

## Ficha del libro



# CALIDAD Y EXCELENCIA

**Autor/es:** Francisco José Miranda, Antonio Chamorro y Sergio Rubio

**Formato:** 17 x 24 cm.

**Edición:** 1ª Edición

**ISBN:** 978-84-16383-53-5

**Encuadernación:** Rústica

**Nº Páginas:** 302

**Precio:** 19,50 €

### Descripción

Este texto está dirigido a aquellas personas que quieren introducirse en el mundo de la gestión de la calidad y la excelencia en las organizaciones. Se ha diseñado para que pueda ser utilizado como manual docente en asignaturas relacionadas con la gestión de la calidad en las distintas titulaciones universitarias, tanto del ámbito de las ciencias económicas y empresariales, como de las ingenierías. Sin embargo, su utilidad no se limita al ámbito universitario, ya que su carácter práctico puede convertirle en una herramienta útil para directivos y profesionales que estén iniciando su formación en el campo de la gestión de la calidad y deseen aplicar herramientas de mejora en sus organizaciones. Este manual pretende ayudar a entender el funcionamiento de la gestión de la calidad y su vinculación con los principios de la excelencia empresarial. Para ello, junto con los planteamientos teóricos, se proporcionan numerosos ejemplos y actividades prácticas que permiten analizar la aplicación de la teoría a la realidad de las empresas y las organizaciones. Se incluyen también enlaces a recursos audiovisuales que están disponibles en Internet y que permiten desarrollar los contenidos de los capítulos o conocer alguna aplicación práctica de los mismos.

Otras de las características distintivas

de este manual es la inclusión en el mismo de la variable medioambiental como un elemento más en la gestión de la calidad en las organizaciones. Para facilitar el aprendizaje de los contenidos tratados, cada capítulo incluye un apartado final denominado Experiencias empresariales que nos acerca a la realidad de la gestión de la calidad y de la búsqueda de la excelencia en el entorno español e iberoamericano, ampliando el conocimiento de nuestro tejido empresarial más próximo, una de las principales carencias detectadas a lo largo de nuestra experiencia docente.

### Contenido

Capítulo 1. Calidad: concepto y evolución histórica  
Capítulo 2. Los gurús de la calidad  
Capítulo 3. El modelo de gestión de la calidad total  
Capítulo 4. Herramientas para la gestión de la calidad  
Capítulo 5. Control estadístico de procesos  
Capítulo 6. Normalización y certificación  
Capítulo 7. La excelencia en la gestión  
Capítulo 8. Gestión de la calidad en los servicios  
Capítulo 9. La gestión de la calidad medioambiental  
Anexo