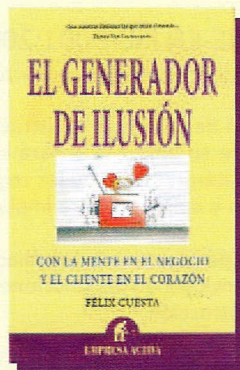


El generador de Ilusión

Con la mente en el negocio
y el cliente en el corazón

Félix Cuesta ❖ Ediciones Urano ❖
123 págs.



Llega la crisis y los directivos de las empresas son conscientes de que tienen que hacer algo, pero no saben bien por dónde comenzar.

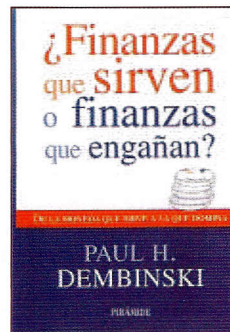
Algunos, ante la caída de ventas, la primera reacción que tienen es la de desarrollar una actividad frenética para compensar el descenso en la demanda. Como los resultados no suelen ser buenos, súbitamente se pasan al otro extremo, paran todo tipo de iniciativas, y languidecen hasta su desaparición.

Las empresas compiten ferozmente en la captación de nuevos clientes de todo tipo, pero desvían el foco de atención de lo más importante: el servicio y atención a los clientes actuales de la empresa.

La conclusión es que hay una gran insatisfacción generalizada en los clientes, debido a que las empresas han dejado de tener la mente puesta en el negocio que no es otro que atender al cliente con el corazón. ☐

Finanzas que sirven o finanzas que engañan

De la moneda que sirve a la que domina
Paul H. Dembinski ❖ Editorial
Pirámide ❖ 236 págs.

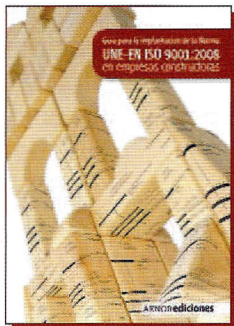


El título de este libro es lo suficientemente sugerente para reflexionar acerca de las crisis financieras que ha atravesado la economía mundial en los últimos decenios y, especialmente, de la grave crisis actual.

Durante los últimos treinta años, las finanzas han aumentado su influencia no sólo en la actividad económica, sino también en la cosmovisión de la gente y sus aspiraciones. A esta práctica y proceso conceptual la llamamos “financiarización”.

La financiarización ha transformado nuestra economía y nuestra sociedad centrándolas cada vez más alrededor de la búsqueda de la eficiencia financiera. Hoy en día, esta tendencia, llevada a su extremo, se está acercando a su punto de ruptura. Sin embargo, en una sociedad basada en valores fundamentales como el libre pensamiento, la responsabilidad y la solidaridad —que forman parte del bien común— el cambio es todavía posible.

Este extraordinario libro, basado en diez años de trabajo en el Observatoire de la Finance, proporciona un tratamiento lúcido y vanguardista sobre el proceso actual de financiación de la economía global y ofrece soluciones aplicables sobre lo que debería hacerse para reorientar la tendencia presente. Su fácil lectura, sin jerga profesional, captará la atención de aquellos que estén interesados en el futuro de nuestra sociedad. ☐



Guía para la implantación de un sistema de gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001 en la Administración Pública Local

José Abadía Tirado y Ángel Pola Maseda ❖ AENOR ❖
248 págs.

Esta guía describe cómo aplicar la Norma UNE-EN ISO 9001 en la Administración Pública Local, con el fin de enfocar toda su actividad a la mejora continua y a satisfacer al ciudadano como cliente de los servicios públicos.

Siguiendo los apartados de la norma, realiza una explicación detallada de cada uno de ellos, adaptando los requisitos a la realidad específica de la Administración Pública.

La guía incluye entre sus contenidos los siguientes:

- ❖ Introducción: elementos de cambio en las organizaciones
- ❖ Calidad, Administración Pública y ciudadanos
- ❖ Sistemas. Modelos de calidad en la Administración Pública
- ❖ Las Normas ISO 9000
- ❖ Desarrollo de un sistema de gestión de la calidad según ISO 9000
- ❖ Ejemplo de implantación de un sistema de gestión de la Calidad. ☐

RAMÓN TAMAMES

BEGOÑA G. HUERTA

ESTRUCTURA ECONÓMICA INTERNACIONAL



21ª EDICIÓN

Alianza Editorial

Estructura económica internacional

Ramón Tamames y Begoña G. Huerta ❖ Alianza Editorial ❖ 592 pág.

La presente edición, vigésima primera de Estructura Económica Internacional, ha supuesto un gran esfuerzo no sólo para actualizar datos y problemas, sino también para impregnar el libro de lo que son las corrientes globalizadoras de toda clase de transacciones a escala mundial. Virtualmente no ha quedado ni un solo capítulo sin modificaciones sustanciales.

La parte relativa a integración económica ha sido objeto de notables innovaciones. Y, como es lógico se han enriquecido las otras áreas de la obra, relativas a perturbaciones cíclicas, multinacionales, energía, cuestiones demográficas y grandes potencias. ☐