



Precio: 23,08 € (+4%IVA)

ISBN: 978-84-7356-588-2

366 páginas

2009

Éste es un libro de gestión que intenta hacer predecible la consecución de objetivos; si a este propósito le añadimos la búsqueda de la satisfacción del cliente, llegamos a lo que ahora entendemos por gestión de la calidad o calidad en la gestión.

En esta tercera edición se ha incorporado la gestión de la innovación dentro de la gestión por procesos, la gestión de la transformación de las ideas en valor y en algo diferenciador. Y, por supuesto, se ha aprovechado para incluir las modificaciones de la norma ISO 9001:2008.

Conseguir que se perciba que el sistema de gestión de calidad es una herramienta no es tarea sencilla, por lo que debe ser cómodo, fácil de comprender y de utilizar para aumentar la eficacia del uso de los recursos. El autor pretende hacer más sencillo el sistema de gestión sin perder su eficacia.

Para esto, se centra en dos conceptos: gestión y procesos. Es fundamental comprenderlos para que el sistema de gestión de la calidad sea una herramienta de gestión eficaz para todos. Estamos obligados a profundizar en estos conceptos y en su significado para llevarlos a la vida diaria de la empresa.

A lo largo de diez capítulos, el autor aporta ideas, conceptos, herramientas y metodología contrastada y práctica para que pueda ser aplicada de inmediato, tanto por los responsables de calidad, como por aquellos mandos y directivos que deseen mejorar la eficacia de su gestión. Y es que son numerosas las técnicas de gestión que se pueden utilizar para conseguir satisfacer a los clientes. Pero si, además, tenemos que mejorar los resultados, la gestión por procesos tiene el cuerpo de conocimientos necesarios para conseguirlo.

Índice

Introducción.....	13
Introducción a la segunda edición.....	17
Capítulo 1: De dónde venimos , dónde estamos y hacia dónde vamos	19
Capítulo 2. Qué es un proceso. Límites, elementos y factores de un proceso.....	47
Capítulo 3. El “Mapa de Procesos”.....	81
Capítulo 4. Procesos y procedimientos. ¿Cuántos hay en mi empresa?	
Herramientas de normalización.....	105
Capítulo 5. Qué es una gestión y cómo se gestiona un proceso.....	131
Capítulo 6. Medir para gestionar	157
Capítulo 7. Seguimiento y medición	175
Capítulo 8. Herramientas para la medición y el seguimiento de los procesos	201
Capítulo 9. La norma ISO 9001	233
Capítulo 10. Identificación y gestión de los procesos clave	267
Capítulo 11. La organización por procesos	309
Capítulo 12. Gestión de la innovación: un proceso de negocio.....	349
Glosario de términos	361
Bibliografía	365