



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES
Ensenyament de Ciències del Treball
(Pla 2001)

GESTIÓ DE QUALITAT I AUDITORIA DEL SISTEMA

Primer Curs
Segon Quadrimestre
Curs 2002-2003

Assignatura Troncal
Crèdits Totals: 6

PROFESSORS:
Àngel Belzunegui Eraso

PROGRAMA DE L'ASSIGNATURA: Gestió de la Qualitat i Auditoria del Sistema
Codi Assignatura: 15042002
Ensenyament: Llicenciatura en Ciències del Treball
Centre: Facultat de Ciències Jurídiques
Professors que imparteixen aquesta assignatura: Angel Belzunegui Eraso

JUSTIFICACIÓ DE L'ASSIGNATURA

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

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

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.

2 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 les distribucions normals.

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

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

BERTRAND, H. (1990), *Control de calidad: teoría y aplicaciones*, Díaz de Santos, Madrid.

BRUNET, I. i 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.

- CASTILLO MENDOZA, C. y TERRÉN LALANA, E. (1994), "De la cualificación a la competencia", *Cuadernos de Relaciones Laborales*, nº 4.
- CÍRCULO DE EMPRESARIOS (1999), "La gestión del conocimiento como ventaja competitiva", *Documentos Circulo*, 21 de septiembre.
- 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.
- MILLS, D. (1997), *Manual de auditoria 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

- BADÍA GIMÉNEZ, A. (1998), *Calidad enfoque ISO 9000: normalización, homologación, certificación, aseguramiento (ISO 9000) y auditoria*, Ediciones Deusto, Bilbao.
- BROOKING, A. (1998), *El capital intelectual. El principal activo de las empresas del tercer milenio*, Paidós Empresa, Barcelona.
- CUATRECASAS ARBÓS, L. (1999), *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*, Gestión 2000, 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.
- RODRÍGUEZ GONZÁLEZ, R. (coord.) (1997), *Los Costes y la gestión de la calidad: experiencias sectoriales*, AECA, Madrid.

CRITERIS D'AVUACIÓ

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

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.

ATENCIÓ PERSONAL I RECOLZAMENT ALS ALUMNES

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).