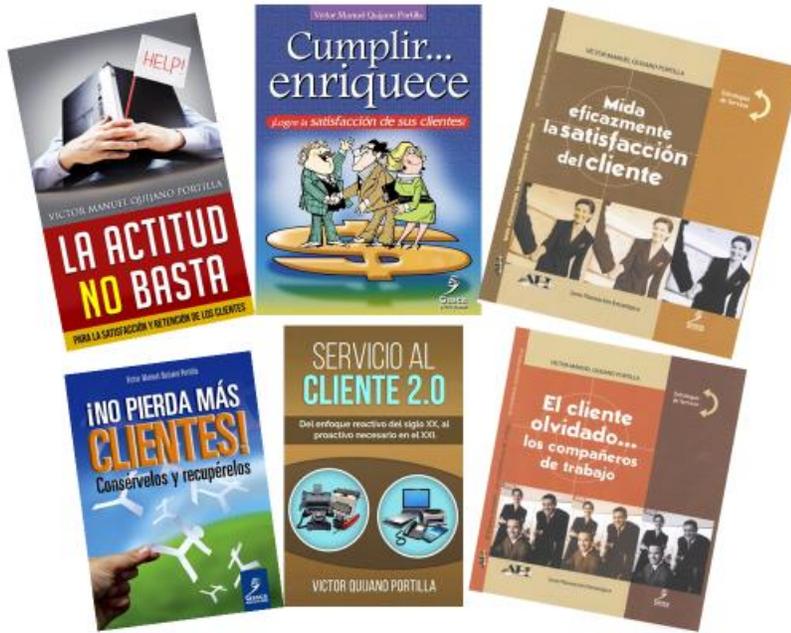


CURRICULUM

Víctor Quijano Portilla, es licenciado en administración de empresas por la Universidad La Salle, y obtuvo el grado de Maestría en Marketing en la Universidad de las Américas Puebla. Ha dirigido la única investigación especializada en México y América Latina sobre calidad en el servicio y retención de clientes.

Autor de los siguientes libros



Ha publicado más de 50 artículos para Revistas de Negocios



Sección "Consultorio de Servicio"



Sección "Sirvo, Luego Existo"



Como docente:

- Es coordinador del Diplomado de Satisfacción de Clientes en la Universidad la Salle de la Ciudad de México.
- Ha participado en Diplomados de Calidad en el servicio de la Universidad Iberoamericana de León,
- Ha impartido módulos de calidad en el servicio en diplomados como Mercadotecnia, Gestión Hotelera, etc. en universidades como La Salle de Oaxaca y el ITESM de la ciudad de México.
- Ha sido profesor de la materia de Administración de Servicio al Cliente, a nivel de maestría.