

## Aplicacion Del Modelo Servqual Para Evaluar La Calidad En

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...

La calidad. Calidad total. Evolución histórica de la calidad y su gestión. La calidad y su gestión. Implantación de la calidad. Costes de la calidad y de la no calidad. Mejoras resultantes de la implantación del TQM. El ciclo de Deming y el ciclo PDCA. Las siete herramientas básicas de la calidad. Las siete herramientas de gestión. Benchmarking. Reingeniería. Diseño, desarrollo, implantación y control de productos y procesos para la calidad competitiva. Implantación y control de la calidad en los procesos de producción. Metodología Seis Sigma para alcanzar la excelencia en calidad, etc.

Actualmente, las empresas orientadas al ámbito de los servicios han estado enfocando sus esfuerzos mercadológicos hacia la satisfacción del consumidor con el fin de formar consumidores satisfechos para que se conviertan en consumidores leales a la empresa. Esta investigación evalúa las expectativas de los consumidores versus las percepciones generadas por ellos sobre su estancia realizada en hoteles cinco estrellas localizados en la Zona Metropolitana de la Ciudad de Guadalajara, para determinar la calidad del servicio como medida para llegar a la satisfacción de los consumidores. Para ello se utilizó una versión modificada del modelo SERVQUAL para lograr una mayor efectividad en su aplicación."

Esta obra ofrece al estudiante o profesional una visión completa, pero no exhaustiva, de los fundamentos teóricos y metodológicos de la enfermería. Se divide, por tanto, en dos secciones: La primera contiene las bases teóricas que contribuyen a definir a la enfermería como ciencia y profesión, a clarificar qué tipo de ciencia es, cuáles son sus características como profesión sanitaria y conocer las bases teóricas y filosóficas en las que se fundamenta la enfermería, así como los principales modelos teóricos que guían la práctica y la investigación en enfermería. La segunda sección se centra en las bases metodológicas de la enfermería, que ayudan al profesional a trabajar y pensar como enfermero o enfermera. Cualquier profesional trabaja siguiendo un método o un proceso bien definido; en el caso de la enfermería recibe el nombre de proceso de atención de enfermería (PAE). En esta sección se describe el PAE, dedicando uno o varios capítulos a cada una de sus etapas, para que el alumno sea capaz de recoger datos relevantes, organizarlos, interpretarlos para elaborar un juicio diagnóstico y terapéutico, ejecutar cuidados, evaluarlos y registrarlos.

En esta obra se expone cuanto concierne a la organización y gestión en el ámbito de la Producción u Operaciones, de gran importancia para que las empresas obtengan buenos resultados, ya que es en los procesos de producción donde la empresa genera su mayor o menor valor añadido, que es precisamente la fuente del beneficio obtenido.

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 atrayente 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 mencionado 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.

[Neutrosophic Computing and Machine Learning \(NCML\): An International Book Series in Information Science and Engineering. Volume 16/2021](#)

[El municipio ante la crisis del federalismo mexicano](#)

[¿Cómo motivar a los alumnos de Máster?How to motivate Master's students?](#)

[Gestión de la calidad total](#)

[Teoría y práctica de los fundamentos de enfermería \(I\). Bases teóricas y metodológicas](#)

[Pro memoria. 1993-1998](#)

[Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros](#)

[La Evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos](#)

[aplicación a la empresa agroalimentaria](#)

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.

"Neutrosophic Computing and Machine Learning" (NCML) es una revista académica que ha sido creada para publicaciones de estudios avanzados en neutrosofía, conjunto neutrosófico, lógica neutrosófica, probabilidad neutrosófica, estadística neutrosófica, enfoques neutro-sóficos para el aprendizaje automático, etc. y sus aplicaciones en cualquier campo.

Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Servicios de Información Turística del Ciclo Formativo de grado superior de Guía, Información y Asistencias Turísticas, perteneciente a la familia profesional de Hostelería y Turismo. Para ello, se han recogido los contenidos especificados en el Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas, así como los currículos de dicho ciclo en cada comunidad autónoma. La obra se organiza en cinco unidades, que recorren todo el currículo del módulo a lo largo de los siguientes temas: introducción a los sistemas de información turística; las oficinas de información turística; estructuración de los servicios de información turística; atención al público en oficinas de información; comunicación y difusión de los servicios y productos de los sistemas de información turística. La obra ofrece un contexto histórico específico de la información y la promoción turística y recoge las últimas tendencias nacionales e internacionales enmarcándolas en los referentes legales de aplicación en cada zona. Así puede ofrecer una visión veraz y práctica de la interrelación de los diferentes marcos normativos. Ello sirve de base para entender y desarrollar las funciones y las características propias de la

información y la promoción turística que se estudian a lo largo de ella. Además, recoge la visión de profesionales con amplia experiencia en el sector turístico en general y en el campo de la información turística en particular que se han trasladado a este manual a través de los contenidos curriculares y el asesoramiento de docentes. De esta manera, se consigue ofrecer una herramienta adaptada a los contextos turístico y educativo. Asimismo, a lo largo del manual se incluyen numerosos recursos como esquemas, imágenes, tablas, actividades propuestas, actividades resueltas, cuadros de información importante y adicional o enlaces web de interés, que facilitan la construcción del andamiaje sobre el que los alumnos apoyarán sus conocimientos. Al mismo tiempo, el mapa conceptual que se incluye al final de cada unidad permite realizar un repaso de sus contenidos fundamentales antes de poner a prueba lo aprendido y ampliar información con la realización de las actividades finales de comprobación, de aplicación y de ampliación.

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. 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."

Libro de consulta rápido, útil y sintético de los principales temas relacionados con la práctica de la enfermería comunitaria en el ámbito de la

atención primaria, salud pública y atención sociosanitaria. La ordenación alfabética del contenido facilita extraordinariamente la localización de los temas y la rapidez de las consultas. Todos los capítulos que forman la obra se presentan de una manera clara y fácil de manejar, con la exposición de conocimientos y aspectos prácticos fundamentales para el trabajo de los enfermeros comunitarios. Todos los autores son docentes y profesionales. El título contará con el aval de la Asociación de Enfermería Comunitaria. Manual práctico de enfermería comunitaria, 2.ª edición, es una obra de consulta rápida, útil y sintética, sobre los principales temas relacionados con la práctica de la enfermería comunitaria. Por su carácter pedagógico y genuino, permite sistematizar la construcción de cuidados comunitarios de enfermería. Dirigido tanto a enfermeras comunitarias en ejercicio, sean especialistas o no, como a enfermeras que se están preparando para el examen de la especialidad (EIR) o están realizando, este texto permite obtener información directa y relevante en un ámbito de actuación en el cual las enfermeras desempeñan un papel fundamental

[Proceedings of the 17th International Conference SoMeT\\_18](#)

[New Trends in Intelligent Software Methodologies, Tools and Techniques](#)

[Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios](#)

[Fundamentos de ITIL®](#)

[Transferencia](#)

[Evaluación de la calidad de los servicios del sector telecomunicaciones móviles en México utilizando la herramienta servqual](#)

[Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo](#)

[Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales. Temas esenciales, avanzados y aportaciones especiales](#)

[Neutrosophic Computing and Machine Learning, Vol. 16, 2021](#)

[Organización de la producción y dirección de operaciones](#)

Knowledge-based systems, fully integrated with software, have become essential enablers for both science and commerce. But current software methodologies, tools and techniques are not robust or reliable enough for the demands of a constantly changing and evolving market, and many promising approaches have proved to be no more than case-oriented methods that are not fully automated. This book presents the proceedings of the 17th international conference on New Trends in Intelligent Software Methodology, Tools and Techniques (SoMeT18) held in Granada, Spain, 26-28 September 2018. The SoMeT conferences provide a forum for the exchange of ideas and experience, foster new directions in software development methodologies and related tools and techniques, and focus on exploring innovations, controversies, and the current challenges facing the software engineering community. The 80 selected papers included here are divided into 13 chapters, and cover subjects as diverse as intelligent software systems; medical informatics and bioinformatics; artificial intelligence techniques; social learning software and sentiment analysis; cognitive systems and neural analytics; and security, among other things. Offering a state-of-the-art overview of methodologies, tools and techniques, this book will be of interest to all those whose work involves the development or application of software.

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 ..... 15

CAPÍTULO 3: PROPUESTA DE MEJORAS ADMINISTRATIVAS E INFORMÁTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES DERIVADOS EN AMBULANCIA A UN HOSPITAL. Asensio Torres, M<sup>a</sup> Teresa; López Lirola, Isabel y López López, Carmen ..... 23

CAPÍTULO 4: POR UNA MEJOR ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN LAS COCINAS HOSPITALARIAS. Avellaneda Codina, Patricia; Codina Almansa, M<sup>a</sup> del Carmen y Céspedes Gutiérrez, José ..... 29

CAPÍTULO 5: POR UNA SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL: LA IMPORTANCIA DE UN BUEN TRATAMIENTO DEL ACEITE EN UN HOSPITAL PÚBLICO. Avellaneda Codina, Patricia; Codina Almansa, M<sup>a</sup> del Carmen y Céspedes Gutiérrez, José ..... 35

CAPÍTULO 6: EL CELADOR EN LA TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y ATENCIÓN A LA SALUD. Beltrán Rodríguez, M<sup>a</sup> Belén; López Vega, Irene y Chico Gómez, Ismael ..... 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 ..... 45

CAPÍTULO 8: EL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD (¿OBJETIVA?) DE LA LEGISLACIÓN DE CONSUMO Y SU APLICACIÓN A LOS SERVICIOS SANITARIOS. Cadenas Osuna, Davinia .....

Como conmemoración del 50 aniversario de la creación de ESIC se ha elaborado este libro en el que se ha querido reflejar la evolución del marketing en los últimos 50 años y cuál ha sido la contribución de ESIC en ese tiempo. Para la elaboración de la obra se ha contado con la colaboración de un grupo de expertos: profesores, profesionales y autores de la editorial que han aportado no solo su conocimiento y experiencia, sino también sus vivencias y particular forma de comunicar. Se identificaron los acontecimientos, técnicas y herramientas más relevantes que han representado la esencia del marketing y, a lo largo de doce capítulos, se ha analizado la evolución de esos acontecimientos, recordando de dónde partimos, viendo dónde estamos y atreviéndonos a vislumbrar dónde estaremos. Paralelamente, se incluyen los principales hitos de ESIC, finalizando con un capítulo donde se resume la trayectoria de la Escuela desde su creación. Índice Introducción.- La importancia del marketing.- Una larga caminata.- Qué fue de las 4P's del marketing mix.- Marketing estratégico.- Importancia de la marca.- El consumidor y el marketing.- El mercado global.- Marketing de resultados.- Responsabilidad social, sostenibilidad y marketing.- El Marketing directo con esteroides.- Comercio electrónico.- El marketing digital y las redes sociales.- Breve historia de ESIC.- Acerca de los autores.

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.

"Neutrosophic Computing and Machine Learning" (NCML) has been created for publications of advanced studies in neutrosophy, neutrosophic set, neutrosophic logic, neutrosophic probability, neutrosophic statistics, neutrosophic approaches to machine learning etc. and their applications in any field. "Neutrosophic Computing and Machine Learning" (NCML) ha sido creada para publicaciones de estudios avanzados en neutrosofía, conjunto neutrosófico, lógica neutrosófica, probabilidad neutrosófica, estadística neutrosófica, enfoques neutrosó-ficos para el aprendizaje automático, etc. y sus aplicaciones en cual-quier campo. Contributors to current issue (listed in papers' order): Daniel Douglas Itúrburu Salvador, Julio César Castro Rosado, William Andrés Rodríguez López, Wilber Ortiz Aguilar, Xavier Garaicoa Ortiz, Carmen Magaly León Segura, Roberto González González, Rolando Álvarez Beltrán, Wilmer Ortega Chávez, Elsy Rodríguez Revelo, Carlos Manuel Castillo Gallo, Mariela Viviana Reyes Tomalá, Hugo Agustín Álvarez Plúa, Gabriela Maritza Hernández Pozo, Jorge González Campaña, Yusleidy Marlie Gordo Gómez, Yarelis Noemí Labrada Rojas, Digna Margarita Quijije Zambrano, Beatriz M. González Nuñez, Osmanys Pérez Peña, Maikel Y. Leyva Vázquez, Noel Batista Hernández, Johanna Irene Escobar Jara, Fermín Pozo Ortega, Hugo Aysanoa Calixto, Enriqueta B. Núñez Arias, Beatriz M. González Nuñez, Lisset Nonell Fernández, Jorge M. Rodríguez Pupo, Sandy González Ruiz, Edwin Marcelo Sandoval Sandoval , Verónica Beatriz Sánchez Ramirez.

El objetivo principal de la investigación propuesta aborda el desarrollo de un nuevo índice de evaluación de la calidad web que unifique y recoja 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.

[Introducción a la gestión de la calidad](#)

[tesis doctoral](#)

[Dirección de alojamientos turísticos](#)

[Los modelos ServPerf y Servqual](#)

[Satisfacción del usuario en hoteles cinco estrellas en Guadalajara](#)

[Empresas de intermediación turística y nuevas tecnologías](#)

[Analizar el instrumento SERVQUAL adaptado al contexto del mercado hotelero en México](#)

[Bibliografía española](#)

[Servicios de información turística](#)

[Sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva](#)

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.

La metodología del análisis de estructuras de covarianza se integra en un proceso confirmatorio y la utilización de técnicas como el PSL complementa bien una orientación más econométrica y exploratoria. La obra utiliza varios programas informáticos para estudiar la Modelización con Estructuras de Covarianzas como el LISREL, LISREL Simplis, EQS, AMOS SEPATH, RAM COSAN, LINEQS, MX y MPLUS.

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. Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo (UF0049) es una de las Unidades Formativas del Módulo transversal "Gestión de unidades de información y distribución turísticas" (MF0268\_3), el cual está presente en distintos Certificados de Profesionalidad. Este manual incluye un material dirigido a favorecer el aprendizaje teórico-práctico del programa docente, el cual está desarrollado en profundidad mediante una estructura modular y adecuada para su aplicación en actividades de Formación para el Empleo.

Este libro es una investigación exhaustiva sobre el Marketing de Relaciones como nuevo paradigma dominante tanto en el contexto analógico como en el digital. En él se pretende mostrar que, para el desarrollo de estrategias y la consecución de objetivos en el mundo empresarial, es necesaria la utilización de los Medios Sociales que, en tanto herramientas, facilitan la cocreación de valor. En este sentido, el libro abarca tres aspectos: en primer lugar, se hace un análisis del concepto, los fundamentos, las escuelas y los factores que originan el Marketing de Relaciones, así como de las dimensiones de los antecedentes y de los consecuentes de la calidad de la relación. En segundo lugar, se estudian las relaciones en el contexto analógico, en concreto, las relaciones con los clientes, las relaciones internas, las verticales y las horizontales. En tercer lugar, y último, se da cuenta de las relaciones en el contexto digital, abarcando temas tan novedosos como las relaciones virtuales, la experiencia web, los Medios Sociales como herramientas para gestionar las relaciones y también los antecedentes y los consecuentes de la calidad de la relación "online". Esta obra está inspirada en una nueva filosofía basada más en una perspectiva relacional que transaccional para gestionar las organizaciones empresariales. Todo ello hace que, tanto por su planteamiento como por su exhaustividad, la obra sea única en el mercado, de necesaria consulta para el investigador y de gran utilidad para el estudiante. JOSÉ RAMÓN SARMIENTO GUEDE Doctor en Economía de la Empresa (especializado en Marketing y Turismo) por la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid. Profesor en el grado de ADE, Marketing y Turismo en la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR) y en ESERP, centro adscrito a la

URJC. Además, ha sido profesor del programa de Máster en Marketing Digital. Como investigador, ha participado en congresos y proyectos de investigación internacionales. Asimismo, es autor de varios artículos y libros en las áreas de Marketing y Turismo.

Foundations of ITIL v3 has become the industry classic guide on the topic of ITIL. Over the years this authoritative itSMF guide has earned its place on the bookshelves and in the briefcases of industry experts as they implement best practices within their organizations. This version reflects ITIL V3. Written in a concise way and covering all the facts, readers will find that this title succinctly covers the key aspects of the ITIL V3 upgrade. The ITIL V3 approach covering the ITIL Lifecycle is fully covered. In addition those who are familiar with the Version 2 process approach will be delighted to discover that this new edition of Foundations of IT Service Management based on ITIL V3 has split out all the processes and describes them in detail. This means that it is easy for all readers to access and grasp the process concepts that are so pivotal to many service management day-to-day operations. This title covers the following: PART 1: THE ITIL SERVICE LIFECYCLE Lifecycle phase: Service strategy Lifecycle phase: Service design Lifecycle phase: Service transition Lifecycle phase: Service operation Lifecycle phase: Continual service improvement PART 2: FUNCTIONS AND PROCESSES Introduction to Functions and Processes Functions and Processes in Service Strategy Functions and Processes in Service Design Functions and Processes in Service Transition Functions and Processes in Service Operation Functions and Processes in Continual Service Improvement and much more!

[Información comercial española](#)

[Una herramienta para medir la calidad en el servicio](#)

[Planificación territorial y comercialización turística](#)

[Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el ayuntamiento de Murcia](#)

[Aplicación del modelo SERVQUAL para la evaluación de la calidad de servicio de liceos técnicos de la corporación educacional de la construcción](#)

[estudio de calidad del segmento minorista para viajes de ocio](#)

[Administración pública y gestión sanitaria](#)

[Manual práctico de enfermería comunitaria](#)

[Monografías](#)

[Modelo para la gestión estratégica de la calidad total : aplicación a la empresa agroalimentaria](#)

La publicación de este libro coincide con la conmemoración de los 100 años de promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; máximo ordenamiento jurídico que regula la vida de nuestro país. Entre las instituciones más importantes emanadas de este documento, se encuentra sin duda alguna, el sistema federal, uno de los cuatro que existen en la región, aunque paradójicamente, a pesar de ello, México sea reconocido como uno de los países más centralizados. La Constitución señala las reglas con base en las cuales los gobiernos federal, estatales y municipales trabajan para promover los objetivos más importantes, que de acuerdo con la actual agenda global de desarrollo son la erradicación de la pobreza y la inequidad. Este colosal reto obliga a preguntarse cuáles son los resultados que el modelo federal mexicano ha tenido en la promoción de mejores condiciones de vida para la población y en qué medida es aún útil para impulsar el trabajo coordinado de las tres esferas de gobierno, junto con los sectores privado y social, a fin de procurar el desarrollo integral de la nación.

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.

Vivimos en un mundo de servicios. La evolución de las sociedades desarrolladas ha supuesto la progresiva tercerización de la economía, con una importante contribución a la generación de riqueza y empleo. Surge así una necesidad de estudiarlo en profundidad desde diferentes perspectivas. La dirección de las operaciones es una de ellas, de las más importantes, puesto que establece las bases de la actividad productiva implicada en la creación y entrega de los servicios. Bajo este planteamiento, Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios, sitúa las operaciones como el núcleo de la actividad empresarial de servicios, dado que son las responsables de la mayor parte de los procesos que intervienen en la creación y prestación del servicio. Los directores de operaciones son los responsables de un amplio porcentaje de costes en la empresa. Desde la definición del servicio, en términos de negocio de servicio, se necesita un planteamiento estratégico. Los sistemas de entrega, la localización de las actividades, la planificación de la capacidad, el personal de front office y de back office, la calidad, son todos temas analizados desde la perspectiva de la dirección de operaciones. Con el libro Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios, queremos contribuir a facilitar el análisis sistemático de la gestión operativa de las empresas de servicios, a las que muchas veces se obvia desde los textos teóricos, y se les aplican conceptos, técnicas y métodos por comparación con lo que es y no es manufactura. Índice PRIMERA PARTE: LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS.- Los servicios en la sociedad actual.- La Dirección de Operaciones en la empresas: bienes y servicios.- La estrategia de operaciones.- SEGUNDA PARTE: DISEÑO DE OPERACIONES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS: ASPECTOS OPERATIVOS.- Servicio y proceso: el sistema de entrega en servicios.- Localización y distribución en planta.- Capacidad en servicios. Líneas de espera.- El factor trabajo en las empresas de servicios.- TERCERA PARTE: EL CONTROL EN LAS EMPRESAS DE

## Download Free Aplicacion Del Modelo Servqual Para Evaluar La Calidad En

SERVICIOS.- La calidad del servicio.- Medida de la calidad de servicio.- Las tecnologías de la información en los servicios.

[Dirección de entidades de intermediación turística](#)

[Aplicación del modelo servqual para la evaluación de la calidad de servicios en una empresa de transporte interurbano de pasajeros](#)

[UF0090 - Protocolos de servicios hidrotermales estéticos](#)

[eBook. Manual. Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo \(UF0049:Transversal\). Certificados de profesionalidad](#)

[Gestión clínica en cirugía](#)

[50 años de marketing](#)

[Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública Mejores servicios para un crecimiento inclusivo en la Republica Dominicana](#)

[colección de obra intelectual](#)

[Construcción de un índice multisectorial de calidad web y su aplicación a empresas internacionalizadas andaluzas](#)

[Marketing de relaciones. Aproximación a las relaciones virtuales](#)