

VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

[0%]

Facultat d'Economia

**LLICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓ I
DIRECCIÓ D'EMPRESES**

**PROGRAMA DE L'ASSIGNATURA
DIRECCIÓ DE LA QUALITAT TOTAL**

CURS 2011-12

ASSIGNATURA: *OPTATIVA*
CURS: *SEGON CICLE*



1. DADES INICIALS D'IDENTIFICACIÓ

Nom de l'assignatura	Direcció de la Qualitat Total
Caràcter	<i>Optativa</i>
Titulació	Administració i Direcció d'Empreses
Cicle/Curs/Semestre	Segon cicle
Departament	Direcció d'Empreses Juan José Renau Piqueras http://www.uv.es/diremp
Professorat	Dra. María D. Moreno Luzón Despatx 1B06 (Fac. Economia) Adreça electrònica: Maria.Moreno@uv.es
Horari i lloc de les classes	http://www.uv.es/economia
Horari de tutories	http://www.uv.es/diremp
Data d'examen	http://www.uv.es/economia

2. PRESENTACIÓ

L'aplicació a Espanya de la *gestió de la qualitat* ha saltat de les petites i grans empreses a activitats poc proclius tradicionalment a introduir innovacions en la gestió, com ara els serveis de salut, les universitats i els centres educatius, i l'Administració pública. Aquesta ampliació en el seu àmbit d'aplicació mostra la potència i utilitat d'aquesta manera de gestió i, com a conseqüència, l'existència d'oportunitats professionals en aquest camp.

A Europa destaca la labor realitzada per l'European Foundation for Quality Management que, a partir del Model EFQM d'Excel·lència, ha aconseguit que es conega i s'aplique àmpliament el seu enfocament avançat de *gestió de qualitat total*. Aquest enfocament incorpora una perspectiva estratègica que subratlla la importància de la satisfacció del client, el lideratge, els recursos humans i la millora dels processos i el disseny de productes. Els avantatges que es deriven de la seua aplicació són millores en l'atenció al client, major capacitat directiva, més compromís de directius i empleats i major consideració de la importància de l'aprenentatge, indispensable per a la millora contínua.

Una altra via de gestió de la qualitat consisteix en l'aplicació de l'ISO 9001. Aquest model, orientat en els seus orígens a l'assegurament, és complementari de l'anterior i té en la millora del disseny de processos i procediments, i en la millora de l'assignació de responsabilitats, els principals avantatges; la certificació ISO 9001 apareix, cada vegada més, com un requisit per a participar en els mercats i subministrar béns i serveis a altres empreses. En aquest sentit, cal dir que Espanya es troba avui en dia entre els països europeus amb una intensitat mitjana en l'aplicació de sistemes de gestió de qualitat, per davall dels líders europeus indiscutibles en aquest camp, el Regne Unit i Alemanya; però, amb Itàlia, Espanya és el país en què ha crescut més en els últims anys el nombre de certificacions (ISO 2003 i EUROSTAT).

Així, la gestió de la qualitat s'ha convertit en una opció estratègica de vital importància per a moltes organitzacions en els entorns competitiu actuals. La conveniència de formar els nostres estudiants en els continguts relacionats amb la gestió de la qualitat, tant en la formulació com en la implementació i l'avaluació d'aquest tipus de sistemes, es justifica per les notables repercussions econòmiques i socials que el

funcionament correcte d'aquest tipus de sistemes de gestió pot generar en la millora de la direcció de qualsevol tipus d'organitzacions.

Aquesta assignatura presenta un caràcter optatiu, de manera que puga resultar complementària per als diferents perfils formatius que la titulació en Administració i Direcció d'Empreses ofereix als estudiants. S'hi utilitza una metodologia docent que combina diversos mètodes, que van des de la classe o lliçó magistral fins a la utilització de casos pràctics per a exemplificar i il·lustrar millor l'estudiant respecte dels continguts de l'assignatura.

3. OBJECTIUS FORMATIUS

L'objectiu de l'assignatura és formar els estudiants en els conceptes i les eines de la direcció de la qualitat total. Aquesta forma de dirigir les empreses ha experimentat grans canvis en els últims anys, ha assumit cada vegada més una perspectiva estratègica i s'ha enriquit amb noves eines de gestió.

Al llarg del desenvolupament de la matèria, a més d'introduir-nos en la varietat d'enfocaments i conceptes tradicionals que han anat formant-la en els últims anys, es presentaran i s'analitzaran els últims avanços tant a nivell conceptual com de mètodes d'aplicació, la qual cosa en permetrà una visió global i innovadora a l'estudiant.

L'assignatura s'estructura en dues parts, una teòrica i una altra pràctica, que s'imparteixen simultàniament durant el segon semestre del curs.

En la part pràctica de l'assignatura es pretén formar els estudiants en la pràctica real aplicada per les empreses dels conceptes i eines estudiats en la part teòrica. Per això, gràcies a aquest plantejament pràctic, i d'acord amb els objectius que es pretenen, els estudiants desenvoluparan:

1. Coneixements pràctics sobre com apliquen les empreses els conceptes i les eines de la gestió de la qualitat.
2. Habilitats de treball en equip, en la cooperació amb els companys en el desenvolupament de les pràctiques.
3. Capacitats crítiques i de reflexió, en analitzar i comparar els casos reals estudiats.

4. METODOLOGIA D'ENSENYAMENT- APRENENTATGE

A aquesta assignatura semestral de 6 crèdits corresponen 60 hores, que es reparteixen de la manera següent: 3 crèdits de teoria (30 hores de classes teòriques) i 3 crèdits de pràctiques (30 hores de classes pràctiques).

En les sessions teòriques, el professorat desenvoluparà els conceptes teòrics arreglats en el programa analític que es detalla a continuació. En les sessions teòriques es fomentarà i es valorarà la participació de l'alumne.

En les sessions pràctiques l'alumne analitzarà, prepararà, desenvoluparà i presentarà, en els termes i les dates que indique el professor i seguint per a això el que estableix el cronograma que es detalla més avant, els exercicis i casos pràctics relatius als continguts vistos per l'alumne a les classes teòriques. Per a això, l'estudiant comptarà, al llarg de les sessions, amb una supervisió personalitzada per part del professor, que l'assessorarà en tots els aspectes que siguin necessaris perquè el treball realitzat resulte efectiu.

Addicionalment, a fi que les classes siguin realment participatives i útils, l'alumne comptarà amb el material de pràctiques amb prou antelació per a preparar i revisar els continguts teòrics necessaris abans del tractament de la pràctica corresponent a classe.

5. TEMARI

Tema 1. Concepte de qualitat i dimensions que el componen

- 1.1. El concepte de qualitat
- 1.2. Proposta de síntesi dels diferents conceptes de qualitat
- 1.3. Dimensions de la qualitat del producte i del servei

Tema 2. Gestió de la qualitat: concepte i aportacions clàssiques

- 2.1. Per què és important gestionar la qualitat? Qualitat, productivitat i competitivitat
- 2.2. Concepte de gestió de la qualitat
- 2.3. Control per inspecció
- 2.4. Control de qualitat
- 2.5. Limitacions d'aquests enfocaments
- 2.6. La dimensió econòmica de la qualitat: costos de qualitat i de no-qualitat

Tema 3. Tècniques per el control i la millora dels processos

- 3.1. Concepte de procés i elements integrants
- 3.2. Tècniques per a la millora dels processos
 - 3.2.1. Les set eines clàssiques de la qualitat
 - 3.2.2. Les set noves eines de la qualitat
- 3.3. Metodologies per a la millora dels processos

3.3.1. Les cinc S com a eina per a la millora dels processos

3.3.2. El cicle planificació-execució-control-acció

Tema 4. Assegurament de la qualitat: conceptes bàsics

4.1. Sorgiment i consolidació de l'assegurament de la qualitat

4.2. Característiques bàsiques i definició de l'assegurament de la qualitat

4.3. Avantatges i limitacions de l'enfocament

Tema 5. Implantació i certificació d'un sistema de gestió de la qualitat

5.1. Les normes de la sèrie ISO 9000

5.2. El model de les normes ISO 9001

5.3. Fases en la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat

5.4. La certificació del sistema de gestió de la qualitat

Tema 6. Gestió de la qualitat total (GQT): conceptes bàsics

6.1. Sorgiment i consolidació de la GQT

6.2. Principis i definició d'aquest enfocament

6.2.1. Principis específics de la GQT

6.2.2. Principis de caràcter genèric

6.2.3. Definició de la GQT

6.3. Avantatges i limitacions d'aquest enfocament

Tema 7. Implantació d'un sistema de GQT

7.1. Els models dels premis a la qualitat: el Model EFQM d'Excel·lència

7.2. L'autoavaluació: concepte, procés, enfocaments i tipus

7.3. Fases de la implantació d'un sistema de GQT

7.4. Consideracions a la implantació d'un sistema de GQT

Tema 8. Dimensió estratègica de la GQT

8.1. Dimensió estratègica de la GQT

8.2. La formulació i implementació de l'estratègia i la GQT

8.3. El procés de *benchmarking*: definició, tipus, utilitats i limitacions

Tema 9. Dimensió organitzativa de la gestió de la qualitat (I)

9.1. Introducció a la dimensió organitzativa de la gestió de la qualitat

9.2. Repercussions de la gestió de la qualitat sobre el disseny de llocs

9.3. Repercussions de la gestió de la qualitat sobre l'estructura organitzativa

9.4. Repercussions de la gestió de la qualitat sobre els processos d'informació-decisió

Tema 10. Dimensió organitzativa de la gestió de la qualitat (II)

- 10.1. Repercussions de la gestió de la qualitat sobre els sistemes d'avaluació i control del rendiment
- 10.2. Repercussions de la gestió de la qualitat sobre els rols desenvolupats per l'alta direcció
- 10.3. Repercussions de la gestió de la qualitat sobre el paper desenvolupat pels membres de l'organització

6. CRONOGRAMA

Programació prevista per a la part teòrica de l'assignatura:

Temes	Setmana
	1 i 2
Primer	
	3
Segon	
	4 i 5
Tercer	
	6
Quart	
	7
Cinquè	
	8
Sisè	
	9
Setè	
	10
Vuitè	
	11
Novè	
	12
Desè	
	13

Revisió general de tots els temes treballats en el curs

Programació prevista per a la part pràctica de l'assignatura:

Part I. Estudi pràctic de les definicions i dimensions de la qualitat, dels enfocaments de gestió de la qualitat i de l'aplicació pràctica de les normes ISO 9000

Setmana Contingut
1 Presentació, recomanació de lectures, formació de grups, recomanació sobre recerca d'empreses per al treball pràctic, etc.
2 Cas 1
3 Cas 2
4 Explicació del treball pràctic sobre ISO, elaboració qüestionari visita a empresa
5 Pràctica sobre control i millora de processos (I)
6 Pràctica sobre control i millora de processos (II)
7 Pràctica sobre control i millora de processos (III)
8 Exposició treballs ISO (I)
9 Exposició treballs ISO (II)
Part II. Aplicació del Model EFQM d'Excel·lència i de la tècnica de l'autoavaluació
10 Explicació del treball sobre Model EFQM i autoavaluació
11 Treball sobre Model EFQM i autoavaluació (I)
12 Treball sobre Model EFQM i autoavaluació (II)
13 Treball sobre Model EFQM i autoavaluació (III)

7. PROCÉS D'AVALUACIÓ

L'avaluació dels coneixements adquirits en aquesta assignatura es realitzarà per mitjà d'un examen i valorant tant els treballs pràctics com la participació de l'estudiant en el desenvolupament del curs.

L'**examen final**, que es realitzarà en les dates previstes per la Facultat d'Economia amb aquesta finalitat, **tindrà un contingut principalment teòric, però també pràctic, en una part reduïda, i la seua ponderació en la nota final serà d'un 60 %. El 40 % restant estarà determinat per l'avaluació dels treballs pràctics i de la participació.**

L'examen constarà de dues parts: una primera part de tipus test i una segona de preguntes que cal desenvolupar. La part de tipus test avalua el coneixement de la matèria a nivell conceptual mínim. La segona part avalua el grau d'aprofundiment en els diferents temes del programa, així com la capacitat de relació de tots els conceptes estudiats.

L'avaluació dels treballs pràctics i de la participació es realitzarà atenent fonamentalment la qualitat dels treballs que es realitzen al llarg del curs, la participació en el desenvolupament de les classes i les reflexions i anàlisis sobre els diferents temes que es realitzen col·lectivament.

Per a l'avaluació es ponderaran l'actitud, l'interès i la participació activa en les discussions de les sessions pràctiques, la qualitat dels treballs escrits presentats i la seua exposició i discussió. Es valorarà també la regularitat en l'assistència a classe.

8. RECURSOS BIBLIOGRÀFIS I DOCUMENTALS

BIBLIOGRAFIA BàSICA

- Moreno-Luzón, M., F. Peris i T. González. *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Marco teórico y estudio de casos*. Prentice-Hall, Madrid, 2001.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTÀRIA

- Castro Pérez, O. *La calidad como variable estratégica y factor de costes*. Club Gestión de Calidad, Madrid, 1996.
- Balbastre, F. “La autoevaluación de la calidad en la gestión”. *Quaderns de Treball*, núm. 139, Facultat d’Economia, Universitat de València, 2002.
- Claver, E., J. Llopis i J. Tarí. *Calidad y dirección de empresas*. Civitas, Madrid, 1999.
- Galgano, A. *Calidad total*, Díaz de Santos, Madrid, 1993.
- Galgano, A. *Los 7 instrumentos de la calidad total*. Díaz de Santos, Madrid, 1995.
- James, P. *Gestión de la calidad total TQM. Un texto introductorio*. Prentice-Hall, Madrid, 1997.
- Llorens Montes, F. J., i N. M. Fuentes Fuentes. *Calidad total. Fundamentos e implantación*. Pirámide, Madrid, 2000.
- Martínez Pérez, J. F., *et al.*: “Principios genéricos y específicos de la gestión del conocimiento: análisis comparativo con los principios de la gestión de la calidad total”. *Quaderns de Treball*, Facultat d’Economia, Universitat de València.
- Sangüesa, M., R. Mateo, i L. Ilzarbe. *Teoría y práctica de la calidad*. Thomson, Madrid, 2006.

A classe s’especificarà la bibliografia corresponent a cada tema i apartat.

A l’aula virtual, els alumnes disposaran de tot el material documental addicional

necessari per al seguiment de les classes teòriques i pràctiques. La guia docent, els esquemes de treball que desenvoluparem a classe, els casos pràctics i problemes, així com les instruccions i el material necessari per a desenvolupar l'aplicació pràctica dels models avançats de direcció de la qualitat: Model ISO 9001 i Model EFQM d'Excel·lència.