

profundo en cada uno de los hallazgos, para representar la contribución al conocimiento y la congruencia con las conclusiones."

Construcción de un índice multisectorial de calidad web y su aplicación a empresas internacionalizadas andaluzas - María Ángeles Iniesta Bonillo
2018-09-28

El objetivo principal de la investigación propuesta aborda el desarrollo de un nuevo índice de evaluación de la calidad web que unifiquen y recojan los aspectos no tenidos en cuenta por modelos de evaluación previos. El índice propuesto se validará utilizando una muestra multisectorial de 104 empresas internacionalizadas andaluzas. Además, se obtendrá un ranking de empresas por sector en función de la Calidad de

la Web de cada una de ellas, para posteriormente analizar las fortalezas y debilidades de su estrategia e-business. En su elaboración, con el objetivo de reducir la subjetividad durante la recogida de datos, seguiremos los principios de Evans y King (1999), que implican, por un lado, aportar pautas precisas para evaluar cada factor y utilizar a un grupo de evaluadores, y por otro, aplicar los cinco componentes principales según estos autores para una herramienta de evaluación web: categorías, factores, pesos, rating y puntuación total.

Papeles de economía española - 2004

Pro memoria, 1993-1998 - Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Escuela de Graduados en

Administración y Dirección de Empresas
1998

An Applied Service Marketing Theory - Christian Grönroos 1980

¿Cómo motivar a los alumnos de Máster? How to motivate Master's students? - Miryam C. González-Rabanal
2020-01-29

El libro que se presenta es el resultado de un proyecto de innovación docente, desarrollado por miembros de un grupo consolidado de innovación educativa de la UNED, consistente en el diseño e implementación de un cuestionario para mejorar la captación, el apoyo y el seguimiento de los estudiantes de Másteres oficiales en la UNED (que incluso podría ser aplicable a otras universidades) y para conocer sus motivaciones a la hora de

matricularse en los estudios oficiales de Postgrado, con el fin de poder establecer pautas de mejora en la oferta de dichas enseñanzas. El cuestionario se ha realizado al amparo del Proyecto de Innovación Educativa (PIE) de la UNED, vinculado al Grupo de Innovación Educativa (GID) 2016-16. Dicho Proyecto se enmarca en la preocupación de la UNED por aumentar el número de alumnos matriculados en sus enseñanzas de Postgrado. De este modo, la Universidad –cuyos ingresos no tienen carácter consolidado, sino que dependen de sus cifras de matriculación– puede incrementar sus recursos al tiempo que dar una mejor respuesta a la información requerida en los procesos de acreditación implantados por la ANECA que, entre otras cuestiones, valoran,

como uno de los aspectos relevantes, el grado de satisfacción y la empleabilidad de los egresados. Ambas cuestiones requieren, a nuestro entender, conocer la motivación de los alumnos para realizar estudios oficiales de Máster y, en lo que al presente Proyecto se refiere, saber por qué se decantan por la UNED a la hora de cursarlos. El cuestionario elaborado persigue contribuir a que la oferta educativa de la UNED en estudios de Postgrado pueda, conocidas las motivaciones de los alumnos a la hora de realizarlos, resultar más atractiva que la de otras universidades y ser la opción preferida por los potenciales estudiantes de este tipo de enseñanzas. Pensamos que, si se profundiza en dicho aspecto, la UNED estará en mejores

condiciones de adecuar su oferta de enseñanzas de Másteres oficiales a la demanda de los estudiantes y erigirse en una propuesta atractiva para los potenciales estudiantes de Postgrado. Además, consideramos que el objetivo de este Proyecto de conocer las motivaciones de los estudiantes de Másteres oficiales puede revestir un elevado interés para los propios alumnos porque, desde este mejor conocimiento, se les puede prestar un apoyo y un seguimiento más adecuados y favorecer que la propia UNED esté en condiciones de planificar las enseñanzas de Postgrado de un modo más acorde con las preferencias y expectativas de aquellos y, por ende, conseguir mejores niveles de matriculación e ingresos más estables y elevados. Según un reciente

informe de UNIVERSIA (2018), entre las razones que hacen que los alumnos prefieran estudiar los Másteres de forma online, se encuentra la libertad para organizar el tiempo. En efecto, los estudiantes de los cursos online eligen las plataformas virtuales porque les permiten una gran libertad de horarios ya que estos cursos se pueden seguir a través de internet sin necesidad de asistir de forma presencial a la Universidad. Las plataformas virtuales están disponibles las 24 horas del día. Gracias a esto los estudiantes de un MBA tienen mayor libertad para configurarse su tiempo de estudio. Entre las razones de estudiar online figura la capacidad de las plataformas para adaptarse al ritmo de los estudiantes. La

posibilidad de compatibilizar vida laboral y familiar con el Máster online es otro de los atractivos que ofrece este tipo de enseñanza, ya que muchos estudiantes eligen estudiar y trabajar al mismo tiempo. Los Másteres online pueden realizarse durante todo el día, según la disponibilidad del alumno. Así es más fácil simultanear trabajo, familia y estudios. La calidad de los contenidos es otro de los argumentos por los que se prefiere esta modalidad de enseñanza. Además, el desarrollo de los nuevos MBA online está muy conseguido y ha alcanzado elevados niveles de calidad. De hecho, permiten a los estudiantes acceder a la realidad de estudio desde prismas diferentes y con la profundidad deseada. Finalmente, el uso de presentaciones

multimedia es un elemento esencial, ya que las nuevas tecnologías posibilitan el ofrecer a los alumnos de los cursos online los contenidos de una forma más atractiva. Con estos recursos se consigue que los materiales de estudio resulten muy fáciles de compartir a través de internet. Es evidente que el modelo educativo de la UNED cumple al menos con cuatro de las cinco razones esgrimidas en dicho estudio para preferir las enseñanzas de Másteres online frente a otras opciones: libertad para organizar el tiempo, posibilidad de compatibilizar el estudio con la vida laboral y familiar, presentaciones multimedia y disponibilidad 24 horas. Una vez que se han analizado los motivos por los que los alumnos se han matriculado en

Los Másteres oficiales de la UNED, pensamos que en una fase posterior del Proyecto sería interesante poder determinar también el grado de satisfacción de los alumnos cuando hayan finalizado dichos estudios y si los estudios oficiales de Máster de la UNED gozan de calidad en sus contenidos. De este modo será posible potenciar los aspectos positivos de su oferta educativa en aras a conseguir incrementar la matrícula en el futuro, puesto que no hay mejor publicidad para cualquier servicio que la que pueden hacer los que ya lo han utilizado. Con carácter previo al objetivo central del presente trabajo, que es trasladar los resultados sobre la motivación de los estudiantes de Másteres oficiales obtenidos con el diseño y la implementación del

encionado cuestionario, se hace una referencia al modelo de enseñanza a distancia en general, a lo que representa la UNED como referente de la misma en el horizonte de la enseñanza universitaria a distancia, a qué rasgos caracteriza un análisis DAFO de la UNED, a cómo se ha adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y cuál ha sido y sigue siendo su función social.

Dirección de
alojamientos turísticos

- MARTÍNEZ SALVADOR,
SANDRA 2020-04-24

La dirección de un alojamiento turístico organiza el establecimiento, sus servicios y actividades, establece las políticas y los objetivos afines a cada departamento y consigue los mejores resultados económicos, logrando la motivación del personal y la mayor

satisfacción del cliente. Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Dirección de Alojamientos Turísticos, del Ciclo Formativo de grado superior de Gestión de Alojamientos Turísticos, perteneciente a la familia profesional de Hostelería y Turismo. Dirección de alojamientos turísticos incluye una gran cantidad de supuestos prácticos basados no solo en las realizaciones profesionales a alcanzar en ámbitos como la administración, el control presupuestario, la calidad turística y la gestión medioambiental, sino también en las capacidades personales para lograr la máxima satisfacción del cliente, la capacidad de adaptación, el trabajo autónomo y en equipo.

Los contenidos, estructurados en 12 unidades, compaginan teoría y actividades prácticas, en las que se considera al alumnado como el centro del proceso educativo. El libro está especialmente dirigido y adaptado a los futuros profesionales, para que puedan adquirir las competencias profesionales, personales y sociales necesarias para desempeñar su puesto de trabajo en un entorno cada vez más exigente como es el sector turístico. La autora, Sandra Martínez Salvador, diplomada en Turismo, cuenta con una dilatada carrera profesional en el ámbito del sector turístico y la formación para el empleo.

Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros - Manuel Hernán Izaguirre

Sotomayor

La mejora continua de la calidad del servicio turístico y hotelero se sustenta en la identificación de las cinco brechas o diferencias que se generan entre lo que los turistas o huéspedes esperaban recibir (expectativas) y lo que realmente recibieron (percepciones). De las cinco brechas de la calidad del servicio turístico y hotelero, una es generada por los turistas al establecer una diferencia entre las expectativas, independientemente de si fueron influenciadas por necesidades y deseos personales, por experiencia previa, por las promesas de servicios explícitas e implícitas, o por la comunicación boca-oído, entre otros, y la percepción que se formaron después de recibirlos. Las cuatro

brechas restantes las originan las empresas turísticas y hoteleras y son las siguientes:

Brecha del conocimiento
Brecha del diseño y los estándares del servicio
Brecha del desempeño del servicio
Brecha de la comunicación
El libro es una guía para identificar estas brechas y conocer las causas que las originan con el fin de tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad del servicio brindado a los turistas y a los huéspedes.

Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior - Ralph L. Day 1996-01-01

Service strategy - Great Britain. Office of Government Commerce 2007-05-30
Management, Computers, Computer networks, Information exchange, Data processing, IT and

Information Management:
IT Service Management
Out of the Crisis,
reissue - W. Edwards
Deming 2018-10-16
Deming's classic work on
management, based on his
famous 14 Points for
Management. "Long-term
commitment to new
learning and new
philosophy is required
of any management that
seeks transformation.
The timid and the
fainthearted, and the
people that expect quick
results, are doomed to
disappointment." –from
Out of the Crisis In his
classic Out of the
Crisis, W. Edwards
Deming describes the
foundations for a
completely new and
transformational way to
lead and manage people,
processes, and
resources. Translated
into twelve languages
and continuously in
print since its original
publication, it has
proved highly

influential. Research
shows that Deming's
approach has high levels
of success and
sustainability. Readers
today will find Deming's
insights relevant,
significant, and
effective in business
thinking and practice.
This edition includes a
foreword by Deming's
grandson, Kevin Edwards
Cahill, and Kelly Allan,
business consultant and
Deming expert. According
to Deming, American
companies require
nothing less than a
transformation of
management style and of
governmental relations
with industry. In Out of
the Crisis, originally
published in 1982,
Deming offers a theory
of management based on
his famous 14 Points for
Management. Management's
failure to plan for the
future, he claims,
brings about loss of
market, which brings
about loss of jobs.

Management must be judged not only by the quarterly dividend, but by innovative plans to stay in business, protect investment, ensure future dividends, and provide more jobs through improved product and service. In simple, direct language, Deming explains the principles of management transformation and how to apply them.

Service Quality - Roland T. Rust 1994

The importance of service and service quality has been growing in the world economy since the late 1970s. Establishing new levels of sophistication and rigor, as well as a broad set of approaches, Service Quality presents the latest research and theory in customer satisfaction and services marketing.

Planificación territorial y comercialización

turística - Diego López Olivares 1999

Writing Literature

Reviews - Jose L. Galvan 2017-04-05

Guideline 12: If the Results of Previous Studies Are Inconsistent or Widely Varying, Cite Them Separately

Administración pública y gestión sanitaria - Esther Noemí Quesada Barranco 2018-04-09

CAPÍTULO 1:
 RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DE LA ADMINISTRACIÓN SANITARIA POR LOS DAÑOS DERIVADOS DEL ERROR DE DIAGNÓSTICO DEL EMBARAZO ECTÓPICO. CRITERIOS JUDICIALES. Arbesú González, Vanesa

9 CAPÍTULO 2:
 VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA HISTORIA CLÍNICA ELECTRÓNICA. Ariza Jiménez, Ana Belén;

Urquizar Solano, Paula y González Pérez, Inmaculada	Almansa, M ^a del Carmen y Céspedes Gutiérrez, José
15 CAPÍTULO 3: PROPUESTA DE MEJORAS ADMINISTRATIVAS E INFORMÁTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES DERIVADOS EN AMBULANCIA A UN HOSPITAL. Asensio Torres, M ^a Teresa; López Lirola, Isabel y López López, Carmen 35 CAPÍTULO 6: EL CELADOR EN LA TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y ATENCIÓN A LA SALUD. Beltrán Rodríguez, M ^a Belén; López Vega, Irene y Chico Gómez, Ismael
.... 23 CAPÍTULO 4: POR UNA MEJOR ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN LAS COCINAS HOSPITALARIAS. Avellaneda Codina, Patricia; Codina Almansa, M ^a del Carmen y Céspedes Gutiérrez, José 41 CAPÍTULO 7: REINTEGRO DE LOS GASTOS GENERADOS POR LA ASISTENCIA EN LA SANIDAD PRIVADA: ESPECIAL CONSIDERACIÓN DE LOS TESTIGOS DE JEHOVÁ. Cadenas Osuna, Davinia
.... 29 CAPÍTULO 5: POR UNA SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL: LA IMPORTANCIA DE UN BUEN TRATAMIENTO DEL ACEITE EN UN HOSPITAL PÚBLICO. Avellaneda Codina, Patricia; Codina 45 CAPÍTULO 8: EL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD (¿OBJETIVA?) DE LA LEGISLACIÓN DE CONSUMO Y SU APLICACIÓN A LOS SERVICIOS SANITARIOS. Cadenas Osuna, Davinia

.....
.....
Transferencia - 2001

Improving Healthcare Quality in Europe Characteristics, Effectiveness and Implementation of Different Strategies - OECD 2019-10-17
This volume, developed by the Observatory together with OECD, provides an overall conceptual framework for understanding and applying strategies aimed at improving quality of care. Crucially, it summarizes available evidence on different quality strategies and provides recommendations for their implementation. This book is intended to help policy-makers to understand concepts of quality and to support them to evaluate single strategies and combinations of strategies.

Gestión clínica en cirugía - O Escribano
2006-04-06

Propuesta de un Plan de Mercadeo Relacional Basado en Calidad de Servicio - Carlos Wilfredo Alayon Parra 2017-11-09
Tesis de Maestría del año 2017 en el tema Medios / Comunicación - Relaciones públicas, publicidad, marketing, medios de Comunicación Social, , Materia: Maesría en Ingeniería Industrial, Idioma: Español, Resumen: La empresa caso de estudio tiene como principal actividad económica la distribución y venta de pinturas, esmaltes industriales, epóxicos y accesorios. Está conformada por dos empresas, una que se encarga de planificación, organización, dirección y control del funcionamiento de la

compañía y de la red de tiendas conformada en la actualidad por un total de 30 establecimientos, ubicados en los estados Aragua y Carabobo, bajo un esquema de franquicia y una segunda empresa que se especializa en la gestión de mercadeo e imagen de la empresa. En una encuesta realizada por la empresa, el 63% de los clientes expresaron insatisfacción con el servicio brindado por la empresa, en aspectos relacionados con la asesoría técnica y atención al cliente en general. Por estas razones surgió la necesidad de plantear un plan de mercadeo relacional basado en calidad de servicio, para lo cual se efectuó una investigación de tipo descriptiva, iniciando con un diagnóstico preliminar de la situación de la calidad de servicio

brindada por la empresa utilizando el modelo de evaluación EFQM, se identificaron las dimensiones claves de la calidad de servicio de la empresa aplicando una encuesta empleando la metodología SERVQUAL y análisis factorial, cuyo resultados arrojaron tres dimensiones claves: elementos tangibles, capacidad de respuesta y una tercera que engloba los aspectos confiabilidad, seguridad y empatía. Finalmente se elaboró una propuesta de un plan de mercadeo que integra los aspectos de calidad de servicio y relaciones con el cliente para la empresa caso de estudio, con la que se busca aumentar el índice de fidelización de los clientes en al menos un 30% y el duplicar su nivel de confianza en los próximos tres años. Introducción a la gestión de la calidad -

Antonio Chamorro Mera
2007-02

En este libro se han incluido numerosos casos de empresas multinacionales que permiten acercarse a la gestión de la calidad, así como tener en cuenta el factor medioambiental como un elemento más en la gestión de la calidad en las organizaciones.

UF0049 - Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo -

Cora Rilo 2015-05-11
La finalidad de esta Unidad Formativa es que aprenda sobre la cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo, el concepto de calidad, los costes relacionados con la calidad, el concepto de productividad, los tipos de productividad, la gestión del rendimiento, el modelo de Excelencia EFQM y la legislación relacionada con la calidad en la hostelería

y turismo. También se estudiarán en esta Unidad Formativa el Plan Horizonte 2020, la gestión de la calidad en la organización hostelera y turística, la organización de la calidad, la gestión por procesos en hostelería y turismo y los procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.

Dirección de entidades de intermediación turística - MARTÍNEZ SALVADOR, SANDRA
2021-03-26

La dirección de empresas de intermediación turística vela por la buena marcha de la organización, facilitándole los recursos técnicos y humanos para cumplir con los objetivos fijados. Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Dirección de Entidades de Intermediación

Turística, del Ciclo
Formativo de grado
superior en Agencias de
viajes y gestión de
eventos, perteneciente a
la familia profesional
de Hostelería y Turismo.
Dirección de entidades
de intermediación
turística dirige al
estudiantado hacia la
capacitación profesional
para el desempeño de sus
funciones en el ámbito
de la intermediación
turística. Ofrece además
el valor añadido de
poner en práctica las
competencias
profesionales,
personales y sociales,
requeridas mediante la
presentación y la
realización de casos
prácticos. Los
contenidos se presentan
de manera clara y
concisa, así como
eminentemente práctica,
adaptados a las
normativas curriculares
de cada comunidad
autónoma y a la realidad
de un sector turístico

en constante evolución.
Las unidades se han
estructurado para lograr
de manera efectiva las
competencias
profesionales
relacionadas con la
dirección y la
administración de
entidades de
intermediación
turística, el control
presupuestario, la
valoración de las
necesidades de inversión
y financiación, y otras
competencias claves para
la gestión de los
recursos humanos en
estas entidades, el
respeto a la calidad en
la prestación del
servicio y la
concienciación
medioambiental. La
autora, Sandra Martínez
Salvador, es graduada en
Turismo con una dilatada
carrera profesional
dentro del sector de las
agencias de viajes.
Desde hace más de 15
años ejerce como docente
de formación para el

empleo en diferentes familias profesionales. Es asimismo autora de otros títulos de formación publicados con esta editorial.

Delivering Quality

Service - Valarie A.

Zeithaml 2010-05-11

Excellence in customer service is the hallmark of success in service industries and among manufacturers of products that require reliable service. But what exactly is excellent service? It is the ability to deliver what you promise, say the authors, but first you must determine what you can promise.

Building on seven years of research on service quality, they construct a model that, by balancing a customer's perceptions of the value of a particular service with the customer's need for that service, provides brilliant theoretical insight into

customer expectations and service delivery. For example, Florida Power & Light has developed a sophisticated, computer-based lightning tracking system to anticipate where weather-related service interruptions might occur and strategically position crews at these locations to quicken recovery response time. Offering a service that customers expect to be available at all times and that they will miss only when the lights go out, FPL focuses its energies on matching customer perceptions with potential need. Deluxe Corporation, America's highly successful check printer, regularly exceeds its customers' expectations by shipping nearly 95% of all orders by the day after the orders were received. Deluxe even put U.S.

Postal Service stations inside its plants to speed up delivery time. Customer expectations change over time. To anticipate these changes, Metropolitan Life Insurance Company regularly monitors the expectations and perceptions of their customers, using focus group interviews and the authors' 22-item generic SERVQUAL questionnaire, which is customized by adding questions covering specific aspects of service they wish to track. The authors' groundbreaking model, which tracks the five attributes of quality service -- reliability, empathy, assurance, responsiveness, and tangibles -- goes right to the heart of the tendency to overpromise. By comparing customer perceptions with expectations, the model provides marketing

managers with a two-part measure of perceived quality that, for the first time, enables them to segment a market into groups with different service expectations.

The Little Data Book

2012 - World Bank

2012-04-13

The little data book 2012 is a pocket edition of world development indicators 2012. The 216 country tables in the little data book present the latest available data for World Bank member countries and other economies with populations of more than 30,000. For operational and analytical purposes the World Bank's main criterion for classifying economies is Gross National Income (GNI) per capita. Each economy in the little data book is classified as low income, middle income, or high income. Low-and middle-income economies are sometimes

referred to as developing economies. The use of the term is convenient; it is not intended to imply that all economies in the group are experiencing similar development or that other economies have reached a preferred or final stage of development.

Classification by income does not necessarily reflect development status. Low-income economies are those with a GNI per capita of \$1,005 or less in 2010. Middle-income economies are those with a GNI per capita of more than \$1,005 but less than \$12,276. Lower-middle-income and upper-middle income economies are separated at a GNI per capita of \$3,975. High-income economies are those with a GNI per capita of \$12,276 or more.

Trastornos del espectro autista y calidad de

vida - José Luis Cuesta Gómez 2009

Las personas con trastornos del espectro autista manifiestan graves dificultades para expresar necesidades, deseos, nivel de satisfacción, estados físicos o emocionales..., en definitiva, para hablar y compartir información sobre sí mismas, cuestiones básicas si pretendemos evaluar su nivel de calidad de vida. A partir de esta evidencia, el autor plantea la creación de un instrumento que ayude a valorar el nivel de calidad de vida en este colectivo. Este libro presenta una investigación que abarca el proceso de desarrollo y validación de una Guía de Indicadores de Calidad de Vida de personas con TEA, una herramienta que ayuda a valorar y hacer objetivas y medibles

aquellas condiciones que desde las organizaciones y los programas pueden favorecerla. La Guía de Indicadores que se incluye en la obra se configura como un instrumento de referencia para la planificación y la evaluación de los programas y servicios para personas con TEA. Consta de 68 indicadores agrupados en seis ámbitos. Cada indicador engloba cuatro evidencias, es decir, cuatro pruebas que nos van a ayudar a observar y hacer cuantificable el indicador, y así poder asegurar si se cumple o no con un mismo criterio de valoración objetivo para todos los evaluadores. El instrumento se acompaña de una guía de aplicación, donde además se detalla la composición del equipo evaluador, y un programa informático, OTEA, que

facilita la recogida, tratamiento e interpretación de los datos, y la información referida al servicio o la organización donde se aplica.

Service Management and Marketing - Christian Grönroos 1990
Gronroos (international and industrial marketing, Swedish School of Economics and Business Administration in Finland) examines the nature of market-oriented management and analyzes the impact that service-dominated competition has had and will continue to have on management thinking and decision making. He includes practical advice on how to cope with specific situations relative to the consumptive process. Annotation copyrighted by Book News, Inc., Portland, OR
Protocolos de servicios hidrotermales estéticos

- APARICIO RIVERO, JUANA
2014-01-01

Los tratamientos y programas hidrotermales se realizan sobre la base de protocolos elaborados por los profesionales en hidroestética; en este texto se estudian todos los aspectos a tener en cuenta para la confección de protocolos normalizados (o estándar). Por otra parte, se desarrollan los criterios para personalizar dichos protocolos ante las necesidades, circunstancias o peticiones de los clientes: nunca debe olvidarse que un servicio de calidad es aquel que proporciona una atención individualizada. Seguridad e Higiene son conceptos de análisis obligado, y más aún su observación durante la aplicación de las técnicas hidrotermales,

así como en todas y cada una de las fases que conforman el protocolo. Esto mismo ocurre con la calidad, valor que debe regir todas las actuaciones profesionales, desde la acogida a la despedida del cliente. Es por este motivo que también se contemplan estos temas en el presente volumen. El grado de satisfacción del cliente es lo que califica la calidad del servicio: en este libro se precisan los parámetros y registros necesarios para la constante evaluación de las cualidades técnicas, materiales y humanas que un centro spa tiene que ofrecer para que las personas que acudan a él encuentren satisfechas sus expectativas, sin olvidar que no es menos importante el bienestar que produce en el profesional la certeza del trabajo bien

realizado. La obra responde al contenido curricular que define el RD 1373/2008 de 1 de agosto, modificado por el RD 716/2011 de 20 de mayo que regula el certificado de profesionalidad denominado Hidrotermal, dentro del cual se incluye la UF 0090 que da título a este libro y que a su vez forma parte del Módulo Formativo MF 1260_3 titulado Diagnóstico y organización de servicios hidrotermales, todo ello dentro de la familia profesional de Imagen Personal.

Evaluación de la calidad de los servicios del sector

telecomunicaciones móviles en México utilizando la herramienta servqual - Felicitas del Carmen Golpe Errasquin 2009
La aplicación del instrumento SERVQUAL, desarrollado por

Zeithaml, Berry y Parasurama, para medir la calidad de los servicios en el sector de las telecomunicaciones móviles, específicamente en Telcel, Iusacell, Telefónica Movistar y Nextel. El modelo servqual sirve para evaluar la calidad en el servicio en función de la diferencia entre expectativas y percepciones de los clientes.

Guía Metodológica para la gestión clínica por procesos - José Ramón Mora Martínez 2003-06-27
Este libro lleva por título el de GUIA METODOLOGICA PARA LA GESTION CLINICA POR PROCESOS. APLICACION EN LAS ORGANIZACIONES DE ENFERMERIA. Sin embargo sus contenidos son mucho más amplios que los que implicaría la denominación. En efecto, el libro combina un tratamiento excelente de

conceptos y metodologías de gestión de organizaciones, en las cuales se hace una puesta al día del enfoque sistémico, de las funciones directivas, del análisis de producción, y del análisis estratégico, que tiene la virtud de exponer de forma exhaustiva pero comprensibles temas fundamentales en la nueva cultura de gestión empresarial, y de añadir ejemplos y aplicaciones que facilitan el pasar del 'diseño' a la 'acción', así como inducir el significado de la teoría a partir de la comprensión de la aplicación operativa. Esta obra facilita el estudio y la consulta, tanto para los enfermeros(as) que interesados(as) en aplicar instrumentos de gestión organizativa en su entorno, como también para cualquier estudioso

en campos de gestión gerencial y directiva del sector sanitario. Todos los que contribuyen a esta obra desde el ámbito directivo y técnico de la gestión de enfermería, han hecho un valioso esfuerzo por codificar las innovaciones en términos comprensibles, generalizables y difundibles, y con ello han conseguido una indudable contribución al desarrollo de este campo de conocimiento. En resumen, se trata de un libro recomendable, tanto para la lectura secuencial como para la consulta, y representa un recurso de gran importancia para apoyar el proceso de modernización gestora en la enfermería, el cual es una pieza básica para afrontar en los servicios sanitarios. *Marketing Imagination* - Theodore Levitt

1986-04-21

A unique approach to the marketing/ management concept discusses product and marketing objectives, the relationship between client and supplier, the industrialization of service, and other facets of effective marketing strategies.

The Execution Premium -

Robert S. Kaplan

2008-08-04

In a world of stiffening competition, business strategy is more crucial than ever. Yet most organizations struggle in this area--not with formulating strategy but with executing it, or putting their strategy into action. Owing to execution failures, companies realize just a fraction of the financial performance promised in their strategic plans. It doesn't have to be that way, maintain Robert Kaplan and David Norton

in The Execution Premium. Building on their breakthrough works on strategy-focused organizations, the authors describe a multistage system that enables you to gain measurable benefits from your carefully formulated business strategy. This book shows you how to: Develop an effective strategy--with tools such as SWOT analysis, vision formulation, and strategic change agendas Plan execution of the strategy--through portfolios of strategic initiatives linked to strategy maps and Balanced Scorecards Put your strategy into action--by integrating operational tools such as process dashboards, rolling forecasts, and activity-based costing Test and update your strategy--using carefully designed management meetings to

review operational and strategic data Drawing on extensive research and detailed case studies from a broad array of industries, *The Execution Premium* presents a systematic and proven framework for achieving the financial results promised by your strategy.

Emerging Perspectives on Services Marketing - Leonard L. Berry 1983

Researching Customer Satisfaction & Loyalty - Paul Szwarc 2005

* Includes both a client and supplier perspective of market research on customer satisfaction and loyalty

Badass Boss Dad - Standard Booklets 2019-07-13

Your future self might thank you for writing down your life events. Memories, recipes, daily goals and more can be written down in this 6x9 blank lined journal;

your descendants might thank you for this one day. This journal is the perfect gift idea for any family member or friend. So if you like what you see please buy this notebook now! You can also click on our brand name, Standard Booklets, to see more school notebooks, paperback blank books, log books and more!

Managing Quality - David A. Garvin 1988

A devastating indictment of American merchandise quality, this challenging masterwork explores every dimension of product quality, its strategic and competitive implications and the meaning of quality to manufacturers, marketers, suppliers and customers.

Empresas familiares: una mirada a su funcionamiento - Francisca Cecilia Encinas Orozco

2022-01-03

El campo de estudio de las empresas familiares sigue en desarrollo y muestra un creciente interés por académicos y profesionistas, la investigación de este tema ha tenido desde sus inicios un tratamiento interdisciplinario y esta diversidad ha enriquecido teórica y metodológicamente su estudio. Este libro busca precisamente contribuir desde la mirada de académicos de diferentes contextos e instituciones al estudio de las empresas familiares en la actualidad. Los estudios mostrados son el resultado del acercamiento a investigadores a la dinámica y funcionamiento de empresas familiares de diferentes tamaños y giros, lo cual es una característica que

refuerza la diversidad de empresas familiares que existen. El contenido es a partir de una convocatoria abierta publicada en diferentes medios, a la cual respondieron académicos-investigadores mayoritariamente de México y de los cuales se seleccionaron aquellos que sumaran a esta perspectiva de diversidad. Al final se logró organizar en siete capítulos el contenido, cerrando con un caso de estudio de una empresa familiar del sector salud. Se espera que *Empresas Familiares: Una mirada a su funcionamiento* sea un libro que contribuya a aumentar el estudio de las empresas familiares por académicos y practicantes y, a su vez, permee en la mejora y perdurabilidad de este tipo de empresas.
WebQual - Eleanor Terese Loiacono 2000