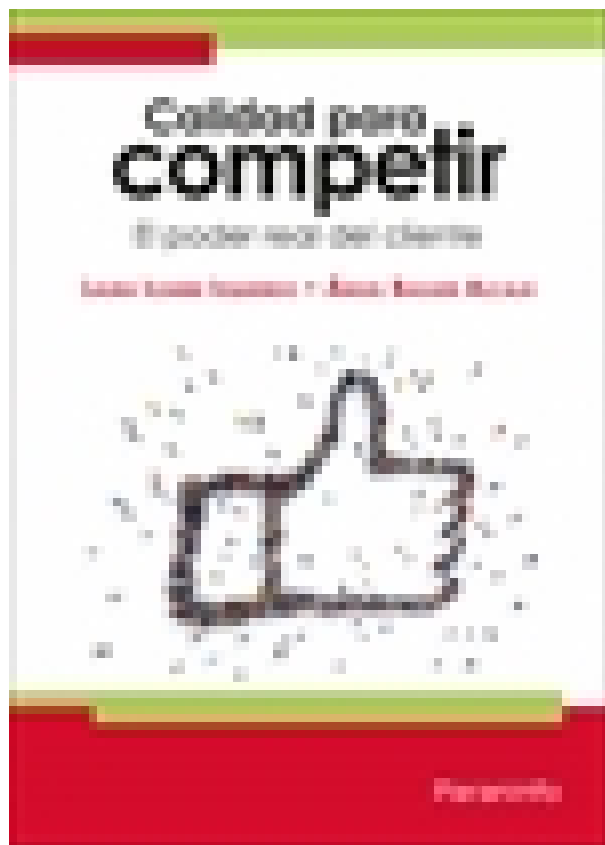


Paraninfo

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: \$ 51886.00 COP

Precio con IVA: \$ 51886.00 COP

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.

Índice

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

clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx