

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

<b>Codi</b>	43399
<b>Nom</b>	Dimensió humana i organitzativa de la qualitat
<b>Cicle</b>	Màster
<b>Crèdits ECTS</b>	3.0
<b>Curs acadèmic</b>	2019 - 2020

**Titulació/titulacions**

<b>Titulació</b>	<b>Centre</b>	<b>Curs</b>	<b>Període</b>
2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2	Facultat d'Economia	1	Primer quadrimestre

**Matèries**

<b>Titulació</b>	<b>Matèria</b>	<b>Caràcter</b>
2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2	6 - Qualitat dels serveis	Optativa

**Coordinació**

<b>Nom</b>	<b>Departament</b>
ESCRIBA MORENO, MARIA ANGELES	105 - Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'

**RESUM**

Las empresas son cada vez más conscientes de la importancia de la calidad de los servicios para lograr y mantener una ventaja competitiva. En cualquier actividad hay un componente intangible relacionado con el trato con el cliente, el asesoramiento para el uso del producto, etc. Para conseguir dicha calidad de servicio la empresa debe eliminar las posibles deficiencias en el servicio que provocan que los clientes no vean cumplidas sus expectativas. Algunas de estas posibles deficiencias están producidas por factores relacionados con la dimensión humana y organizativa de la empresa y por tanto, las acciones que la empresa puede emprender para gestionar estas deficiencias guardan relación con la dirección de las personas.

En este sentido, la atención a la calidad representa un cambio en la forma de gestionar las relaciones con los empleados. Parece existir cierto acuerdo en que la implantación de un sistema de gestión de la calidad requiere un cambio cultural en la organización, prestando una especial atención a las personas, otorgándoles mayor autonomía y garantizando su participación. Es por ello que las prácticas referidas a la gestión de los recursos humanos desempeñan un papel fundamental durante la implantación de la gestión de la calidad en la empresa.



Una estrategia de recursos humanos apropiada en una empresa que implanta la gestión de la calidad debe garantizar la participación de todos los empleados. En este sentido, se promueve la utilización de un conjunto de técnicas organizativas que faciliten que los empleados posean las competencias necesarias para participar en la gestión de la calidad.

De acuerdo con la anterior descripción, el propósito de la asignatura es introducir al estudiante en la interacción existente entre la dirección de recursos humanos y la gestión de la calidad.

## **CONEIXEMENTS PREVIS**

### **Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació**

No heu especificat les restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

### **Altres tipus de requisits**

Los conocimientos previos a cursas est asignatura son los exigidos para acceder al máster.

## **COMPETÈNCIES**

### **2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2**

- Que els estudiants sàpiguen aplicar els coneixements adquirits i la seua capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seua àrea d'estudi.
- Que els estudiants siguen capaços d'integrar coneixements i afrontar la complexitat de formular judicis a partir d'una informació que, sent incompleta o limitada, incloga reflexions sobre les responsabilitats socials i ètiques vinculades a l'aplicació dels seus coneixements i judicis.
- Que els estudiants sàpiguen comunicar les conclusions (i els coneixements i les raons últimes que les sustenten) a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats.
- Que els estudiants posseïsquen les habilitats d'aprenentatge que els permeten continuar estudiant d'una forma que haurà de ser en gran manera autodirigida o autònoma.
- Capacitat per dissenyar, implantar i millorar contínuament un sistema de gestió de la qualitat, tant en una empresa de producció com en una organització del sector de serveis.
- Capacitat per desenvolupar una actitud de crítica constructiva i de millora contínua cap a les pràctiques i el funcionament de l'organització.
- Saber identificar i traduir a especificacions de producte o servei, segons el cas, les necessitats i les expectatives dels clients d'una organització.
- Posseir i comprendre coneixements que aportin una base o oportunitat de ser originals en el desenvolupament i / o aplicació d'idees, sovint en un context de recerca.
- Ser capaços de buscar, ordenar, analitzar i sintetitzar la informació, seleccionant la que resulta pertinent per a la presa de decisions.
- Saber treballar en equip amb eficàcia i eficiència.
- Ser capaços de prendre decisions tant individuals com col·lectives en la seva tasca professional i / o investigadora.
- Ser capaços d'integrar les noves tecnologies en la seva tasca professional i / o investigadora.
- Saber redactar i preparar presentacions per posteriorment exposar-les i defensar-les.



- Analitzar de forma crítica tant el seu treball com el dels seus companys.
- Construir una actitud proactiva davant dels possibles canvis que es produïsquen en la seua labor professional y/o investigadora.
- Aplicar el treball en equip com a mecanisme bàsic per a la millora contínua del sistema de gestió de la qualitat.
- Construir i interpretar ferramentes per al mesurament de la satisfacció del client d'una organització.
- Identificar les polítiques de RRHH que recolzen i faciliten el desenrotllament d'una cultura organitzativa basada en la gestió de la qualitat.

## RESULTATS DE L'APRENTATGE

Los alumnos deben reconocer la importancia del ajuste entre los sistemas de gestión de la calidad y la estrategia de recursos humanos. Más concretamente, los objetivos se concretan en:

- Conocer cómo la gestión de los recursos humanos permite gestionar las deficiencias en la calidad del servicio.
- Comprender el papel de las personas en el Modelo EFQM de Excelencia y en la implantación de las normas de la familia ISO 9000.
- Utilizar un conjunto de actuaciones en el ámbito de la dirección de recursos humanos para facilitar la implantación de la Gestión de la Calidad, en línea con la gestión por competencias.

## DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

### 1. El papel de las personas en la calidad de servicio

la implicación y el compromiso necesario por parte de los trabajadores para que contribuyan a una aplicación eficaz de la gestión de la calidad.

### 2. La gestión por competencias

Descripción del proceso de gestión por competencias y estudio de las herramientas a aplicar en la mismo.

### 3. Prácticas de recursos humanos coherentes con las iniciativas de GC

Estudio de los aspectos sociales de la gestión de la calidad que deben apoyar eficazmente la implantación de un sistema de gestión de estas características.

**VOLUM DE TREBALL**

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes de teoria	24.00	100
Tutories reglades	6.00	100
<b>TOTAL</b>	<b>30.00</b>	

**METODOLOGIA DOCENT**

El desarrollo presencial de la asignatura se estructura en 6 sesiones de 4 horas, combinando en cada una de ellas las sesiones teóricas con las prácticas. Además, parte de dichas sesiones se dedicarán a tutorías, a la impartición de experiencias prácticas por parte de profesionales y a la realización de una prueba final.

El método didáctico utilizado en la impartición de las clases presenciales supondrá una combinación de la clase magistral participativa, la realización de actividades prácticas en el aula, la búsqueda de información, y la realización de un trabajo final en equipo:

- Con la intención de dinamizar las clases expositivas, la profesora explicará el contenido del tema a través de explicaciones razonadas. Para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje la profesora preparará unos esquemas-transparencias de cada tema para un mejor seguimiento de la clase. Éstos estarán disponibles en el aula virtual de la asignatura. El contenido de estas transparencias debe ampliarse a partir de la bibliografía recomendada para cada tema.
- Junto con las explicaciones de cada tema los alumnos realizarán actividades prácticas en el aula sobre el tema tratado en clase con la intención de reforzar los aspectos tratados. En el caso de alguna de las actividades prácticas los alumnos deberán entregar un informe individual sobre la resolución de dicha práctica, previamente a su resolución y discusión en el aula. Asimismo, está prevista la intervención de profesionales que expongan experiencias prácticas.
- Adicionalmente, los alumnos deberán realizar un trabajo final en equipo consistente en la evaluación de las prácticas de recursos humanos utilizadas por una organización que esté implicada en una iniciativa de gestión de la calidad.
- Toda la información relativa a las actividades y trabajos (contenidos, fechas de presentación,...) se entregará al alumno a través del aula virtual.

**AVALUACIÓ**

La evaluación final de la asignatura se realizará tal como se describe a continuación:



<b>Actividad</b>	<b>EVALUACIÓN CONTINUA</b>
Resolución de actividades prácticas	Hasta 5 puntos (mínimo 2,5 puntos)
Prueba final	Hasta 5 puntos (mínimo 2,5 puntos)

Los estudiantes serán evaluados de manera continua según la realización de las actividades propuestas en las diferentes sesiones, las actividades entregables, y con una prueba final. Se exige un mínimo de 5 puntos sobre 10 como nota final para superar la asignatura. Ambas partes (evaluación continua y prueba final) deben superarse (obtener un mínimo de 2,5 puntos sobre 5) para poder obtener la nota final. La nota de la evaluación continua se guarda hasta la segunda convocatoria del mismo curso académico. Los alumnos que no superen la asignatura con esta evaluación continua podrán presentarse a una prueba escrita en las convocatorias que se establecerán oportunamente. Un estudiante será calificado como “No Presentado” si no se ha presentado a la prueba final.

## REFERÈNCIES

### Bàsiques

- Moreno, M.D., Peris, F.J. y González (2001): Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos, Prentice Hall, Madrid.
- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2007): Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Prentice Hall, Madrid.

### Complementàries

- Blanco, A. (2007): Trabajadores Competentes. Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias, Esic Editorial, Madrid.
- Claver, E.; Llopis, J. y Tarí, J.J. (1999): Calidad y Dirección de Empresas. Ed. Cívitas.
- Claver, E.; Molina, J.F. y Tarí, J.J. (2011): Gestión de la Calidad y Gestión Medioambiental. Pirámide, Madrid.
- Fernández, J. (2005): Gestión por competencias. Prentice Hall, Madrid.
- Llorens, F.J. y Fuentes, M.M. (2005): Gestión de la Calidad Empresarial. Fundamentos e Implantación. Pirámide, Madrid. Capítulo 1.
- Navarro, M.J. (2010): La función de la gestión de recursos humanos en un contexto de gestión de la calidad. Ediciones K&L, Granada.
- Pereda, S., Berrocal, F. y Alonso, M.A. (2011): Técnicas de Gestión de Recursos Humanos por Competencias. Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid.
- Rábago, E. (2010): Gestión por competencias. Ed. Netbiblo, Madrid.
- Senlle, A. (2010): Gestión Estratégica de RRHH para la calidad y la excelencia. AENOR, Madrid.
- Zeithman, V.A., Parasuraman, A. y Berry, L.L. (1993): Calidad Total en la Gestión de Servicios, Ed. Díaz de Santos, Madrid.



**ADDENDA COVID-19**

