

Read Book La Ceremonia Del T Y La Calidad De Vida Pdf For Free

Juran y la planificación para la calidad **Gestión de la calidad** Desarrollo de sistemas de calidad en educación Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias 2ª edición Teoría y práctica de la calidad. 2ª edición revisada y actualizada **Juran y el liderazgo para la calidad** Gestión de la calidad Gestión de la calidad y gestión medioambiental **Referentes para la calidad ambiental y la ecoeficiencia del sector de la industria en Murcia** Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo **Métodos estadísticos** Calidad en los servicios educativos Calidad del agua La Adhesión de Las Personas y la Calidad Total **Notas de control estadístico de la calidad** Análisis y mejoramiento de la calidad **Organismos indicadores de la calidad del agua y de la contaminación (bioindicadores)** Introducción a la gestión de la calidad Calidad 3.ª edición **Calidad del producto y proceso software** **Evaluación del clima escolar como factor de calidad** **La Adhesión de las personas y la calidad total** **ISO 9000 y la planificación de la calidad** **Calidad de Sistemas de Información. 4ª edición ampliada y actualizada** La calidad universitaria en América del Sur. Una cuestión en disputa. La calidad de la educación y la biblioteca MANUAL DE CUIDADOS INTENSIVOS, PARA ENFERMERIA La calidad de los contenidos audiovisuales en la multidifusión digital Gestión empresarial en las instituciones de educación superior para la calidad y la pertinencia **El profesor y la calidad de la educación** Calidad en la Educación Infantil **The**

U.S.-Mexican Border Environment *Control económico de la calidad de productos manufacturados* *Calidad de vida en las organizaciones, las familias y la sociedad* Q.F.D. (Quality Function Deployment) *Las siete nuevas herramientas para la mejora de la calidad* **Tecnologías de la Información y la Comunicación** **Ambientes Web para la Calidad Educativa** Los sistemas de gestión de la calidad *Elsevier's Dictionary of Medicine*

ÍNDICE: LOS AUTORES; PRÓLOGO DE EDITOR; RECONOCIMIENTOS; ABREVIATURAS; 1.-ALGUNAS CUESTIONES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS: Introducción: La preocupación por la calidad, El paradigma del consumidor en la dirección pública, Cuestiones de calidad en la educación superior: ¿un fenómeno posmoderno?, La idea de la calidad: opiniones sobre la calidad, Dirección de la Calidad Total en la educación: la teoría y cómo ponerla en práctica, ¿Hay un lugar para la Dirección de la Calidad Total en la educación superior?, Formación para la evaluación de personal y Dirección de la Calidad Total; 2.- EDUCACIÓN SUPERIOR: Dirección de la Calidad Total en la educación superior: aprendiendo de las fábricas, Mejora de la Calidad Total en el aula, El más difícil todavía de la Dirección de la Calidad Total, Un pie en dos campos: el BS 5750/ISO 9001 en la educación y la industria; 3.- BACHILLERATO Y EDUCACIÓN PROFESIONAL: Un viaje a través de la calidad: la experiencia del Consejo de Formación y Empresa de Avon, Desde los sistemas al liderazgo: el desarrollo del movimiento de calidad en el bachillerato y la formación profesional, Escuchando al cliente, La Institución Sandwell y el BS 5750: ¿un peregrinaje sincretista? 4.- ESCUELAS: La aplicación de los principios de la calidad total a la educación, La experiencia de desarrollo de sistemas de calidad de Buckpool, Hacia la calidad, Redes para la mejora de la calidad: estrategia de una Administración Educativa Local. En esa ocasión, se realizaron una serie de actividades académicas de gran relevancia durante

las cuales se puso de manifiesto la importancia, actualidad y trascendencia de la Gestión en las instituciones de educación superior para la calidad y la pertinencia, tema, precisamente, de dicho evento. Producto de esos encuentros, aportaciones, experiencias, así como vivencias muy enriquecedoras es el presente libro. Entre los temas relevantes mencionaremos a continuación algunos de ellos. La calidad del software es un tema cada vez más en boga y al que se presta mayor atención, no sólo desde el punto de vista investigador, sino también desde el punto de vista empresarial. Cada vez más las empresas pretenden diferenciarse de sus competidores basándose en la calidad de los productos que ofrecen a sus clientes. Este texto tiene como objetivo ayudar a consolidar, unificar y divulgar conocimientos sobre la calidad de los Sistemas de Información y fomentar el desarrollo y uso de nuevas técnicas y metodologías para garantizar la calidad de los productos y los procesos software. El libro está dividido en tres partes. La primera de ellas cubre aspectos generales de calidad del software: el uso de estándares, los nuevos aspectos de normalización de la calidad en los que ISO está trabajando, la familia SQuaRe (Software Quality Requirements), lenguajes para modelar la medición de la calidad del software, técnicas utilizables para la validación en ingeniería del software, visualización de la calidad y la relación entre la calidad externa de un producto software y su calidad en uso. La segunda parte del libro versa entorno a modelos, métodos, metodologías y medición de calidad: calidad en DSDM (Desarrollo de Software Dirigido por Modelos), en líneas de producto y en componentes software, procesos ETL (Extract, Transform, Load) en almacenes de datos, un plan de medición de calidad de datos, cómo tratar aspectos de calidad en la documentación técnica en un entorno de desarrollo centrado en documentos, como mejorar la calidad software mediante una metodología basada en gestión del conocimiento y la seguridad en ingeniería del software como parte fundamental de la calidad. La tercera y última parte de este

libro particulariza algunos de los contenidos expuestos anteriormente, y muestra su aplicación a contextos determinados, o su implementación en herramientas. Teniendo en cuenta la estructura y contenidos de este libro, creemos que puede servir tanto a investigadores como a profesionales de la calidad del software. También podrá servir de referencia en asignaturas de Ingeniería Informática, así como en doctorados y másters donde se incluyan contenidos de calidad de software. Este libro es un verdadero manual de consulta que presenta tanto una guía completa sobre los sistemas de calidad así como la teoría y experiencias quedan amplia respuesta a las expectativas del lector. En el se presenta la teoría y la práctica de la calidad de acuerdo a las normas internacionales ISO 9000: 2000 y al modelo europeo de gestión EFQM. Obra necesaria para todos aquellos que busquen herramientas, modelos, sistemas y ejemplos concretos que le ayuden a implantar la calidad, excelencia y mejora continua en los servicios educativos y de formación. Un libro que toda persona relacionada con el mundo de la educación y formación debería leer. INDICE: Introducción. Definiciones y fundamentos. Competencias y Reingeniería humana. La fórmula de la calidad en la educación. Los modelos de la calidad. EFQM Estructura y puesta en práctica en el campo educativo. Normas ISO 9000: 2000. Planificación educativa. Principios pedagógicos del aprendizaje. Objetivos y evaluación. Autoevaluación y mejora continua. Formación en la empresa. Documentación y auditoría de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Experiencias. Glosario. En este libro se han incluido numerosos casos de empresas multinacionales que permiten acercarse a la gestión de la calidad, así como tener en cuenta el factor medioambiental como un elemento más en la gestión de la calidad en las organizaciones. Este libro recoge los aspectos más importantes relacionados con la calidad del agua en ambientes lóticos ríos y corrientes superficiales y lénticos lagos y embalses. De una manera práctica e integrada, el texto recopila los conceptos

básicos de diferentes ciencias como la estadística, la química del agua, las evaluaciones ambientales y la modelación, y los aplica para que el lector pueda diagnosticar y evaluar la calidad del agua, proponer medidas de mitigación a los problemas y establecer criterios, usos y objetivos de calidad del agua. Los temas están presentados recurriendo a la discusión teórica y presentando ejemplos prácticos de cada aspecto contemplado. Con base en lo anterior, el libro está dirigido a que sea utilizado en programas de pregrado y posgrado en ingeniería en los cursos de calidad del agua, tratamiento de aguas, contaminación de recursos hídricos, evaluaciones ambientales, etc. También, puede ser una herramienta muy importante en la planeación, ordenamiento y conservación de cuencas para las autoridades ambientales y empresas prestadoras de servicios públicos. Cuando Shewhart describió su libro como "...una indicación de la dirección en la que es previsible que tengan lugar los futuros acontecimientos, ¿pudo haber previsto su enorme impacto?. Esta obra monumental estableció los fundamentos de la disciplina moderna del control de calidad, y actualmente sigue tan vigente como siempre. Comenzó como un intento de desarrollar una base científica para alcanzar el control económico de la calidad por medio del establecimiento de los límites de control que indican cuando la calidad de un producto varía más de lo que es económicamente deseable. This is a comprehensive medical and scientific dictionary for the 21st century. New vocabulary is constantly being introduced into fast moving medico-scientific disciplines such as genomics, clinical trials, medico-legal, health economics and pharmacovigilance. This new terminology is included in this dictionary, clearly defined and accurately translated into Spanish. The dictionary contains more than 28,000 main entries and many subentries: (a) medical terms used outside the medical community, including colloquial usage; (b) technical medical terms in current use in clinical practice and research; (c) new technical terms in the fields of medicine, medical research

and basic scientific research applied to medicine, defined in recent years. The breadth of subjects covered and the accessibility of the definitions make it user-friendly for the educated general public, while the level of detail and state-of-the-art coverage of recent terminology make it a unique tool for professionals. El deterioro obvio de los ambientes acuáticos, tanto dulces (ríos, lagos y embalses) como costeros (lagunas, estuarios, bahías, marismas), es resultado de los cambios provocados por las diversas actividades antropogénicas, teniendo como consecuencia que la calidad del agua que sostiene a una gran variedad de organismos se haya visto alterada en diverso grado. Bajo este panorama algunos organismos acuáticos pueden resistir adaptándose a condiciones deletereas definiendo así al ambiente, u otros desaparecer por no soportar condiciones de impacto. De esta manera surge la necesidad de proponer aquellos organismos que caractericen condiciones particulares, para ser usados como indicadores de la calidad del agua, como una herramienta incluso, para generalizarse en el monitoreo del preciado líquido. El deterioro obvio de los ambientes acuáticos, tanto dulces (ríos, lagos y embalses) como costeros (lagunas, estuarios, bahías, marismas), es resultado de los cambios provocados por las diversas actividades antropogénicas, teniendo como consecuencia que la calidad del agua que sostiene a una gran variedad de organismos se haya visto alterada en diverso grado. Bajo este panorama algunos organismos acuáticos pueden resistir adaptándose a condiciones deletereas definiendo así al ambiente, u otros desaparecer por no soportar condiciones de impacto. De esta manera surge la necesidad de proponer aquellos organismos que caractericen condiciones particulares, para ser usados como indicadores de la calidad del agua, como una herramienta incluso, para generalizarse en el monitoreo del preciado líquido. La presente obra es una aportación primigenia que comprendía bibliográficamente aquella información nacional de fitoplancton, algas, peces, crustáceos, moluscos, insectos y parásitos con

posibilidades de ser usados como indicadores (bioindicadores) de la calidad del agua. Estos grupos, presentados como capítulos, contienen nombres científicos de los organismos, en ciertos casos el vulgar, sus características morfológicas junto con una figura o fotografía para identificación en campo, su hábitat, su distribución nacional o regional y a qué tipo de ambiente caracteriza. En esta obra se podrán observar los primeros esfuerzos de rescatar material informativo de diversas fuentes para proponer a los interesados aquellos elementos biológicos que aún podemos disponer para la evaluación ambiental: con el temor de que algunos otros ya hayan desaparecido por el impacto ambiental. La calidad en la prestación de servicios cobra cada día mayor importancia como valor diferencial. El nivel de exigencia del consumidor es cada vez más elevado y el sector de la hostelería y el turismo es uno de los mejores y mayores exponentes de esa excelencia a la que debemos aspirar profesionales y consumidores.;En esta obra se abordan con sencillez y claridad aspectos fundamentales relacionados con los procesos de gestión de calidad en este sector productivo. La cultura de la calidad en las empresas y entidades de hostelería y turismo, la necesidad de aseguramiento de la misma, los costes de medición y mejora, la productividad, herramientas y sistemas de calidad, el modelo EFQM, aspectos legales y normativos, y el plan de turismo español horizonte 2020 son algunas de las cuestiones estudiadas.;Sin olvidar todo lo relativo a la gestión de la calidad en la organización hostelera y turística, con especial referencia a la organización de la calidad, coordinación, evaluación, enfoque de sistemas y compromiso de la dirección así como todo lo relacionado con la gestión por procesos, dedicando especial atención a todo lo que son los procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo: supervisión y medida del proceso y producto/servicio, gestión de los datos y evaluación de los resultados.;Cada unidad didáctica se completa con una propuesta de ejercicios y sus correspondientes

soluciones, lo cual facilita el aprendizaje y la comprensión práctica de los conceptos expuestos.;La obra responde además exactamente al contenido curricular que los RD 1376/2008 de 1 de agosto y 685/2011 de 13 de mayo definen para la unidad formativa UF 0049 "Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo" que es transversal y por lo tanto forma parte de diversos certificados de profesionalidad de la familia de hostelería y turismo.;Una obra imprescindible para conocer las claves de los procesos de calidad en el sector hostelero y turístico, esencial para cuantos desempeñan su labor profesional en este ámbito así como para quienes desean formarse y adquirir competencias válidas para desempeñar su actividad laboral en este sector en auge continuo.;María Soledad Carrasco es profesora de FP desde 1985 y licenciada en Derecho por la UNED. Funcionaria de carrera en la familia profesional de Administración y gestión, ha desarrollado su labor profesional en institutos de enseñanza pública de Extremadura, Baleares y Madrid. Actualmente imparte clases en el IES Luis Buñuel de Móstoles. Tutora en centros de trabajo. CONTENIDO: Filosofías, estándares, programas y premios de calidad y productividad - Las siete herramientas básicas y la solución de problemas - Gráficas de control y capacidad del proceso - Confiabilidad - Muestreo de aceptación - Análisis estadístico de sistemas de mediación - Gráficas cusum y EWMA - Sistema control de calidad cero y poka-yoke. El libro aborda tres facetas de vital importancia en la mejora de los centros docentes, dentro del contexto de la educación formal: la calidad, la eficacia y el clima de trabajo. Su estudio se enfoca desde una perspectiva de investigación evaluativa y correlacional. Es decir, interesa conocer los factores que inciden en la calidad de los centros y la relación que existe entre dichos factores, partiendo de hipótesis derivadas de la literatura de investigación. Por tanto, antes de emitir un juicio sobre la calidad de los centros educativos (a partir del cual se podrán acometer las acciones de mejora) se enfrenta, por una parte, al problema de su medida y

análisis y, por otra, al de la elección del criterio de referencia para realizar la valoración y la toma de decisiones. La hipótesis central del trabajo se identifica con el supuesto de que la calidad de los centros puede ser evaluada a través de ciertos indicadores cuya elección debe partir de un modelo teórico susceptible de validación empírica. En definitiva, se estudia el clima de trabajo de los centros como un factor de calidad de los mismos, así como su relación con otras variables importantes de eficacia y con ciertos productos educativos. Este escrito tiene como objetivo poner al alcance de todos los profesionales y estudiantes de carreras científicas o personas interesadas en este tema, los conceptos básicos del Control Estadístico de la Calidad. Es el fruto de la construcción, desde la experiencia e implementación práctica en el desempeño profesional en la industria y la docencia, en el área de Control Estadístico de la Calidad, con un enfoque didáctico para su uso y aplicación. Este libro problematiza el aseguramiento de la calidad de la educación superior en América del Sur y los procesos que de él se derivan, particularmente la evaluación y la acreditación institucionales. A partir de una investigación de carácter cualitativo, se ahonda en los discursos y las prácticas existentes en universidades privadas de Colombia y Argentina frente a la calidad educativa. Se analizan también las políticas para el aseguramiento de la calidad en tres dimensiones: la acreditación institucional en Colombia, la evaluación institucional y la acreditación de carreras de grado en Argentina y la política regional de acreditación de calidad del Mercado Común del Sur (Mercosur), con las tensiones, negociaciones y búsqueda de consensos que han acompañado su surgimiento y desarrollo. Después de diez años de revisiones continuas, tengo la esperanza de que el presente tratamiento del tema perdurará más que sus predecesores, pero esto no está por ver. Estamostratando aquí un tema que va sufriendo cambios rápidos y drásticos como resultado de la competencia en el mercado, así como la vulnerabilidad de las sociedades

industrializadas que han rediseñado los estilos de vida, de forma que se depende fuertemente de la calidad de los bienes y servicios....

INDICE: Calidad: una revolución continua. Como pensar sobre la calidad. Mejora de la calidad. Planificación de la calidad. Control de calidad. Gestión estratégica de la calidad. Gestión operativa de la calidad. La mano de obra y la calidad. Motivación para la calidad. Formación para la calidad. Esta segunda edición ofrece un texto revisado y actualizado. Se han tenido en cuenta las nuevas normas ISO publicadas y se han adaptado los contenidos convenientemente. Al igual que la primera edición, la obra reúne los contenidos teóricos del área de calidad con una parte práctica donde se presentan tres casos basados en la experiencia de Volkswagen Navarra. Gracias al continuo empleo de ejemplos y al apoyo de los temas prácticos, se consigue un aprendizaje sencillo, riguroso y, sobre todo, muy práctico de los principales conceptos dentro del campo de la gestión de la calidad. Este libro permitirá a los lectores disponer, entre otros, de los conocimientos necesarios para:

- Trabajar en una empresa que tenga implantada la normativa ISO 9001 o que trabaje con el modelo EFQM.
- Realizar auditorías internas de calidad.
- Trabajar en un equipo de mejora continua.
- Llevar a cabo la mejora de los procesos empleando las herramientas de la calidad: Q7, M7, QFD, AMFE, DoE, SPC, etc.
- Hacer un estudio sobre la satisfacción del cliente.
- Hacer un análisis de los costes de la calidad.

Marta Sangüesa Sánchez, Dr. Ingeniero Industrial por la Technische Universität Berlin y Licenciada en Economía por la Universidad de Navarra. Desde hace 12 años trabaja para el Grupo TÜV SÜD. Actualmente es responsable de la Unidad de Certificación de Sistemas de Gestión para España y Portugal.

Ricardo Mateo Dueñas, Dr. en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Navarra, M.B.A. por el IESE e Ingeniero Industrial. Actualmente es profesor titular de la Universidad de Navarra e investigador en mejora de la calidad y seguridad clínica en los hospitales.

Laura Ilzarbe Izquierdo, Dr.

Ingeniero Industrial por la Technische Universität Berlin, PDG por el IESE, Ingeniero Industrial por la Universidad de Navarra y Black Belt en Seis Sigma por la UPC. Actualmente es Quality Manager de la empresa de automoción MEM y profesora colaboradora de las universidades UDEP en Perú, UPC y UIC en España. 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. El auténtico reto de la Educación Infantil es el reto de la calidad. Parece hoy, más que nunca, fuera de toda duda la importancia que los aspectos cualitativos adquieren en el ámbito educacional, y aún más, si cabe, cuando se trata de atender a niños y niñas pequeños. Por eso interesa tanto señalar los ejes básicos sobre los que se articula y desarrolla la calidad de la enseñanza y cómo se proyectan sobre la Educación Infantil. A lo largo de este libro, coordinado por Miguel Ángel Zabalza, los distintos expertos van abordando los aspectos fundamentales de un Educación Infantil de calidad, para llegar a perfilar las características concretas que debe tener una escuela infantil del presente y del futuro: desde la cultura de la infancia, los valores y las creencias, hasta la programación de aula y la organización de los espacios y tiempos,

avalado todo ello por la descripción de experiencias y realizaciones de centros modélicos, como las Escuelas Infantiles Municipales de Módena o el currículo High/Scope (con sus aportaciones sobre "rutina diaria" y "experiencia-llave") contextualizado en el Proyecto Infancia de Portugal, sin olvidar la formación del profesorado, punto clave de la calidad. 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 sobrepasadas 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. Durante el último año, el sector audiovisual español se ha visto inmerso en una profunda transformación con la llegada de la televisión digital terrestre (TDT), la entrada en vigor de la Ley General de la Comunicación Audiovisual, la nueva financiación de RTVE y la irrupción definitiva de nuevas tecnologías de distribución, consumo y creación de contenidos audiovisuales, como Internet y el móvil. A todo ello hay que añadir la crisis económica, que ha alterado las reglas de juego de todos los agentes implicados. En este escenario complejo y cambiante, desde el Máster Oficial en

Contenidos y Formatos Audiovisuales de la Universitat de València consideramos que los contenidos deben situarse en una posición privilegiada en la cadena de valor de la producción audiovisual. Por ello, organizamos la tercera edición de las Jornadas CONTD ? Contenidos para la Televisión Digital, celebradas en Valencia los pasados 3 y 4 de junio de 2010, en las cuales expertos, profesionales y académicos reflexionaron y debatieron sobre los llamados contenidos de calidad. Este volumen recoge algunas de las intervenciones más destacadas del encuentro. 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. En la actualidad, todas las organizaciones son en alguna manera “empresas de software”, ya que la calidad de sus sistemas de información se ha convertido en uno de sus principales objetivos estratégicos y, más que nunca, su propia supervivencia depende de la calidad de los productos y servicios informáticos. La industria del software tiene casi setenta años y en este período ha realizado grandes avances, ya que disponemos de lenguajes de programación más sofisticados, procesos de desarrollo más maduros, y las aplicaciones que se construyen en la actualidad son más complejas. Sin embargo, la demanda de software por parte de la sociedad ha crecido más deprisa que la capacidad de la industria para producir software de calidad; y, de hecho, la mala calidad de los sistemas informáticos ha costado mucho dinero y disgustos a los gobiernos y a las empresas. La calidad de los Sistemas de Información viene condicionada por la calidad de las personas que crean, desarrollan, y los explotan; la calidad de los proyectos que se utilizan para crear los sistemas, los servicios y soportar los procesos de negocio; y la calidad de los sistemas informáticos que, a su vez, dependerá en buena parte de la calidad del software (tanto de los procesos usados para su adquisición, diseño, implementación, uso y mantenimiento; como de los productos resultantes). La presente obra reúne diferentes aspectos de calidad relacionados con estos distintos elementos, ofreciendo una panorámica actual y completa sobre diversos modelos y estándares que se deben seguir para lograr sistemas

de información de calidad, combinando el rigor científico con la experiencia práctica. 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). La calidad y la seguridad e higiene alimentarias han de ser no solo el objetivo sino la base de toda empresa y profesional de la hostelería. Este libro desarrolla los contenidos del módulo profesional de Gestión

de la Calidad y de la Seguridad e Higiene Alimentarias, de los Ciclos Formativos de grado superior de Dirección de Cocina y de Dirección de Servicios de Restauración, pertenecientes a la familia profesional de Hostelería y Turismo. Esta nueva edición incluye: novedades normativas relativas a los alérgenos; implementación de la parte dedicada al APPCC; normas que regulan la cocina para personas celiacas; contenidos actualizados sobre el etiquetado y la información de los alimentos (con especial atención a la actual normativa sobre alérgenos); contenidos sobre los sistemas de autocontrol ahora más sencillos y accesibles para los alumnos; contenidos actualizados sobre la conservación de los alimentos, el ciclo de reciclado de los residuos y su gestión. El libro se organiza en torno a dos bloques temáticos: • La gestión de la calidad (Unidades 1 a 3): donde se analiza la calidad como uno de los objetivos principales de la empresa, su evolución histórica y la inclinación paulatina de la empresa hacia la calidad orientada al cliente. Asimismo, se analizan los modelos de calidad aplicados a las empresas turísticas. • La seguridad e higiene alimentaria, medioambiental y laboral (Unidades 4 a 11): donde se estudia la seguridad alimentaria; la limpieza y la desinfección de equipos e instalaciones; el mantenimiento y la aplicación de las buenas prácticas de manipulación de alimentos; los sistemas de autocontrol; el empleo eficaz de los recursos; la recogida selectiva de residuos; y la prevención de riesgos laborales. Es una herramienta básica no solo para el profesorado y el alumnado en las tareas de enseñanza y aprendizaje, sino también para los profesionales que quieran profundizar y desarrollar sus conocimientos. El autor, técnico en Empresas y Actividades Turísticas y técnico especialista en Hostelería, posee una amplia formación en gestión de la calidad, conservería vegetal, industrias cárnicas y seguridad e higiene, entre otros. Además, cuenta con una larga experiencia docente y ha trabajado como colaborador en programas de radio y de televisión y en el cine. También es

autor de otros títulos publicados por esta editorial. CONTENIDO:
Uniando las siete herramientas - Herramientas nuevas y
herramientas clásicas - Desarrollo de las herramientas - Diagrama
de afinidad - Diagrama de relaciones - Diagrama de árbol -
Matrices de priorización - Diagrama matricial - Diagrama de
proceso de decisión - Diagrama de flechas.