

Aplicacion Del Modelo Servqual Para Evaluar La Calidad En

Thank you entirely much for downloading Aplicacion Del Modelo Servqual Para Evaluar La Calidad En. Maybe you have knowledge that, people have see numerous period for their favorite books when this Aplicacion Del Modelo Servqual Para Evaluar La Calidad En, but stop going on in harmful downloads.

Rather than enjoying a fine book bearing in mind a mug of coffee in the afternoon, on the other hand they juggled next some harmful virus inside their computer. Aplicacion Del Modelo Servqual Para Evaluar La Calidad En is welcoming in our digital library an online admission to it is set as public fittingly you can download it instantly. Our digital library saves in multipart countries, allowing you to get the most less latency epoch to download any of our books like this one. Merely said, the Aplicacion Del Modelo Servqual Para Evaluar La Calidad En is universally compatible taking into account any devices to read.

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 terminos de satisfaccion y calidad; en ese sentido, las empresas se han preocupado por desarrollar una cultura de evaluacion de la calidad en los servicios que otorgan a sus clientes de forma permanente. La presente obra le ofrece a traves de casos de estudio, un panorama global sobre la medicion de la calidad del servicio en cuatro sectores distintos, donde se aborda, discute y evalua 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 capitulos recoge distintas experiencias al medir y evaluar la calidad del servicio en los establecimientos que se estudiaron. Detalla claramente la aplicacion del metodo cientifico y la metodologia aplicada para cada organizacion y sector. De igual forma, se presentan los resultados de una forma clara y sencilla, haciendo uso de un lenguaje comun, pero profundo en cada uno de los hallazgos, para representar la contribucion al conocimiento y la congruencia con las conclusiones."

De kracht van het NU Eckhart Tolle 2010-05-02 Eckhart Tolles De kracht van het Nu, hét spirituele boek van het afgelopen decennium, nodigt je uit je over te geven aan het Nu. Bevrijd jezelf van je constante denken! Tolle's praktische en mystieke boodschap reikt ons transcendente waarheden aan die ons vrij maken. Om de weg te gaan die wordt beschreven in de bestseller De kracht van het Nu dien je de identificatie met je analytische geest en het daardoor gecreëerde onechte zelf, het ego, te laten varen. We zijn ons denken niet. We kunnen onszelf van psychische pijn verlossen. Je authentieke kracht wordt pas gemobiliseerd door je over te geven aan het Nu. Hier vinden we vreugde en zijn we in staat ons ware zelf te omarmen. Daar komen we er ook achter dat we al 'heel' en 'volmaakt' zijn. Velen zullen tijdens het lezen van dit boek vaststellen dat de grootste blokkades om in het Nu te komen onze relaties zijn, dat wil zeggen de manier waarop we in onze relaties staan. Relaties kunnen echter ook een toegang zijn om tot verlichting te komen, mits we ze wijs benutten zodat ze bijdragen aan onze bewustwording en we daardoor in staat zijn meer liefde te geven. Als we volledig aanwezig kunnen zijn en iedere stap in het Nu kunnen zetten, kunnen we de werkelijkheid ervaren van zaken als 'overgave', 'vergeving' en 'het onnoembare'. Zo kunnen we onszelf openstellen voor de transformerende ervaring van De kracht van het Nu, hét spirituele boek van de afgelopen decennia.

Anales de documentación 2000

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.

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.

The secret Rhonda Byrne 2017-05-09 'The Secret' van Rhonda Byrne verscheen in 2006. Miljoenen mensen over de hele wereld lazen het boek of bekeken de film. In april 2007 verscheen de Nederlandse vertaling van het boek. De rest is geschiedenis. Inmiddels zijn er bijna 400.000 Nederlandse exemplaren van het boek verkocht. De tiende jubileumeditie van het boek dat het leven van velen ingrijpend heeft veranderd, nu met een gouden randje en een nieuw voor- en nawoord van de Rhonda Byrne. The Secret helpt je bereiken wat je zelf voor onmogelijk houdt: geluk, succes, gezondheid, geld, relaties. Wat is The Secret? Wat is het geheim van The Secret? Wat kan het betekenen voor jou? 'The Secret' gaat in op de kracht van de Law of Attraction (Wet van de Aantrekking). Technieken die hiervoor gebruikt worden zijn het zetten van een intentie of de visualisatie van een droom. The Secret openbaart alle facetten van het geheim, dat het leven transformeerde van iedereen die er ooit mee in aanraking kwam... Plato, Beethoven, Shakespeare, Einstein. Leer het geheim kennen, bereik het onmogelijke... 'Ik ben opgevoed volgens de denkwijzen van 'The Secret''. En het werkt, dat merk ik bij alles wat ik doe. - Fajah Lourens, bestsellerauteur van 'Killerbody dieet'. 'Het boek heeft een veel interessantere impact op m'n leven gehad dan geld verdienen. Ik leef relaxter, geniet meer van het moment, ik leef m'n leven echt. – Catherine Keyl

Planificación territorial y comercialización turística Diego López Olivares 1999

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 presentante 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.

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.

¿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 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.

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

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: Maestría 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, cuyos 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.

Diensten-Marketing Christopher H. Lovelock 2011 Studieboek op hbo/wo-niveau.

Papeles de economía española 2004

Guía metodológica para la gestión clínica por procesos José Ramón Mora Martínez 2003 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.

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.

Zen en de kunst van het motoronderhoud Robert Pirsig 2017-12-29 In *Zen & de kunst van het motoronderhoud* verhaalt Robert M. Pirsig over de motorfietstocht die de hoofdfiguur en zijn elf jaar oude zoon Chris een zomermaand lang van Minnesota naar Californië maken. Het is het spannende en wanhopige relaas van een vader en een zoon die bevangen worden door een steeds ingrijpender krankzinnigheid. *Zen & de kunst van het motoronderhoud* is een van de belangrijkste en invloedrijkste boeken van de afgelopen halve eeuw. Het is een persoonlijke en filosofische zoektocht naar de fundamentele vragen van het bestaan, en een lucide bespiegeling over hoe wij beter zouden kunnen leven.

Gestión clínica en cirugía O Escribano 2006-04-06

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.

De avonturen van Sherlock Holmes Arthur Conan Doyle 1893

La Evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos 2007

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.

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

De zeven eigenschappen voor succes in je leven Stephen Covey 2014-01-27 *De 7 eigenschappen* is al 25 jaar een klassieker. Het is het perfecte boek voor mensen die meer sturing aan hun leven willen geven. De zeven eigenschappen vormen een complete aanpak om te leven naar de principes die voor jou belangrijk zijn of je nu betere keuzes wilt maken, jezelf en anderen beter wilt begrijpen of weerbaarder wilt worden in deze hectische tijden. Essentieel, krachtig, realistisch: *De 7 eigenschappen* is een boek waar je je leven lang profijt van hebt. Stephen Covey (1932-2012) is de grootmeester van de persoonlijke ontwikkeling. Hij was een veelgevraagd en gedreven coach, schrijver en spreker. *De 7 eigenschappen* werd in 38 talen vertaald en er zijn wereldwijd meer dan 25 miljoen exemplaren verkocht.

Flow Mihaly Csikszentmihalyi 2020-07-14 *Dé klassieker over Flow: wat is Flow en hoe kom je in een Flow?* De psycholoog Mihaly Csikszentmihalyi deed grensverleggend onderzoek naar flow: wat maakt een ervaring bevredigend en wat gebeurt er als we opgaan in het moment. De eerste verschijning van *Flow* (1990) was een mijlpaal in het denken over de kwaliteit van onze ervaring. Sindsdien zweren topsporters, muzikanten en professionals wereldwijd bij deze methode. Door dit boek leren ze hun bewustzijn kennen, ontdekken ze wat waar geluk inhoudt en verbeteren ze de kwaliteit van hun prestaties en leven.

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.

Transferencia 2001

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.