

# **G** Primer Congreso Internacional **Gerencia del Servicio**

Estrategia clave en las organizaciones del siglo XXI  
Septiembre 6, 7 y 8 de 1995

**La cultura del servicio y su importancia  
en la economía del próximo siglo.  
Equipo humano en las instituciones de servicio.  
Servicio el soporte de los procesos de calidad y  
mejoramiento continuo.**

**Joseph Chías. España.** Ingeniero Químico I.Q.S. Autor de El mercado son personas y el Marketing en las empresas de servicios.

**Joan Ginebra. México.** Investigador en liderazgo, estructuras organizativas, procesos de servicio y calidad total.

**Rómulo Campo. Colombia.** Economista. Consultor - Asesor empresarial en áreas comerciales y desarrollo organizacional.

**Gabriel Vallejo. Colombia.** Abogado. Gerente General de H.S.M. Colombia.



**Presentación de experiencias. CORONA SERVIENTREGA ACES  
HOSPITAL PABLO TOBON URIBE**

**Certificados Memorias Material académico  
Almuerzos Refrigerios..**



**UNIVERSIDAD DE LA SABANA**

Administración de Instituciones de Servicio.

*260-02*  
Campus Universitario del Puente del Común  
Tels. 6760377 6760513 Ext. 303 Fax. 6760808 6760568  
Santafé de Bogotá Cra. 11A No. 69-89 Tels. 2482542 Telefax. 2552455