

Guía de **aprendizaje** **en calidad y** **servicio**



Universidad de
La Sabana

Catalogación en la fuente

Acosta Rubiano, Olga Marlene

Guía de aprendizaje en calidad y servicio / Olga Marlene Acosta Rubiano. -- Chía:
Universidad de La Sabana, 2014.

98 p. ; 24 cm.

Incluye bibliografías

ISSN: 2346-3996

eISSN: 2346-4615

1. Aprendizaje 2. Calidad total 3. Servicio al cliente I. Acosta Rubiano, Olga Marlene II.
Universidad de La Sabana (Colombia) III. Tít.

Guía de aprendizaje en calidad y servicio

Olga Marlene Acosta Rubiano

*Escuela Internacional de Ciencias
Económicas y Administrativas*



Universidad de
La Sabana



Universidad de La Sabana

**Guía de aprendizaje
en calidad y servicio**

© Universidad de La Sabana
ISSN: 2346-3996
eISSN: 2346-4615

© Olga Marlene Acosta Rubiano
**Escuela Internacional
de Ciencias Económicas y
Administrativas**

Universidad de La Sabana

Dirección de Publicaciones
Campus del Puente del Común,
Km 7, Autopista Norte de Bogotá
Chía, Cundinamarca
Tels.: 861 5555 - 861 6666. Ext. 45101
www.publicaciones.unisabana.edu.co
publicaciones@unisabana.edu.co

Edición

Hernando García Bustos

Corrección de estilo

Sandra García

Diseño de pauta de colección

Lápiz Blanco S.A.S.
www.lapizblanco.com

Diagramación y montaje

Queda prohibida la reproducción parcial o total de este libro, sin la autorización escrita de los titulares del copyright, por medio de cualquier proceso, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático.

Esta edición y sus características gráficas son propiedad de la Universidad de La Sabana.

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	07
CAPÍTULO 1 El lado humano del servicio y de la calidad	09
CAPÍTULO 2 Fundamentos y conceptos de calidad	17
CAPÍTULO 3 Gestión de la calidad	47
CAPÍTULO 4 Fundamentos de servicio	61
CAPÍTULO 5 Calidad en el servicio	81
CAPÍTULO 6 Principios básicos de la administración de las relaciones con los clientes	91

El aprendizaje en el aula requiere de la utilización de diferentes estrategias pedagógicas que motiven el desarrollo de las competencias básicas y específicas en el marco de la clasificación interpretativa, argumentativa y propositiva.

La presente guía, por medio de una metodología sencilla y didáctica, está dirigida a quienes desean introducirse en el conocimiento de las teorías de la calidad y del servicio. El alumno, mediante la guía, adquiere nuevos conocimientos como complemento a la clase del profesor, que le permitirán asimilar y contextualizar lo trabajado en clase.

Cada capítulo tiene la siguiente estructura:

Objetivos

Despliega cada uno de los objetivos que se deben lograr al finalizar cada sección, estos servirán a la vez como parámetros de evaluación.

Información teórica

Breve resumen de los conceptos clave y las proposiciones de los autores relacionados con la calidad y el servicio.

Talleres

Actividades que buscan reforzar el aprendizaje y el desarrollo de las competencias propias de cada sección.

Autoevaluación - Actividades de autoaprendizaje

Guía de evaluación personalizada en donde el alumno podrá evidenciar si se lograron los objetivos planteados.