Paraninfo

Calidad para competir

Editorial: Paraninfo
Autor: ÁNGEL BAGUER ALCALÁ, LAURA ILZARBE IZQUIERDO
Clasificación: Universidad > Marketing y Comercio
Tamaño: 15,5 x 21,5 cm.
Páginas: 128
ISBN 13: 9788428338943
ISBN 10: 8428338949
Precio sin IVA: 12,50 Eur
Precio con IVA: 13,00 Eur
Fecha publicacion: 02/06/2016

Sinopsis

La narrativa empresarial es una útil herramienta de trabajo para el desarrollo de las personas y de las organizaciones donde desempeñan su actividad, consiguiendo cambios significativos en el comportamiento que conducen a mejoras importantes.

Calidad para competir relata cómo implementar un sistema de calidad eficiente orientado a conquistar a los clientes. La empresa española de transporte de mercancías Actalis se juega la incorporación de un importante cliente si no consigue implementar y certificar un sistema de calidad
a corto plazo. Emma, consultora experta en calidad, ayuda a la empresa aportando sus experiencias en el mundo empresarial: las causas de los fracasos, el no a la burocracia, el aporte de los empleados y su compromiso.

A lo largo del relato se describen las cinco fases en las que Actalis debe trabajar para implementar y certificar su sistema de calidad: la planificación de la calidad, con la política y los objetivos de calidad, el aseguramiento de la calidad, aplicando las 5S en la empresa y definiendo los procedimientos a partir del mapa de procesos, el control de la calidad, con los indicadores para controlar los procesos y las auditorías internas, la mejora continua, con la herramienta estrella que aplica Actalis, las reuniones PIM-PAM, inspiradas en la filosofía lean. Finaliza con la certificación del sistema de calidad.

Además, la obra recoge el método para evitar el despilfarro de las reuniones de trabajo, la gestión del tiempo de los empleados y la forma de realizar exposiciones, temas muy importantes en el trabajo en equipo.

Calidad para competir ayuda tanto al aprendizaje para la implementación de sistemas de gestión de la

calidad como al desarrollo personal de los profesionales implicados en estas tareas dentro de las organizaciones.

Indice

Prólogo

1. Conoce a los maestros
Los grandes gurús de la calidad
2. Un contratiempo inesperado
La empresa necesita un sistema de calidad urgentemente
3. El primer paso de una tenaz caminata
Las cinco fases para la implementar un sistema de calidad
4. Comienza la siembra
Definición de calidad en la empresa
5. Decálogo de las reuniones de trabajo
Cómo evitar el despilfarro
6. ¡Planifica la calidad!
Política y objetivos de calidad
7. A vista de águila
El mapa de procesos de la empresa
8. Pierde el miedo a hablar en público
Consejos para hacer presentaciones en público
9. Un poco de orden, por favor
El método de las 5S
10. La columna vertebral del sistema
Los procedimientos
11. Llega el control
Los indicadores de los procesos y las auditorías internas
12. ¡Duda siempre de tu situación, aunque esta sea el éxito!
La mejora de los procesos
13. Gestiona tu tiempo
Consejos para gestionar el tiempo
14. El reconocimiento
La certificación
15. La despedida
¡Hasta la próxima!

Bibliografía
Acerca de los autores

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax
info@paraninfo.es www.paraninfo.es