



**UANL**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



**FCPyRI**

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

**Programa Condensado guía de estudios 3ª y 5ª oportunidad**

**Materia o unidad de aprendizaje: Calidad Del Servicio**

**Semestre: 5°**

**Tema**

**Bibliografía**

Evolución e importancia de la calidad tota	Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cantú Delgado Humberto
Definición de calidad en el servicio y su importancia en los negocios	Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
Problemática de la relación entre calidad en el servicio, satisfacción y lealtad	Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
Enfoques para medir la Calidad en el Servicio.	Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea	Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea
Importancia del contexto en la medición de la calidad en el servicio	Servir con Calidad en México. Trujillo Andrea