

INDICE

1. El liderazgo en el servicio significa beneficios	1
2. El punto de vista del consumidor sobre la calidad de los servicios	17
3. Causas potenciales de deficiencias de la calidad de los servicios	39
4. Deficiencia 1: No saber lo que esperan los usuarios	57
5. Deficiencia 2: Establecimiento de normas de calidad equivocadas	79
6. Deficiencia 3: Deficiencias en la realización del servicio	101
7. Deficiencia 4: Discrepancias entre lo que se promete y lo que se entrega	131
8. Iniciando el viaje hacia la calidad del servicio	155
9. Retos que plantea la calidad del servicio en la década de los 90	183
Apéndices	
Apéndice A. SEVQUAL y sus aplicaciones	205
Apéndice B. Métodos para medir las deficiencias en el servicio ofrecido por los proveedores y sus causas	219
Notas y Referencias	239
Índice	251