

**FICHA IDENTIFICATIVA****DATOS DE LA ASIGNATURA****Código:** 43399**Nombre:** Dimensión humana y organizativa de la calidad**Ciclo:** Máster Universitario Oficial**Créditos ECTS:** 3**Curso académico:** 2025-26**TITULACIONES**

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2154 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad	Facultat d'Economia	1	Segundo cuatrimestre

MATERIAS

Titulación	Materia	Carácter
2154 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad	Calidad de los servicios	OPTATIVA

COORDINACIÓN**RESUMEN**

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 toda organización debe fomentar una calidad de servicio interna que optimice las competencias (conocimientos, habilidades y comportamientos) de los empleados, con el objeto de alcanzar altos niveles de calidad de servicio al cliente externo.

En este sentido, la atención a la calidad representa un cambio en la forma de gestionar las relaciones con los empleados. De hecho, la implantación de un sistema de gestión de la calidad requiere a menudo un cambio cultural en la organización, prestando una especial atención a las personas, reconociéndolas y motivándolas adecuadamente, otorgándoles mayor autonomía y garantizando su participación. Es por ello que las prácticas referidas a la gestión de los Recursos Humanos (RR.HH.) - en especial las llamadas prácticas de RR.HH. de alto rendimiento - desempeñan un papel fundamental durante la implantación de la gestión de la calidad en la empresa.

De acuerdo con la anterior descripción, el propósito fundamental de esta asignatura es introducir al estudiante en la interacción existente entre la gestión de RR.HH. y la gestión de la calidad.

RR.HH. y la gestión de la calidad.



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

Los conocimientos necesarios previos para cursar esta asignatura son los exigidos para acceder al máster.

COMPETENCIAS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2154 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad

Analizar de forma crítica tanto su trabajo como el de sus compañeros.

Aplicar el trabajo en equipo como mecanismo básico para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Capacidad para desarrollar una actitud de crítica constructiva y de mejora continua hacia las prácticas y el funcionamiento de la organización.

Capacidad para diseñar, implantar y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, ya sea en una empresa de producción como en una organización del sector servicios.

Construir e interpretar herramientas para la medición de la satisfacción del cliente de una organización.

Construir una actitud proactiva ante los posibles cambios que se produzcan en su labor profesional y/o investigadora.

Identificar las políticas de RRHH que apoyen y faciliten el desarrollo de una cultura organizativa basada en la gestión de la calidad.

Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

Que los/las estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo

Que los/las estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

Que los/las estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

Que los/las estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.



Saber identificar y traducir a especificaciones de producto o servicio, según el caso, las necesidades y expectativas de los clientes de una organización.

Saber redactar y preparar presentaciones para posteriormente exponerlas y defenderlas.

Saber trabajar en equipo con eficacia y eficiencia.

Ser capaces de buscar, ordenar, analizar y sintetizar la información, seleccionando aquella que resulta pertinente para la toma de decisiones.

Ser capaces de integrar las nuevas tecnologías en su labor profesional y/o investigadora.

Ser capaces de tomar decisiones tanto individuales como colectivas en su labor profesional y/o investigadora.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

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

Descripción de 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. Prácticas de RR.HH. de alto rendimiento orientadas a la mejora de las competencias: gestión por competencias

Análisis de la gestión por competencias como sistema para promover los conocimientos, las habilidades y las actitudes de los empleados para optimizar el desempeño en su puesto de trabajo.

3. Prácticas de RR.HH. de alto rendimiento orientadas a la mejora de la motivación, participación y comunicación

Estudio de las prácticas de RR.HH. de alto rendimiento relativas a la evaluación del desempeño, reconocimiento, participación y comunicación.

VOLUMEN DE TRABAJO (HORAS)

ACTIVIDADES PRESENCIALES

Actividad	Horas
Tutorías	6,00
Teoría	24,00
Total horas	30,00

**ACTIVIDADES NO PRESENCIALES**

Actividad	Horas
Asistencia a otras actividades	0,00
Elaboración de trabajos individuales o en grupo	0,00
Estudio y trabajo autónomo	0,00
Preparación de clases	0,00
Preparación de actividades de evaluación	0,00
Resolución de casos prácticos	0,00
Total horas	0,00

METODOLOGÍA DOCENTE

El desarrollo presencial de la asignatura se estructura en 6 sesiones de 5 horas cada una, combinando en cada una de ellas clases teóricas y prácticas. Además, parte de dichas sesiones se podrán dedicar a tutorías, así como a seminarios sobre experiencias prácticas impartidos por profesionales expertos en gestión de la calidad.

lidad.

EVALUACIÓN

Los estudiantes serán evaluados, por una parte, mediante **evaluación continua** (realización de actividades propuestas en las diferentes sesiones, actividades entregables individuales o en grupo, presentaciones en clase, etc.) y, por otra parte, mediante una **prueba final escrita** (examen).

Cada parte (evaluación continua y prueba final) cuenta un **50% para el cálculo de la nota final** de la asignatura, y **debe superarse por separado** (obtener un mínimo de 2,5 puntos sobre 5) para poder optar a una calificación final de aprobado (mínimo de 5 puntos sobre 10). Si procede, la nota de la evaluación continua se guarda hasta la segunda convocatoria del mismo curso académico.

cadémico.

BIBLIOGRAFÍA

- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Prentice Hall, Madrid. - Evans, J. R. y Lindsay, W. M. (2015). Administración y control de la calidad (Novena ed.). Cengage Learning, México. - Pereda, S., Berrocal, F. y Alonso, M.A. (2011). Técnicas de Gestión de Recursos Humanos por Competencias. Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid.
- Blanco, A. (2007). Trabajadores Competentes. Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias, Esic Editorial, Madrid. - Fernández, J. (2005): Gestión por competencias. Prentice Hall, Madrid. - Gómez-Mejía, L.R., Balkin, D. y Cardy, R. (2016). Gestión de Recursos Humanos. (8ª Edición). Anaya. - Luna-Arocas, R. (2018). Gestión del Talento. De los



recursos humanos a la dirección de personas basada en el talento (DPT). Pirámide., Madrid. - Navarro, M.J. (2010). La función de la gestión de recursos humanos en un contexto de gestión de la calidad. Ediciones K&L, Granada. - Rábago, E. (2010). Gestión por competencias. Ed. Netbiblo, Madrid. - Senlle, A. (2010). Gestión Estratégica de RRHH para la calidad y la excelencia. AENOR, Madrid.