



La obra se encuentra disponible en formato impreso, tiene un valor de 22 mil colones y la puede comprar [aquí](#) [1]. Imagen cortesía de la Editorial Tecnológica.

Editorial Tecnológica

## Libro ayuda a conocer conceptos y aplicaciones para producción de servicios

28 de Septiembre 2023 Por: [Noemy Chinchilla Bravo](#) [2]

Los contenidos de esta obra se dirigen principalmente a estudiantes y profesionales de ingeniería y administración interesados en estudiar las diversas técnicas y modelos de calidad aplicados a operaciones de servicio

Si desea mejorar la calidad en los sistemas de producción de sus servicios, ahora lo puede hacer con asesoría del libro: **Mejoramiento de la calidad**.

**Dicho libro fue escrito por Jorge Acuña y además fue publicado por la Editorial Tecnológica de Costa Rica [3]. Tiene como objetivo mostrar conceptos y aplicaciones de control de calidad en los sistemas de producción de servicios, mediante técnicas cualitativas y cuantitativas, en forma similar a como se hace en los sistemas de manufactura.**

El autor **Jorge Acuña** destaca que su obra tiene características esenciales que se relacionan con el análisis y control de la calidad desde dos aristas: cuantitativa y cualitativa.

“En mi obra se presentan diversas técnicas y modelos que permiten evaluar la calidad de un servicio con el fin de plantear planes de mejoramiento continuo que puedan ser medidos y, además, evaluados en la efectividad de la gestión”, expresó Acuña.

De acuerdo con el autor los contenidos se dirigen principalmente a estudiantes y profesionales de ingeniería y administración interesados en estudiar las diversas técnicas y modelos de calidad aplicados a operaciones de servicio.

“En esta segunda edición se incorporó una gran cantidad de problemas, se amplió aún más la discusión sobre calidad en la educación y además se incluyen los temas de calidad seis sigma, lean servicios y modelos de medición en servicios como SERVPERF, SERVQUAL, Garvin y Kano”, destacó Acuña.

La obra se encuentra disponible en formato impreso, tiene un valor de 22 mil colones y la puede comprar [aquí](#) [1].

Se detalla el contenido de la obra:

- El sistema de mejora de la calidad.
- Evaluación de procesos.
- Evaluación cualitativa de la calidad.
- Evaluación cualitativa de la calidad.
- Gráficos de control.
- Líneas de espera.
- La simulación en la mejora de la calidad.
- Indicadores de calidad.
- Calidad en la educación.
- Administración de la calidad en servicios.

Cabe destacar que Acuña es doctor en Ingeniería Industrial de la Universidad de Purdue en Indiana. Además, tiene una maestría en Ingeniería Industrial de la Universidad de Nebraska. También, cuenta con un bachillerato en Ingeniería de Producción Industrial del TEC y posee una especialidad en Control de Calidad del Instituto Mexicano de Control de Calidad, así como otra especialidad en docencia en la Universidad de Laureate International Universities.

Felipe Abarca Fedullo, director de la Editorial Tecnológica de Costa Rica, señala que es uno de

los autores con mayor trayectoria en la Editorial.

"Sus obras siempre han estado a la altura de las exigencias del público nacional e internacional en relación con el control de calidad. Con esta segunda edición, revisada y actualizada, no cabe duda de que continuará siendo una obra de referencia en la materia", enfatizó Abarca.



Editorial Tecnológica  
de Costa Rica

---

Este texto constituye una herramienta para mostrar conceptos y aplicaciones de control de calidad en los sistemas de producción de servicios, mediante técnicas cualitativas y cuantitativas, en forma similar a como se hace en los sistemas de manufactura.



---

**Source URL (modified on 09/28/2023 - 14:00):** <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/node/4623>

**Enlaces**

[1] <https://www.tec.ac.cr/mejoramiento-calidad-enfoque-servicios-1>

[2] <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/users/noemy-chinchilla-bravo>

[3] <https://www.tec.ac.cr/editorial>