

# 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:** 12,02 Eur

**Precio con IVA:** 12,50 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.

## 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

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