
Gestión De La Calidad En Construcción Acceso Al Sistema Pdf

Gestión de la calidad

Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo

Técnicas para la gestión de la calidad

Un enfoque por competencias

conceptos, enfoques, modelos y sistemas

Sistemas de gestión de la calidad en la industria alimentaria

Gestión de la calidad orientada a los procesos

Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)

Introducción a la gestión de la calidad

Gestión de la calidad total

Gestión de la calidad total en los ayuntamientos españoles: modelos y experiencias

calidad en los servicios y atención al cliente. calidad total

Sistema de gestión de la calidad

Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

Calidad 3.ª edición 2019

Gestión de la calidad

Organización de la producción y dirección de operaciones

Gestión de calidad

La gestión de calidad total en la administración pública

Gestión de la calidad

Gestión integral de la calidad

guía para ISO 9001-2

Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015

Gestión integral de la calidad

aplicación a la empresa agroalimentaria

Sistema de gestión de calidad

Gestión de la calidad y gestión medioambiental

Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en hostelería

Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones

Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica

Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 Guía de aplicación

Gestión del conocimiento y calidad total

Implantación de sistemas de gestión de la calidad. La norma ISO 9001:2015

control de la calidad-ISO 9000, gestión por procesos, diagramas de proceso, gestión de la calidad total, benchmarking-reingeniería

Gestión de la calidad en la biblioteca
Sistema de Gestión de la Calidad En El Laboratorio: Manual
Requisitos, Orientación y Correlación ISO 9001:2015
Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en
cooperativas y empresas de economía solidaria
Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)

*Gesti N De La Calidad
En Construcci N Acceso
Al Sistema Pdf*

*Downloaded from
gr.bonide.com by guest*

SASHA RIOS

Gestión de la calidad INAP

La implantación de un sistema de gestión de la calidad y el medio ambiente en la empresa requiere el cumplimiento de una serie de principios como son, por un lado, el compromiso de la dirección, la implicación de los empleados, la mejora continua, la formación y la aplicación de la

legislación vigente, y por otro, la planificación, organización y control de la calidad y el medio ambiente para identificar y establecer mejoras que permitan satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de la sociedad. Esta obra analiza y explica el proceso necesario para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad y el medio ambiente realizando un estudio de los conceptos básicos de ambos sistemas de gestión, las principales herramientas, los modelos

existentes —las normas ISO, el reglamento EMAS y el modelo EFQM—, y la integración entre ambos sistemas y los procesos de auditoría. Resulta de gran interés la integración de los conocimientos sobre calidad y medio ambiente en una misma obra por las interrelaciones que existen entre ambas prácticas de gestión, que se manifiestan a través de numerosas similitudes en cuanto a su implantación y sus implicaciones competitivas, estratégicas y organizativas. El análisis de estos sistemas de gestión se complementa con ejemplos y casos prácticos que hacen que la obra sea de gran utilidad tanto para los estudiantes universitarios de estas áreas como para los profesionales responsables de calidad y medio ambiente en las empresas. En

esta nueva edición del libro se ha realizado una actualización de sus contenidos, centrada principalmente en la presentación de los nuevos requisitos que aparecen en la nueva edición de la norma ISO 9001:2008, la nueva edición del modelo EFQM de Excelencia 2010 y la tercera versión del reglamento EMAS (EMAS III).

Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo EOI Escuela de Organización Industrial

Este Manual es el más adecuado para impartir la UF0049 "Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo" de los Certificados de Profesionalidad, y cumple fielmente con los contenidos del Real Decreto. Puede solicitar gratuitamente las soluciones a todas las actividades y al examen final en el email

tutor@tutorformacion.es Capacidades que se adquieren con este Manual: - Analizar sistemas y planes de calidad aplicables a empresas de hostelería y turismo. - Definir o realizar procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo, identificando las características de calidad más significativas. - Evaluar los resultados de los datos obtenidos durante los procesos de control de productos o servicios del sector de hostelería y turismo, proponiendo actuaciones para la mejora continua. Índice: La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo 4 1. Presentación. 5 2. Objetivos. 6 3. El concepto de calidad y excelencia en los servicios hostelero y turístico. 7 3.1. Necesidad de aseguramiento de la

calidad en la empresa turístico hotelera. 14 3.2. El coste de medición y mejora de la calidad. 16 3.3. Calidad y productividad. 22 3.4. Calidad y gestión del rendimiento. 23 3.5. Herramientas de la calidad y la no calidad. 24 4. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves. 26 4.1. El modelo EFQM de la fundación europea para la gestión de la calidad (European Foundation Quality Management). 28 5. Aspectos legales y normativos. 34 5.1. Legislación nacional e internacional. 34 6. El plan de turismo español horizonte 2020. 44 7. Resumen. 47 8. Autoevaluación. 48 La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística 50 1. Presentación. 51 2. Objetivos. 53 3. Organización de la calidad. 54 3.1. Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización. 54 3.2.

Compromiso de la dirección. 58 3.3. Coordinación. 62 3.4. Evaluación. 63 4. Gestión por procesos en hostelería y turismo. 65 4.1. Identificación de procesos. 70 4.2. Planificación de procesos. 71 4.3. Medida y mejora de los procesos. 75 5. Resumen. 80 6. Autoevaluación. 81 Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo. 83 1. Presentación. 84 2. Objetivos. 85 3. Procesos de producción y servicio. 86 3.1. Comprobación de la calidad. 87 3.2. Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad. 88 4. Supervisión y medida del proceso y Producto/servicio. 92 4.1. Satisfacción del cliente. 92 4.2. Supervisión y medida de productos/servicios. 101 5. Gestión de los datos. 105 5.1. Objetivos. 106 5.2.

Sistema de información de la calidad a la dirección. 107 5.3. Métodos de aplicación. 109 6. Evaluación de resultados. 112 6.1. Propuestas de mejora. 112 7. Resumen. 117 8. Autoevaluación. 119 Examen final 121 Glosario 124 Bibliografía 129

Técnicas para la gestión de la calidad Grupo Editorial Patria

La calidad de un bien o servicio no se decreta: se crea y se produce. La creación y aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9000 puede servir de guía para asegurar que un bien o servicio ha sido producido con procesos controlados; sin embargo, esto solo no garantiza la calidad. Las normas ISO especifican aquello que “se debe hacer”, pero el “cómo” es la verdadera tarea de quien

diseña, documenta e implementa un sistema de gestión de calidad. Este texto es una guía útil para planear el proceso, diseño e implementación del sistema de gestión en una empresa de acuerdo con los requisitos de la norma ISO vigente. El libro contiene capítulos sobre el marco referencial de la norma ISO y conceptos como ingeniería de calidad, mejoramiento continuo, manual de calidad, auditoría interna, auditoría externa y certificación. El texto está actualizado hasta la norma ISO 9001-2015 y contiene referencias útiles a versiones anteriores de la norma. Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica es un valioso texto guía para la enseñanza de la Calidad en los niveles de pregrado y posgrado en carreras como Ingeniería, Administración de

Empresas y Economía, y para empresarios con interés en conocer sobre las normas ISO y los sistemas de gestión.

Un enfoque por competencias Profit Editorial

Los sistemas de gestión de calidad son actualmente un referente de la excelencia empresarial. Ante las exigencias que impone un entorno competitivo cada vez más dinámico y globalizado, la gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa. Las ventajas que ofrece la implantación de modelos de gestión de calidad total, de excelencia empresarial o sistemas certificados son

numerosas. Los índices de satisfacción de los clientes, las ventas y la rentabilidad de la empresa aumentan, y disminuyen los costes. Por otra parte, la gestión de calidad es un elemento que favorece la motivación e integración de los trabajadores en la empresa, actuando de una manera muy positiva en el clima laboral. Estos y otros beneficios permiten afirmar que la gestión de la calidad empresarial es un enfoque gerencial básico para mejorar la competitividad de las empresas. En esta obra, partiendo de los conceptos básicos relacionados con la calidad y su gestión, así como de sus principales impulsores, se analizan las fases y herramientas necesarias para la implantación de sistemas de gestión de calidad. Se realiza una especial referencia a las

peculiaridades de la gestión de calidad en los servicios, y se estudian con detalle las normas ISO 9000 y el proceso para la certificación de sistemas de calidad. Para finalizar, se analizan otras prácticas vinculadas a la calidad tales como el justo a tiempo (JIT), el mantenimiento productivo total (TPM), la reingeniería o el benchmarking. *conceptos, enfoques, modelos y sistemas* ESIC Editorial

Para la gestión de la calidad es preciso comprender los principios básicos, reconocer la necesidad de mejorar continuamente, adaptar la cultura personal y empresarial, apoyarse en ciertas herramientas de ámbito universal y hacer partícipes de ella a todos los empleados de la organización. En estas pocas líneas anteriores, con las que

comienza esta obra, se resumen conceptos, principios, procedimientos, métodos, técnicas y muchas cosas más. Todas ellas desde hace décadas. La tecnología ha facilitado mucho, pero también el pensamiento nuevo que lleva a la actitud y a la aptitud. Edward Deming, fue un estadístico y profesor universitario estadounidense, aunque fueron los japoneses quienes vieron la oportunidad de aprovechar sus principios. Tan importante fue que consiguió lo que toda empresa del mundo anhela: un posicionamiento, que es esa palabra que todo consumidor o usuario tiene en su cabeza relacionada con la marca. Se puede hacer la prueba: si se dice Toyota, el consumidor dice... ¡calidad! Si se dice Volvo, el consumidor dice... Recordando a Deming, empezó

por formar a las personas en estadística. Era un apasionado del control estadístico de la calidad: lo que no se mide no se controla y no se mejora. Tampoco confiaba en la tecnología por sí misma para solucionar los problemas de calidad. Le ofrecieron muchos millones para invertir en sistemas informáticos y automáticos. Su respuesta fue: por menos del 10% de lo que están dispuestos a gastar en eso, conseguiremos mejores resultados si invertimos en... ¡materia gris! También se recuerda en esta obra a otros grandes de la calidad. Era imposible olvidarlos porque todos y cada uno de sus principios y acciones están hoy día vigentes. Pocas veces, obras de hace muchos años son tan actuales como en la calidad. Por eso, ha sido

imprescindible citarlos; no olvidarlos. En las últimas décadas, no obstante, han surgido avances: Seis-Sigma aporta organización, despliegue, objetivos e indicadores modernos. La calidad distribuida sugiere que toda persona de una organización es responsable de su parte de calidad. Y así, muchas ideas maravillosas se exponen en este libro, con gratitud a tan ilustres artífices de la calidad.

Sistemas de gestión de la calidad en la industria alimentaria Ediciones

Díaz de Santos

La calidad. Calidad total. Evolución histórica de la calidad y su gestión. La calidad y su gestión. Implantación de la calidad. Costes de la calidad y de la no calidad. Mejoras resultantes de la implantación del TQM. El ciclo de

Deming y el ciclo PDCA. Las siete herramientas básicas de la calidad. Las siete herramientas de gestión. Benchmarking. Reingeniería. Diseño, desarrollo, implantación y control de productos y procesos para la calidad competitiva. Implantación y control de la calidad en los procesos de producción. Metodología Seis Sigma para alcanzar la excelencia en calidad, etc.

Gestión de la calidad orientada a los procesos Tecnos Editorial S A

Con el fin de colaborar en la difusión del conocimiento y aplicación de las normas nacionales e internacionales referentes a sistemas normalizados de gestión, aplicables a cualquier tipo de reorganización, se ha iniciado el desarrollo de la serie Guías de aplicación de los sistemas normalizados de gestión.

La presente guía tiene por objeto mostrar los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001 en su edición de 2015 (en adelante ISO 9001), así como la documentación aplicable, su implantación y el proceso de certificación del sistema normalizado de gestión de la calidad según los requisitos de dicha norma. Es importante destacar que en la guía se presenta un modelo de sistema de gestión de la calidad el cual ha sido implantado en diferentes organizaciones del sector industrial y de servicios, a la vez que dicho modelo ha sido certificado por diferentes organismos de certificación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001.

Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015) Ediciones Paraninfo, S.A.

Mediante el manual *Sistemas de Gestión*

de Calidad (9001:2015) conocerá los últimos cambios sobre las modalidades Gestión de Calidad. Aprender a valorar el concepto del Sistema de Gestión de Calidad, comprender en qué se basan y en qué consisten las modificaciones que se proponen con los cambios en la norma. Este manual analiza los principales cambios que ha introducido la ISO 9001:2015 ayudando a comprender el nuevo enfoque y dotándoles de las herramientas y conocimientos necesarios para llevar a cabo con éxito la transición a la nueva norma adaptando los Sistemas de Gestión de la Calidad de las empresas a las nuevas directrices.

Introducción a la gestión de la calidad FC Editorial

Este libro describe el modelo de Gestión

de Calidad Total y su aplicación a las organizaciones públicas. Su contenido es de especial utilidad para los políticos que se interesan por la calidad de los servicios públicos; para los altos cargos y gestores de la Administración Pública central o autonómica; para las autoridades municipales; para los altos cargos y gestores de empresas públicas; para los gestores de servicios públicos; para los profesionales de la calidad, cualesquiera que sea la organización en la que desarrolla su labor y para todos aquellos que desean conocer más a fondo los procedimientos de gestionar con excelencia las organizaciones. La obra es en definitiva, un manual imprescindible para los gestores públicos y para los estudiantes de gestión pública. INDICE: UN VIAJE EN BÚSQUEDA

DE LA EXCELENCIA. LA CIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN, HOY: El conocimiento y su gestión; el sector público y el nuevo paradigma. La reflexión sobre la función de administrar. La estructura de las organizaciones. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL. ¿UN MODELO DE GESTIÓN VENIDO DE ORIENTE?: Concepto de calidad. Los servicios y los procesos. El modelo de gestión de calidad total. Algunas experiencias de implantación de GCT en las Administraciones Públicas. ¿CÓMO SABER EN QUÉ ORGANIZACIÓN ESTAMOS Y QUÉ DESEA EL CONTRIBUYENTE? El diagnóstico y los premios a la calidad. El aseguramiento y el control de la calidad. Los deseos del contribuyente. ¿CÓMO CONSEGUIR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA QUE DESEA

EL CIUDADANO?: Planificar la calidad. La calidad percibida y las cartas de servicios. Los procesos y la Administración Pública. ¿Cuánto cuesta la calidad?. ¿CÓMO EMPRENDER EL CAMINO DE LA EXCELENCIA?: Implantación de la GCT en la Administración Pública. Un ayuda para reflexionar: herramientas para la calidad.

Gestión de la calidad total TUTOR FORMACIÓN

Gestión de la calidad empresarialcalidad en los servicios y atención al cliente. calidad totalESIC EditorialSistema de gestión de calidadTeoría y práctica bajo la norma ISO 2015Ecoe Ediciones

Gestión de la calidad total en los ayuntamientos españoles: modelos y experiencias Ediciones Díaz de

Santos

1. Introduccion - 2. Principios de gestion de la calidad Por que la norma BS EN ISO 9001? - 3. Preparacion para el programa - compromiso de la Direccion - 4. Responsabilidad de la Direccion - 5. Sistema de la calidad y control de la documentacion - 6. Compra y venta - compras y revision del contrato - 7. Diseno y desarrollo - 8. Control del proceso - 9. Inspeccion, medicion y ensayo-calibracion - 10. Auditorias internas de la calidad - 11. Formacion - 12. Proceso de auditoria - 13. Consecucion de la certificacion con la norma: Que es lo siguiente? - 14. Otros sistemas de acreditacion/certificacion - Apendice A. Manual de la calidad modelo: SAC Servicios de Alimentos de Calidad - Apendice B. Organismos

acreditados de certificación por terceras partes - Apendice C. Notas de asesoramiento para la aplicación de la norma BS EN ISO 9001: 1994 en la industria alimentaria y de bebidas - Apendice D. Notas de asesoramiento para la aplicación de la norma ISO 9002/EN 29002/BS 5750: Parte 2 en las industrias hoteleras y de catering - Apendice E. Código de Base-Q de Nueva Zelanda: Sistemas de gestión de la calidad para pequeñas y medianas empresas - requerimientos generales TB 004: 1995 - Apendice F. Glosario.

calidad en los servicios y atención al cliente. calidad total Univ. Politèc. de Catalunya

En esta 5ª edición de esta galardonada obra se han incluido los cambios y actualizaciones en las metodologías y

sistemas relacionados con la calidad que se han venido produciendo desde la última edición de este libro en el año 2010. Las novedades introducidas en esta nueva edición incluyen el Modelo de Excelencia EFQM relanzado en el año 2013 y la última versión de la Norma ISO 9001/2015. También se han incluido tres nuevos capítulos relacionados con la Calidad a través de la Metrología y la Calibración Industrial, la Responsabilidad Social Corporativa y la Calidad, y la metodología Lean dentro de la Gestión de la Calidad.

Sistema de gestión de la calidad

Ediciones Díaz de Santos

Esta obra abarca todos los conceptos, metodologías y técnicas de la gestión de la calidad y, en particular, de la calidad total, con criterios actuales. El libro es

una herramienta que permite introducir correctamente la calidad en las organizaciones y gestionar sus procesos de manera que se halle asegurada al mínimo coste y con la máxima competitividad. Para ello, se exponen todas las técnicas consideradas actualmente necesarias para lograrlo, desde las más clásicas, como el control estadístico de procesos, hasta las más avanzadas y actuales, tales como el despliegue funcional de la calidad y el análisis modal de fallos y efectos, así como el diseño experimental y los métodos de Taguchi. Este libro ofrece todo el conjunto de técnicas y sistemas de calidad más actuales. La obra incluye especialmente, metodologías que para conseguir la excelencia en la calidad, como es el caso de Seis Sigma y

sistemas poka-yoke. Una obra carácter totalmente operativo. Libro de referencia y soporte inestimable para todas las empresas, directivos o técnicos inmersos en procesos de mejora. Lluís Cuatrecasas aparece en el listado de Estados Unidos “Who is Who in the World”, listado de personas importantes en todo el mundo.

Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 Juan C Vergara Schmalbach Lograr, mantener y mejorar la exactitud, la puntualidad y la fiabilidad son los principales retos de los laboratorios de salud. Países de todo el mundo se comprometieron a crear capacidades nacionales para la detección y respuesta ante problemas de salud pública de ámbito internacional cuando decidieron unirse al proceso de implementación del

Reglamento Sanitario Internacional. Solo la sólida gestión de la calidad en los laboratorios de salud facilitará a los países producir resultados analíticos en los que la comunidad internacional pueda confiar en casos de emergencia internacional. Este manual pretende proporcionar una referencia exhaustiva sobre el Sistema de gestión de la calidad en el laboratorio a todos los partícipes en los procesos de los laboratorios de salud, desde la dirección y hasta los técnicos de laboratorio, pasando por la administración. El presente manual trata temas esenciales para la gestión de la calidad de un laboratorio clínico o de salud pública. Se basan en la norma ISO 15189 y en los documentos GP26-A3 del CLSI.

Calidad 3.ª edición 2019 ICB Editores

Difundir una cultura de calidad es la diferencia entre ser excelentes o ser simplemente del montón. Una cultura de calidad crea grandes empresas e incluso grandes países. La calidad está de moda. Es un término que encontramos en todas partes y con el que se persigue transmitir una impresión positiva, comunicar la idea de que el producto o servicio es mejor, es decir, la idea de excelencia. Aceptemos el reto y adoptemos una cultura de calidad en nuestras empresas y en nuestra sociedad, preparemos a nuestra gente, desarrollemos estrategias, utilicemos adecuadamente las herramientas de calidad, cambiemos lo necesario, y estemos dispuestos a innovar y mejorar de forma continua y sin descanso. El objetivo principal de este libro es aportar

los conocimientos relativos a la gestión de la calidad para la pequeña y la mediana empresa, que se hacen necesarios para la formación de todos aquellos profesionales interesados en esta materia: directivos, personal empresarial, estudiantes, etc. Para ello, los contenidos teóricos se exponen de forma clara y sencilla, sin por ello olvidar el rigor científico, dando como resultado un texto ameno en el que se incluyen multitud de ejemplos, casos prácticos resueltos, cuestionarios, ejercicios y material adicional, que serán de gran ayuda para la comprensión de la materia. Esta tercera edición de la obra se ha actualizado a la nueva versión de 2015 de la norma internacional ISO 9001, haciendo un esfuerzo para que todo el contenido y vocabulario

utilizados sean acordes con los nuevos conceptos introducidos por esta norma. Por todo ello, este texto será de gran ayuda para todos aquellos profesionales que deseen obtener la certificación como gestor de calidad, y que pueden desarrollar la tarea de representante de la dirección de calidad, así como las actividades asociadas al responsable del programa de auditorías. El autor, Pablo Alcalde San Miguel, ejerce su actividad profesional como profesor de Formación Profesional en ciclos formativos. Ingeniero técnico, cuenta con una amplia experiencia tanto docente como profesional en la gestión de la calidad. *Gestión de la calidad* Piramide Ediciones Sa
La orientación hacia el éxito de cualquier tipo de empresa debe estar basada en

los principios de gestión de calidad que se presentan en este libro. En él se combinan, haciéndolos encajar con una precisión que es fruto de la experiencia y del más aplastante sentido común, la descripción de prácticas y herramientas actualizadas de gestión empresarial, junto a los más avanzados conceptos de calidad, apoyándose ambos en la imprescindible base del factor humano. Un libro interesante y realista, no exento de una cierta dosis de sentido del humor que nos orienta hacia una nueva mentalidad empresarial, innovadora y con una visión altamente positiva. INDICE: La calidad: el fenómeno estrella del fin de siglo. La revolución industrial por la calidad: los japoneses. Puesta al día en gestión de calidad. Implantación en la empresa de la gestión de calidad.

La calidad en la gestión. El cambio y la gestión de calidad. La cultura empresarial y su orientación hacia la calidad. La calidad en la estrategia: el proyecto de empresa. La organización para una gestión de calidad. La calidad en el estilo gerencial: el liderazgo. Herramientas para la gestión de calidad. El punto clave para la gestión de calidad: el factor humano.

Organización de la producción y dirección de operaciones Delta

Publicaciones

Se analizarán y comprenderán los diferentes puntos de la Norma ISO 9001:2015, aprendiendo a utilizarla en la implantación de un sistema de gestión de la calidad. Además se identificarán los diferentes costes de calidad y los conceptos de normalización,

acreditación y certificación.

Gestión de calidad Profit Editorial

Este libro trata de las nociones básicas de la gestión de la calidad y de algunas técnicas estadísticas útiles en el contexto de la ingeniería en organización industrial. Presenta las tendencias actuales sobre gestión de la calidad, incluyendo los modelos más comunes: el Malcolm Baldrige Award, el European Quality Award de la EFQM y las normas de la serie ISO 9000. Proporciona la metodología y la formulación estadística para poder diseñar planes de muestreo de recepción de materiales, construir gráficos de control, realizar estudios de capacidad de un proceso y estudios de control de los equipos de medida. La terminología empleada es la que propone la internacional Organization for

Standardization (ISO), el organismo internacional de normalización (v. ISO 9000). Aunque su orientación es industrial, muchas de las cuestiones que se abordan en este libro también son válidas para empresas de servicios e incluso para la Administración pública. La gestión de calidad total en la administración pública Editorial UNED
Cuando se habla de calidad no es suficiente con ser bueno hoy, sino que hay que mejorar todos los días; productos y servicios que hace unos años satisfacían plenamente, ahora se ven deficientes, o empresas que fueron líderes en el mercado, hoy han sido superadas por sus competidores y tienen dificultades para sobrevivir. El camino para poder continuar en el mercado es conseguir productos de

calidad y a un precio competitivo de una manera continuada, y ello sólo es posible implantando un sistema de gestión de la calidad que haga énfasis en la mejora continua, con lo que se aumentará la eficiencia de los procesos, se reducirán los costes y mejorará el grado de satisfacción de los clientes. Esta segunda edición revisada, fruto de la experiencia del autor en este campo, tanto en la vertiente docente como en el asesoramiento a empresas en estas materias, se ocupa de estos dos temas fundamentales de la calidad en la empresa: los sistemas de gestión y la mejora continua. Todo ello desde una perspectiva teórica y práctica con el objetivo de que sirva no sólo para adquirir conocimientos, sino también

para facilitar su implantación en las empresas.

Gestión de la calidad Educa Digital
¿Cómo se aplica la calidad total en las entidades locales? En este libro se aborda la política municipal desde el punto de vista de la gestión de los ayuntamientos. Prólogo // Agradecimientos // Capítulo 1. Introducción general // Capítulo 2. Implantación // Capítulo 3. Requisitos del programa de calidad // Capítulo 4. Elementos del programa de calidad total // Capítulo 5. Sistemas de participación y de comunicación // Capítulo 6. Utilidad, inhibidores, beneficios y opiniones // Capítulo 7. Conclusiones // Anexos y bibliografía.