

**FICHA IDENTIFICATIVA****DATOS DE LA ASIGNATURA****Código:** 33588**Nombre:** Dirección de la Calidad y Recursos Humanos**Ciclo:** Grado**Créditos ECTS:** 4,5**Curso académico:** 2026-27**TITULACIONES**

Titulación	Centro	Curso	Periodo
1309 - Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos	Facultat de Ciències Socials	4	Primer cuatrimestre

MATERIAS

Titulación	Materia	Carácter
1309 - Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos		

COORDINACIÓN

BALBASTRE BENAVENT FRANCISCO

RESUMEN

La asignatura Dirección de la Calidad y Recursos Humanos tiene carácter de optativa y se imparte en el primer cuatrimestre del cuarto curso del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, dentro de la mención de Dirección y Gestión. La asignatura cuenta con 6 créditos ECTS., considerando que cada crédito ECTS equivale a 25-30 horas de trabajo del / de la estudiante. El volumen total de trabajo que para el / la estudiante supone esta asignatura es de 112,5 horas, aproximadamente. El desglose de estas horas, así como el contenido de la asignatura aparece recogido en apartados posteriores de esta guía docente.

Dirección de la Calidad y Recursos Humanos es una asignatura que intenta profundizar en el conocimiento de los conceptos, herramientas, enfoques y modelos, relacionados con la gestión de la calidad, y su influencia sobre la estructura organizativa y las políticas y prácticas de recursos humanos, enlazando así con las materias previas de RRHH que se imparten en segundo y tercer curso, y en la mención en Dirección y Gestión del grado.

En todo caso, si la elección de la mención, en cuarto curso, no se centra en el área de conocimiento de dirección de empresas, se garantiza en la formación del / de la estudiante una base mínima de conocimiento que le permita entender cómo la aplicación de la estrategia basada en la calidad necesita un ajuste en el diseño de la estructura y de las políticas y prácticas de RRHH de la organización.



CONOCIMIENTOS PREVIOS

RELACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS DE LA MISMA TITULACIÓN

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

OTROS TIPOS DE REQUISITOS

Es recomendable haber cursado las asignaturas de 'Introducción al funcionamiento de la empresa', 'La dirección de la empresa', 'Estructura de la organización y diseño de puestos' y 'La función de recursos humanos'.

COMPETENCIAS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1.- Concepte de qualitat

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

2.- Enfocaments de gestió de la qualitat

- 2.1.- Concepte de gestió de la qualitat
- 2.2.- Aportacions clàssiques: control per inspecció i control de qualitat
- 2.3.- Limitacions dels enfocaments clàssics: els costos vinculats a la qualitat
- 2.4.- L'assegurament de la qualitat. Principis, avantatges i limitacions
- 2.5.- L'excel·lència empresarial. Principis, avantatges i limitacions
- 2.6.- La gestió per processos com a principi bàsic en els enfocaments evolucionats de gestió de la qualitat

3.- Models de referència per a la gestió de la qualitat

- 3.1.- La sèrie de normes ISO 9001
- 3.2.- Els models d'excel·lència empresarial. El Model *EFQM
- 3.3.- La gestió de la qualitat a nivell sectorial

- 3.3.1.- Introducció
- 3.3.2.- El sector turístic
- 3.3.3.- El sector de l'educació superior

**4.- La transformació organitzativa cap a la gestió de la qualitat (I): canvis en els aspectes socials**

- 4.1.- La cultura organitzativa
- 4.2.- L'estil de direcció i lideratge
- 4.3.- El compromís i la implicació de les persones

5.- La transformació organitzativa cap a la gestió de la qualitat (II): canvis en els aspectes estructurals

- 5.1.- L'estructura de l'àrea de qualitat
- 5.2.- L'estructura general de l'organització
- 5.3.- El disseny dels llocs de treball
- 5.4.- L'ús de dispositius d'enllaç. El treball en equip
- 5.5.- Les formes de coordinació del treball

6.- La transformació organitzativa cap a la gestió de la qualitat (III): canvis en les polítiques i pràctiques de RH

- 6.1.- Atracció del talent
- 6.2.- Desenvolupament del talent
- 6.3.- Comunicació efectiva
- 6.4.- Retenció del talent

VOLUMEN DE TRABAJO (HORAS)**ACTIVIDADES PRESENCIALES**

Actividad	Horas
Teoría-Prácticas	45,00
Total horas	45,00

ACTIVIDADES NO PRESENCIALES

Actividad	Horas
Elaboración de trabajos individuales o en grupo	35,00
Estudio y trabajo autónomo	27,50
Total horas	62,50

METODOLOGÍA DOCENTE

Se aplicarán, entre otras herramientas:

- Lección magistral participativa
- Resolución de problemas
- Estudios de casos
- Presentaciones orales



- Debates en el aula

NOTA: El uso de la Inteligencia Artificial, y cualquier otro tipo de herramienta similar, estará permitido para ser aplicado, tanto al trabajo en el aula como al autónomo, siempre y cuando el/la estudiante incorpore a estas tareas una declaración de uso responsable, indicando, en cada caso, la fuente y las partes del trabajo afectadas.

EVALUACIÓN

La evaluación y el control del aprendizaje se realizarán sobre todos los contenidos que incluye la asignatura. La evaluación tiene que cumplir una función sumativa (acreditación del nivel de formación obtenido) y una función formativa (mecanismo de retroalimentación que mejora el proceso de enseñanza-aprendizaje). La función sumativa se cumplirá con la evaluación final que permite asignar una nota en actas; por su parte, la función formativa se realizará a través de la evaluación continua, tal y como se detalla a continuación.

De esta manera, la evaluación de la asignatura Dirección de la Calidad y Recursos Humanos se realizará combinando diferentes instrumentos que pretenden obtener información sobre el aprendizaje del / de la estudiante. Por lo que respecta a la **PRIMERA CONVOCATORIA**.

- **BLOQUE A:** Un 70% de la nota final se derivará de la realización de una prueba escrita que se realizará al finalizar el semestre. La prueba escrita será coherente con la metodología activa puesta en práctica a lo largo del curso; en particular, consiste en la descripción de un caso de empresa sobre el cual el alumno/a tendrá que contestar una serie de preguntas aplicadas. También se incluirán preguntas tipo test.
- **BLOQUE B (EVALUACIÓN CONTINUA):** esta parte tiene una puntuación máxima de 3 puntos sobre 10 (30% de la nota) y se ajustará a los siguientes criterios:

La asistencia es obligatoria, de manera que la no asistencia a las sesiones prácticas tendrá una penalización.

PARTE A: 15 % de la nota final se corresponde con el trabajo individual del / de la estudiante durante las prácticas (trabajos individuales realizados en clase + participación activa e interés durante las sesiones de prácticas).

PARTE B: el otro 15% de la nota final correspondiente a EC estará basado en la evaluación del trabajo colectivo que el / la estudiante realizará durante las sesiones prácticas. Esta parte de la evaluación se considera, por su carácter colectivo, **no recuperable**.

Esta parte de la EC es de carácter formativo, puesto que permite un proceso de retroalimentación tanto para el profesor como para el / la estudiante. Sin embargo, **en aquellos casos en que el / la estudiante, por**



razones justificadas, no pueda asistir regularmente a la clase, se le ofrecerá un sistema de trabajo alternativo siempre que se comunique y justifique esta situación al profesor dentro de las dos primeras semanas del curso.

Por lo que respecta a la **SEGUNDA CONVOCATORIA**, el desglose de la evaluación es el siguiente:

- un 70% de la nota final se derivará de la realización de una prueba escrita;
- por lo que respecta a la EC, esta parte vale un 30% de la nota final. El/La estudiante mantendrá la nota que obtuvo en la parte no recuperable de la EC (15% de la calificación final) en la primera convocatoria. Por lo que respecta a la parte recuperable (15% de la calificación final), el / la estudiante tendrá la posibilidad de realizar un examen práctico de recuperación que tendrá una puntuación máxima de 1,5 puntos.

La nota final se obtiene de la suma ponderada de las notas de cada parte de la evaluación, **siempre que se haya superado la parte correspondiente a las pruebas escritas** convocadas de forma oficial por la Facultad de Ciencias Sociales.

NOTA IMPORTANTE: Siguiendo el artículo 28 del Reglamento de usos lingüísticos de la Universitat de València (ACGUV 167/2014, de 30 de septiembre, modificado por ACGUV 146/2023), **los enunciados de los exámenes y ejercicios se presentarán en la lengua en la que se haya ofertado oficialmente la asignatura.**

BIBLIOGRAFÍA

- AENOR (2015). UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, AENOR.
- Beltrán, J., Carmona, M.A., Carrasco, R., Rivas, M.A. y Tejedor, F. (2009). Guía para una gestión basada en procesos, Instituto Andaluz de Tecnología.
- Bhat, K. S. (2024). Total quality management. Himalaya Publishing House.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T.F. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Prentice Hall.
- Dale, B.G., Bamford, D. & Wiele, T.V.D. (2016). Managing Quality. An Essential guide and resource gateway (6th ed.), TJ International Ltd.
- EFQM (2024). Modelo EFQM versión 2025, Club de Excelencia en Gestión.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). Quality management for organizational excellence Pearson.



- Naima, R. (2017). Total quality in Managing Human Resources, Archerpress
- Oakland, J. S. (2014). Total quality management and operational excellence: text with cases. Routledge.
- Omachonu, V. K., & Ross, J. E. (2004). Principles of total quality. Crc Press.
- Petrick, J. A. & Furr, D. S. (2007). Calidad Total en la dirección de Recursos Humanos. Grupo Planeta (GBS)
- Sangüesa, M., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006). Teoría y Práctica de la Calidad, Thomson.
- Wilkinson, A., & Brown, A. (2003). Managing human resources for quality management. En Dale, B.G. (Ed.). Managing quality, Sage, pp. 176-202.