

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA****Codi:** 33588**Nom:** Direcció de la qualitat i recursos humans**Cicle:** Grau**Crèdits ECTS:** 4,5**Curs acadèmic:** 2025-26**TITULACIONS**

Titulació	Centre	Curs	Període
1309 - Grau en Relacions Laborals i Recursos Humans	Facultat de Ciències Socials	4	Primer quadrimestre

**MATÈRIES**

Titulació	Matèria	Caràcter
1309 - Grau en Relacions Laborals i Recursos Humans		

**COORDINACIÓ**

BALBASTRE BENAVENT FRANCISCO

**RESUM**

L'assignatura ***Direcció de la Qualitat i Recursos Humans*** té caràcter d'optativa i s'imparteix en el primer quadrimestre del quart curs del Grau en Relacions Laborals i Recursos Humans, dins de l'itinerari de Recursos Humans. La dita assignatura compta amb 4,5 crèdits ECTS., considerant que cada crèdit ECTS equival a 25-30 hores de treball de l'alumne. El volum total de treball que per a l'alumne suposa esta assignatura és de 112,5 hores, aproximadament. El desglossament d'estes hores, així com el contingut de l'assignatura apareix arreglat en apartats posteriors d'esta guia docent.

***Direcció de la Qualitat i Recursos Humans*** és una assignatura que intenta aprofundir en el coneixement dels conceptes relacionats amb la gestió de la Qualitat, i amb la seua influència i relació sobre les polítiques de Gestió dels Recursos Humans, enllaçant així amb les matèries prèvies de recursos humans que s'imparteixen en 2r i 3t curs, i en l'itinerari d'especialitat en Recursos Humans (itinerari B).

En tot cas, si l'elecció de l'itinerari en Quart curs no se centra en l'àrea de coneixement de direcció d'empreses es garanteix en la seua formació una base mínima de coneixement de la influència de la gestió de la qualitat sobre les polítiques de Recursos Humans.

**CONEIXEMENTS PREVIS**



## RELACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES DE LA MATEIXA TITULACIÓ

No s'ha especificat restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

## ALTRES TIPUS DE REQUISITS

És recomanable haver cursat les assignatures d'Introducció al funcionament de l'empresa, L'adreça de l'empresa, Estructura de l'organització i disseny de llocs i Funció de recursos humans.

## COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENENTATGE

## DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

### 1. Concepte de Qualitat

1. El concepte de qualitat, proposta de síntesi dels diferents conceptes de qualitat
2. Dimensions de la qualitat del producte i del servei

### 2. Enfocaments de Gestió de la Qualitat

1. Concepte de Gestió de la Qualitat
2. Aportacions clàssiques : Control per Inspecció i Control de Qualitat
3. Limitacions d'aquests enfocaments
4. Assegurament de la Qualitat. Avantatges i limitacions de l'enfocament
5. La Gestió de la qualitat Total. Avantatges i limitacions de l'enfocament

### 3. Models de referència en la gestió de la qualitat

1. Normes ISO
2. Models d'Excel·lència: El Model EFQM d'Excel·lència
3. Altres normes i models

### 4. Canvis en principis 'soft'

1. Introducció
2. Cultura i lideratge
3. Compromís i implicació

### 5. Canvis a l'estructura de l'organització



1. Canvis a l'estructura general de l'organització
2. Canvis al disseny de llocs de treball

### 6. Canvis a l'ús de dispositius d'enllaç

1. Equips de treball: Concepte i característiques
2. Variables per al disseny d'equips
3. Tipologia d'equips
4. Els equips en el marc de la Gestió de la Qualitat

### 7. Canvis a les Pràctiques de RRHH

1. Introducció
2. Gestió de la Diversitat
3. Capacitació
4. Selecció
5. Retribucions
6. Pràctiques motivacionals
7. Clima laboral

## VOLUM DE TREBALL (HORES)

### ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Teoria-Pràctiques	45,00
<b>Total hores</b>	<b>45,00</b>

### ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	0,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	35,00
Estudi i treball autònom	27,50
Preparació de classes	0,00
Preparació d'activitats d'avaluació	0,00
Resolució de casos pràctics	0,00
<b>Total hores</b>	<b>62,50</b>

## METODOLOGIA DOCENT

S'aplicaran, entre altres eines:

- Lliçó magistral participativa
- Resolució de problemes
- Estudis de casos
- Presentacions orals



- Debats a l'aula

**NOTA:** L'ús de la Intel·ligència Artificial, i qualsevol altre tipus de ferramenta similar, estarà permès per a ser aplicada, tant al treball en l'aula com a l'autònom, sempre i quan l'estudiant/ta incorpore a aquestes tasques una declaració d'ús responsable, indicant, en cada cas, la font i les parts del treball afectades

## AVALUACIÓ

L'avaluació i el control de l'aprenentatge es realitzarà sobre tots els continguts que inclou l'assignatura. L'avaluació ha de complir una funció sumativa -acreditació del nivell de formació obtingut- i una funció formativa -mecanisme de retroalimentació que millora el procés d'ensenyança-aprenentatge-. La funció sumativa es complirà amb l'avaluació final que permet assignar una nota en actes; per la seua banda, la funció formativa es realitzarà a través de l'avaluació contínua i tal com passem a exposar.

D'esta manera, l'avaluació de l'assignatura **Direcció de la Qualitat i recursos Humans** es realitzarà combinant diferents instruments que pretenen obtenir informació sobre l'aprenentatge de l'alumne. A continuació es detalla el desglossament de l'avaluació de l'alumne.

- **BLOC A:** Un 70% de la nota final es derivarà de la realització d'una prova escrita que es realitzarà al finalitzar el semestre. La prova escrita serà coherent amb la metodologia activa posada en pràctica al llarg del curs; en particular, consisteix en la descripció d'un cas d'empresa sobre el qual l'alumne/a haurà de contestar una sèrie de preguntes aplicades al cas. També s'inclouran preguntes tipus test.
- **BLOC B (AVALUACIÓ CONTÍNUA):** aquesta part té una puntuació màxima de 3 punts sobre 10 (30% de la nota) i s'ajustarà als següents criteris:
  - L'assistència és obligatòria, de manera que la no assistència a les sessions pràctiques tindrà una penalització. Quan l'estudiant supere la xifra de 2 faltes, siguen aquestes justificades o no, tindrà un 0 com a nota d'AC.
  - PART A: 15 % de la nota final es correspon amb el treball individual de l'estudiant durant les pràctiques (treballs individuals realitzats a classe + participació activa i interès durant les sessions de pràctiques).
  - PART B: l'altre 15% de la nota final corresponent a AC estarà basat en l'avaluació del treball col·lectiu que l'estudiant realitzarà durant les sessions pràctiques. Aquesta part de l'avaluació es considera, pel seu caràcter col·lectiu, **no recuperable**.

Aquesta part de l'avaluació contínua és de caràcter formatiu, ja que permet un procés de retroalimentació tant per al professor com per a l'alumne. No obstant això, **en aquells casos en què l'estudiant, per raons justificades, no puga assistir regularment a la classe, se li oferirà un sistema de treball alternatiu sempre que es comuniqui i justifique aquesta situació al professor dins de les dues primeres setmanes del curs.**

La nota final s'obté de la suma ponderada de les notes de cada part de l'avaluació, **sempre que s'haja superat la part corresponent a les proves escrites** convocades de forma oficial per la *Facultat de Ciències Socials*. D'una manera esquemàtica, l'avaluació de l'aprenentatge s'arregla en la següent taula.

**NOTA IMPORTANT:** seguint l'article 28 del Reglament d'usos lingüístics de la Universitat de València



(ACGUV 167/2014, de 30 de setembre, modificat per ACGUV 146/2023), els enunciats dels exàmens i exercicis es presentaran en la llengua en què s'haja ofert oficialment l'assignatura.

## BIBLIOGRAFIA

- Camisón, César; Cruz, Sonia y González, Tomás Félix (2007): Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Prentice Hall, Madrid
- Sangüesa, Marta, Mateo, Ricardo e Ilzarbe, Laura (2006): Teoría y Práctica de la Calidad, Ed. Thomson, Madrid.
- Dale, Barrie G., Bamford, David & Wiele, Ton Van Der (2016). Managing Quality. An Essential guide and resource gateway (6th ed.). Chichester, West Sussex, United Kingdom: TJ International Ltd
- AENOR (2015). UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Madrid: AENOR.
- Beltrán, Jaime, Carmona, Miquen Ángel, Carrasco, Remigio, Rivas, Miguel Ángel y Tejedor, Fernando (2009). Guía para una gestión basada en procesos. Andalucía, España: Instituto Andaluz de Tecnología
- EFQM (2024). Modelo EFQM versión 2025, Madrid: Club de Excelencia en Gestión