



UNIVERSITAT  
ROVIRA I VIRGILI

DEPARTAMENT DE GESTIÓ D'EMPRESES

FACULTAT DE CIÈNCIES ECONÒMIQUES I EMPRESARIALS  
DEPARTAMENT DE GESTIÓ D'EMPRESES

ECONOMIA  
2004/05

GESTIÓ DE QUALITAT  
4T CURS / 2N QUADRIMESTRE

PROFESSOR

CARLOS GAS AIXENDRI (Grup T0)

## OBJECTIUS GENERALS

Proporcionar a l'alumne una visió clara de l'evolució del concepte de Qualitat dins de l'empresa i el lligam estratègic en la seva supervivència, fent especial menció a la qualitat de servei, satisfacció i fidelització del client. En la darrera part del curs s'expliquen aspectes pràctics dels models existents de Gestió de la Qualitat.

## PROGRAMA ANALÍTIC

### **Tema 1: Evolució i definició del concepte de Qualitat**

- ✓ Importància de la qualitat
- ✓ Orígens i evolució de la qualitat
- ✓ Concepte de qualitat i les seves dimensions
- ✓ Els gurús de la qualitat

### **Tema 2: Enfocs d'aplicació a l'empresa**

- ✓ Evolució dels enfocs d'aplicació a l'empresa
- ✓ Control de qualitat
- ✓ Assegurament de la qualitat
- ✓ Gestió de la qualitat total

### **Tema 3: Diagnòstic i Planificació de la Qualitat**

- ✓ Avaluació de la situació de l'empresa
- ✓ Identificació i documentació dels processos
- ✓ Planificació de la qualitat

### **Tema 4: La gestió de la Qualitat de Servei**

- ✓ Les empreses de serveis
- ✓ Concepte i dimensions de la qualitat de servei
- ✓ Models i escales de mesura de la qualitat de servei
- ✓ Qualitat, satisfacció i fidelitat del client

### **Tema 5: Models d'aplicació de la Gestió de Qualitat**

- ✓ Models d'excel·lència: EFQM i Baldrige
- ✓ El model EFQM, contingut dels criteris
- ✓ Normes ISO 9001, versió 1994 i 2000
- ✓ Normes ISO 9001, desenvolupament
- ✓ Comparació dels diferents models i conclusions

## BIBLIOGRAFIA

### Bibliografia bàsica

Claver, E.; Llopis J. y Tarí, J.J.. *Calidad y Dirección de Empresas*. Madrid: Civitas, 1999.

Llorens, F.J.. *Calidad Total. Fundamentos e implantación*. Madrid: Pirámide, 2000.

Setó, D.. *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC, 2004.

### Bibliografia complementària

Deming, W.E.. *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos, 1989.

Drummond, H.. *Qué es hoy la calidad total: el movimiento de la calidad*. Bilbao: Ediciones Deusto, 1995.

James, P. *La gestión de la calidad total. Un texto introductorio*. Prentice-Hall, Madrid, 1997

Juran, J.M.; Gryna, F.M.. *Análisis y planeación de la calidad: del desarrollo del producto al uso*. 3ª ed. México: McGraw-Hill, 1995.

Moreno-Luzón, M.D.; Peris F.J. y González T. *Gestión de calidad y Diseño de Organizaciones*, Prentice-Hall, Madrid, 2001.

Ruiz-Olalla, M.C.. *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. Madrid: AECA, 2001.

Senlle, A.; Stoll, G.. *Calidad total y normalización: ISO 9000 Las normas para la calidad en la práctica*. 2ª ed. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1995.

## AVALUACIÓ DE L'ALUMNE

L'avaluació de l'assignatura es realitzarà amb un examen teòric/pràctic; (100%) de la nota final. Per poder optar al examen pràctic, els alumnes realitzaran dos exercicis en grups, integrats durant el curs i presentaran, individualment o en grups, un treball final que consistirà en la realització d'una proposta de Pla de Qualitat en una empresa real. En funció del desenvolupament del curs, i a criteri del professor, els exercicis i treball anterior podran constituir la totalitat de l'avaluació substituint la part corresponent a l'examen teòric.

## HORARI D'ASSIGNATURA

### **Carlos Gas (Aula 06)**

Dilluns, de 12 a 14 h. (MO) i de 16 a 18 h. (TO).

Divendres, de 12 a 14 h. (MO) i de 18 a 20 h. (TO).

## HORARI DE CONSULTES

**Carlos Gas (Despatx 211- [cga@fcee.urv.es](mailto:cga@fcee.urv.es))**

Dilluns, de 14 a 16 h.

Divendres, de 14 a 18 h.