



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES

Ensenyament de Ciències del Treball (Pla 2001)

CURS 2003-2004

Gestió de Qualitat i Auditoria del Sistema (15042002)
--

Primer curs
Segon quadrimestre

Asignatura Troncal
6 Crèdits (4.5 teòrics i 1.5 pràctics)

Professors:

✓ Sr. Angel Belzunegui Eraso

DEPARTAMENT DE GESTIÓ D' EMPRESES

PROGRAMA I INFORME PREVI DE PLANIFICACIÓ DE L'ASSIGNATURA

Nom Assignatura: Gestió de la Qualitat i Auditoria del Sistema

Codi Assignatura: 15042002

Àrea de coneixement o Unitat Docent: Sociologia

Ensenyament: Llicenciatura en Ciències del Treball

Centre: Facultat de Ciències Jurídiques

Caràcter Assignatura:	☒ Troncal Obligatoria	☐ Optativa		
	Anual	☒ X Quadrimestral	1Q	X 2Q

Nombre de Crèdits: 6

Curs:	☒ Primer	☐ Segon	☐ Tercer	☐ Quart
Cicle:	Primer	☒ X Segon	Doctorat	

Curs Acadèmic (indicar els anys): 2003-2004

Professors que imparteixen aquesta assignatura: Angel Belzunegui Eraso

JUSTIFICACIÓ ASSIGNATURA

(indicar els elements que justifiquen la impartició d'aquesta assignatura i dels seus continguts tant teòrics com a pràctics)

A conseqüència dels canvis que es produeixen en l'àmbit productiu i del treball que porten com a conseqüència la necessitat d'una més gran i millor adaptació de les empreses als requeriments del seu entorn, les empreses s'han anat incorporant a aquestes transformacions donant cada vegada una major importància a la qualitat dels seus processos i dels seus productes. El factor qualitat, la qualitat total, apareix així com a eina i procediment alhora, lligat a la visió estratègica de l'empresa on els recursos humans i les seves capacitats juguen un paper cabdal. La centralitat dels recursos humans i de la qualitat per a les empreses s'expressa en l'emergència de l'orientació al procés i al client i de l'anomenat management del comportament, tots aquests processos que han de ser estudiats des d'un punt de vista sociològic per poder entendre complementàriament els canvis que es desenvolupen en l'actualitat en les empreses.

OBJECTIUS DE L'ASSIGNATURA

(indicar els objectius generals i específics que es pretenen assolir amb aquesta assignatura, tant teòrics com a pràctics)

1. Comprendre les transformacions i canvis en el model productiu i les empreses. Entendre que l'empresa és una organització dinàmica en permanent transformació i canvi adaptatiu al requeriments del seu entorn.

2. Comprendre l'empresa vinculada la importància de la gestió per competències en el context de les transformacions en les organitzacions.
3. Conèixer els processos de creativitat, gestió participativa, millora contínua i qualitat total, factors tots ells determinants de la denominada nova cultura empresarial.
4. Analitzar des d'una perspectiva crítica les implicacions sociològiques dels processos d'innovació en la gestió de la producció i en la gestió dels recursos humans.
5. Assolir les habilitats necessàries per efectuar una diagnosi de les necessitats de l'empresa i la seva planificació estratègica.

PROGRAMA DE L'ASSIGNATURA

(indicar els temes i els seus apartats i subapartats en què es desenvoluparan els continguts)

1. Bloc I. L'empresa i la producció en contínua transformació.

Tema 1. Auge i declivi de la regulació social keynesiano-fordista. Revisió crítica de la crisi del model fordista-taylorista. Models alternatius?: el model japonès i l'especialització flexible. Les denominades noves formes organitzatives de producció i gestió.

Tema 2. La resposta de les empreses en front de les incerteses: l'empresa xarxa.

2. Bloc II. Història i concepte de qualitat.

Tema 3. Breu història de la qualitat en la producció i la prestació de serveis. Evolució del concepte de qualitat. Conceptes bàsics: la qualitat total, les dimensions de la qualitat, la satisfacció del client. Altres conceptes afins: la reingenyeria, el just a temps, la gestió participativa, etc.

Tema 4. La qualitat segons els autors: Juran, Deming, Ishikawa, Feigenbaum...

3. Bloc III. Els models de qualitat en la pràctica empresarial.

Tema 5. Els programes de gestió de la qualitat total. Concepte de programes de qualitat.

Tema 6. Diagnòstic de la qualitat: evaluació externa i interna i els costos de qualitat.

Tema 7. L'Auditoria de la qualitat. Tipologies, elements i fases de l'auditoria de qualitat.

4. Bloc IV. Instruments de la qualitat.

Tema 8. Mètodes i instruments per a la gestió i el control de la QT. Sistemes de medició de la QT. Les eines per al control i la gestió de la qualitat.

Tema 9. Els recursos humans i els programes de millora de la qualitat. La participació dels agents socials en els programes de qualitat.

5. Bloc IV. Normalització i certificació de la Qualitat.

Tema 10. Els processos de normalització i certificació de la qualitat a la UE i a Espanya. Objectius i principis de la normalització de la qualitat.

Tema 11. La certificació de la qualitat: 1) la certificació voluntària sobre els productes, els sistemes i els serveis; 2) la certificació obligatòria sobre les bases de directives; 3) la certificació mediambiental.

Tema 12. El Model Europeu de la Qualitat (EFQM). Antecedents, objectius, desenvolupament, criteris. El Premi Europeu de la Qualitat i els premis internacionals.

6. Bloc V. El control estadístic de la qualitat (part pràctica de l'assignatura).

Tema 13. Procesos normalitzats. La tipificació de las distribucions normals.

Tema 14. Els estudis de capacitats: la capacitat potencial i la capacitat real dels procesos.

Tema 15. Els gràfics de control: gràfics de control per a variables i gràfics de control per a atributs.

Tema 16. Els gràfics bivariants i l'anàlisi d'associació entre variables.

Tema 17. La comparació de mitjanes i l'anàlisi de varianza.

BIBLIOGRAFIA BÀSICA

(indicar les referències bibliogràfiques –llibres, articles, etc – recomanats, tant teòrics com a pràctics)

- BADÍA GIMÉNEZ, A. (2002), *Calidad: Modelo ISO 9001. Versión 2000*, Ediciones Deusto, Bilbao.
- BERTRAND, H. (1990), *Control de calidad: teoría y aplicaciones*, Díaz de Santos, Madrid.
- BRUNET, I. y BELZUNEGUI, A. (2000), *Empresa y estrategia en la perspectiva de la competencia global*, Ariel, Barcelona.
- CAMPANELLA, J. (1992), *Principios de los costes de calidad*, Díaz de Santos, Madrid.
- CÍRCULO DE EMPRESARIOS (1999), "La gestión del conocimiento como ventaja competitiva", *Documentos Círculo*, 21 de septiembre.
- COSTA, J. M. (1998), *Gestió de la Qualitat en un món de serveis*, Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- CUATRECASAS, L. (2001), *Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación*, Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- DOMINGO, J. De y ARRANZ, A. (1997), *Calidad y Mejora Continua*, Editorial Donostiarra, San Sebastián.
- ESCORSA, P. y MASPONS, R. (2001), *De la vigilancia tecnológica a la inteligencia competitiva*, Prentice Hall, Madrid.
- GÓMEZ FRAILE, F. (1996), *Cómo hacer el manual de calidad*, Fundación Confemetal, Madrid.
- GOMIS, J. (1990), *La gestión de la calidad en las PYME*, Instituto de la Pequeña y Mediana Empresa, Madrid.
- MEMBRADO MARTÍNEZ, J. (2002), *Innovación y mejora continua según el Modelo EFQM de excelencia*, Ed. Díaz de Santos, Madrid.
- MILLS, D. (1997), *Manual de auditoría de la calidad*, Gestión 2000, Barcelona.
- PALOM IZQUIERDO, F.J. (1991), *Círculos de calidad: teoría y práctica*, Boixareu Editors, Barcelona.
- SENLE, A. (1999), *Cómo evaluar su calidad. Herramientas de última generación para la autoevaluación de las organizaciones*, Gestión 2000, Barcelona.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTÀRIA

(indicar les referències bibliogràfiques –llibres, articles, etc – recomanats, tant teòrics com a pràctics)

- BADÍA GIMÉNEZ, A. (1998), *Calidad enfoque ISO 9000: normalización, homologación, certificación, aseguramiento (ISO 9000) y auditoría*, Ediciones Deusto, Bilbao.
- BRUNET, I. y BELZUNEGUI, A. (2003), *Formación y Flexibilidad. Una crítica sociológica al discurso de las competencias*, Editorial Icaria, Barcelona.
- BROOKING, A. (1998), *El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio*, Paidós Empresa, Barcelona.
- LUBER, A.D. (1998), *MRP II. Cómo optimizar la productividad, la calidad y el circulante*, Gestión 2000, Barcelona.

MINISTERIO PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (1992), *Calidad total en los servicios públicos y en la empresa*, MAP, Madrid.

MORCILLO,P. (1999), *Dirección estratégica de la tecnología y la innovación*, Civitas, Madrid.

PERDIGUERO, T.G. (2003), *La responsabilidad social de las empresas en un mundo global*, Editorial Anagrama, Barcelona.

RODRÍGUEZ GONZÁLEZ, R. (coord.) (1997), *Los Costes y la gestión de la calidad: experiencias sectoriales*, AECA, Madrid.

CRITERIS D'AVUACIÓ

(indicar els diferents criteris a seguir per avaluar els coneixements dels alumnes, tant teòrics com a pràctics)

L'avaluació final és el resultat d'un examen final, individual i presencial, sobre els continguts teòrics i els continguts pràctics de l'assignatura. Voluntàriament es pot realitzar un treball en equip sobre un tema triat pel grup d'alumnes amb el vist-i-plau del professor; el tema d'aquest treball ha d'estar relacionat amb els continguts teòrics i pràctics desenvolupats al llarg del curs; aquest treball haurà de ser presentat oralment pel grup d'alumnes en una sessió de classe pràctica a la manera de comunicació. Els materials per a l'examen són els apunts de les sessions de classe i el conjunt de les lectures obligatòries especificades pel professor.

METODOLOGIA DOCENT

(indicar la metodologia que se seguirà per impartir la docència, tant teòrica com pràctica, fiant especial emfàsi en la interacció amb els alumnes)

La part teòrica de l'assignatura es basarà en classes magistrals expositives, fent servir mitjans com ara transparències i vídeos, fomentant la participació de l'alumnat, particularment al final de l'exposició cercant la implicació i participació de l'alumnat.

Quant a la part pràctica, les classes es realitzaran amb suport informàtic, introduint a l'alumnat a l'anàlisi estadístic del control de qualitat mitjançant programes informàtics com ara Excel i SPSS.

TEMPORALITZACIÓ DEL PROGRAMA

(indicar la distribució temporal, en funció del calendari acadèmic, de les diferents classes teòriques i pràctiques en què s'explicarà el programa; per dies o per setmanes si és possible)

Per a cadascun dels temes de que consta el programa es preveu una durada d'una setmana. En funció de la marxa del curs el professor optarà per adequar la llargària dels temes en funció del compliment dels objectius.

MATERIALS A UTILITZAR

(indicar detalladament el tipus de material, per temes, que s'utilitzarà per impartir la docència, tant teòrica com a pràctica: publicacions, transparències, lectures , exercicis i casos, vídeos etc...

Per a tots els temes s'utilitzarà: lectures de la bibliografia obligatòria i complementària i transparències expositives dels continguts per a cada tema. Per a les classes pràctiques, amés a més, es treballarà en l'aula d'informàtica amb els programes de càlcul estadístic.

MAPA SEMÀNTIC DE L'ASSIGNATURA

(indicar el mapa semàntic –relacions entre assignatures de l'ensenyament amb aquesta)

Hi ha correspondències semàntiques (en part) amb Auditoria Sociolaboral I i II (assignatures de Ciències del Treball).

COORDINACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES

(indicar, a partir del mapa semàntic anterior, les accions a desenvolupar per coordinar els continguts d'aquesta assignatura amb els d'altres assignatures de l'ensenyament)

S'ha dut a terme una coordinació per evitar solapaments amb les matèries Auditoria Sociolaboral I i II.

COORDINACIÓ ENTRE PROFESSORS DE L'ASSIGNATURA (si és el cas)

(indicar la planificació de reunions al llarg del curs i les accions de coordinació entre els diferents professors que imparteixen l'assignatura)

No s'escau.

OBJECTIUS DE RENDIMENT ACADÈMIC DELS ALUMNES

(indicar la càrrega d'estudi – temps de dedicació, esforç feines a desenvolupar, etc. – per part dels alumnes per seguir adequadament aquesta assignatura, així com els resultats que es preveu s'assoliran en relació al seu rendiment acadèmic)

L'assistència presencial són 60 hores totals de docència. Per realitzar un seguiment òptim de l'assignatura la dedicació de l'alumne se l'han d'afegir un nombre variable d'hores de treball individual. S'espera que l'alumnat tingui una implicació participativa elevada en l'assignatura; per assolir aquest objectiu l'assignatura s'ha dissenyat de forma en que l'alumnat pugui aportar valor afegit als continguts de la matèria a través de lectures complementàries i discussió en grup.

ATENCIÓ PERSONAL I RECOLZAMENT ALS ALUMNES

(indicar les actuacions a desenvolupar per atendre correctament les necessitats formatives dels alumnes i recolzar el seu aprenentatge)

Canal de comunicació: atenció presencial al despatx 50 de la Facultat de Ciències Jurídiques. També l'alumnat podrà contactar amb el professor via telèfon 977-558350 i a través del correu electrònic del professor (abe@fcee.urv.es). Com a novetat enguany s'activa una part de l'assignatura en mòdul semipresencial, de tal manera que els alumnes podran seguir certs continguts i pràctiques des dels seus ordinadors personals, així com mantenir diàlegs amb altres alumnes i professor sobre temes de l'assignatura.

Horaris d'atenció a l'alumnat: a determinar una vegada que el professor sàpiga els horaris finals de l'assignatura.

REVISIÓ I ACTUALITZACIÓ DE CONTINGUTS

(indicar les accions a desenvolupar per fer una revisió anual del procés planificador de l'assignatura i del sistema d'ensenyança-aprenentatge de la mateixa; així com les accions per actualitzar i ficar al dia els seus continguts i el reciclatge de coneixements necessaris per part dels professors)

Es pretén realitzar una avaluació i revisió anual tant dels continguts de l'assignatura com de la bibliografia. De fet, per mitjà de la revisió constant de la bibliografia i de la publicació dels propis membres de l'àrea s'efectua una ajustada revisió. Així mateix es té en compte l'avaluació de la idoneïtat del programa i dels resultats obtinguts per l'alumnat.

ALTRES INDICACIONS

(indicar qualsevol altra qüestió i/o observació que es consideri d'interès)

Aquest any, el tercer que es fa aquesta assignatura, s'impulsa l'ensenyament dels continguts pràctics a través de l'ordinador, amb la utilització de programes estadístics específics i de fulls de càlcul. Es pretén que l'alumnat acabi tenint un domini de l'operativa d'aquests programes en relació

al control estadístic de la qualitat. Així mateix, es dona a l'alumnat la possibilitat de realitzar consultes amb el professor, consultar textos, realitzar exercicis i afegir informació a les classes presencials a través del mòdul semipresencial de l'assignatura que s'activa amb el servei de recursos pedagògics de la URV.

Signatures de tots els professors de l'assignatura

Lloc i data