Programa de evidencia física y ambiente de servicio para las compañías de telefonías en Santa Ana

Escobar de López, Tania Sarahi

Francisco Antonio López Román

La necesidad de mejorar los productos y servicios, reducir errores y defectos y mejorarla productividad, han sido siempre objetivos esenciales de las empresas enfocados a crear una ventaja competitiva en los mercados, logrando alcanzar los estándares de calidad establecidos por los clientes. Para lograr esto, una compañía debe ser capaz de identificar lo que es hoy (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas), y lo que desea ser mañana (visión); débe además, conocer qué es realmente lo que el cliente desea recibir (calidad esperada) para diseñar, finalmente, el camino estratégico que le permitirá llegar a la meta.

Licenciatura en Mercadeo Internacional, 2017.