

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA****Codi:** 46549**Nom:** Dimensió Humana i Organitzativa de la Qualitat**Cicle:** Màster Universitari Oficial**Crèdits ECTS:** 4**Curs acadèmic:** 2026-27**TITULACIONS**

Titulació	Centre	Curs	Període
2260 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Facultat d'Economia	1	Anual

**MATÈRIES**

Titulació	Matèria	Caràcter
2260 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Gestió de la qualitat total	OBLIGATÒRIA

**COORDINACIÓ**

OLTRA COMORERA VICTOR

**RESUM**

En l'assignatura **Dimensió humana i organitzativa de la qualitat** s'aborda la importància del paper que exercixen els aspectes humans i organitzatius com a base fonamental per aconseguir uns nivells alts de qualitat en els productes i serveis que ofereix l'organització. Per a això, s'analitza la "cadena servei-benefici", la connexió entre la gestió de Recursos Humans (RR.HH.) i el Model EFQM d'Excel·lència, la influència de les pràctiques de RR.HH. en la satisfacció del client a través de la satisfacció i compromís dels empleats, així com el mesurament de la satisfacció laboral i el compromís organitzatiu. Així mateix, s'aprofundeix en l'estudi de les pràctiques de RR.HH. orientades a la gestió de la qualitat, fent èmfasi en la gestió per competències. En aquest sentit, es desenvolupen els següents aspectes: el model AMO (abilities, motivation, opportunities) com a motor de la satisfacció i el compromís dels empleats, els fonaments de la gestió per competències, així com les diferents pràctiques de RR.HH. des de l'enfocament de gestió per competències. També s'examinen les maneres de promoure la participació i la comunicació en un context de gestió de la qualitat, així com les normes UNE adients per a la gestió de RR.HH. A més, s'estudia la forma en què la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat impacta en el disseny de les organitzacions a partir dels canvis en les principals variables de disseny. També s'analitzen els equilibris organitzatius i les paradoxes que subjauen a la implantació de la gestió de la qualitat, i que poden condicionar enormement els seus resultats, com per exemple la millora contínua i innovació, control i aprenentatge, i formalització facilitadora i coercitiva.



## CONEXIMENTS 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

Els coneixements necessaris previs per a cursar aquesta assignatura són els exigits per a accedir al màster.

## COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENENTATGE

### 2260 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat

Actuar amb autonomia en l'aprenentatge, prenent decisions fonamentades en diferents contextos, emetent judicis sobre la base de l'experimentació i l'anàlisi, i transferint el coneixement a noves situacions.

Col·laborar eficaçment amb equips de treball, assumint responsabilitats i funcions de lideratge i contribuint a la millora i al desenvolupament col·lectiu.

Comprendre la dimensió humana i organitzativa de la qualitat, així com la seua aportació a la sostenibilitat.

Conèixer i comprendre, des del mateix àmbit de la titulació, les desigualtats per raó de sexe i gènere en la societat; integrar les diferents necessitats i preferències per raó de sexe i de gènere en el disseny de solucions i la resolució de problemes.

Contribuir al disseny, desenvolupament i execució de solucions que donen resposta a demandes socials, tenint en compte com a referent els objectius de desenvolupament sostenible.

Demostrar raonament crític i autocrític en l'àmbit de la titulació, considerant aspectes com ara l'ètica professional, els valors morals i les implicacions socials de les diferents activitats realitzades.

Fomentar el compromís amb la qualitat en tots els departaments i en tots els nivells jeràrquics de l'organització.

Liderar equips i potenciar-ne el treball.

Prendre decisions estratègiques, tàctiques o operatives en l'àmbit de la gestió de la qualitat.

Proposar solucions creatives i innovadores a situacions o problemes complexos, propis de l'àmbit de coneixement, per a donar resposta a les diverses necessitats professionals i socials.

Saber comunicar-se de manera efectiva, tant oralment com per escrit, adaptant-se a les característiques de la situació i de l'audiència.

## DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS



## **1. El paper de las persones en la gestió de la qualitat**

- 1.1. Importància de les persones en la qualitat de productes i serveis
- 1.2. Els recursos humans en el Model EFQM d'Excel·lència
- 1.3. Baules de la cadena entre les pràctiques de Recursos Humans i la satisfacció del client
- 1.4. Satisfacció laboral i compromís organitzatiu

## **2. Pràctiques de recursos humans orientades a la qualitat**

- 2.1. Pràctiques de recursos humans i el model AMO
- 2.2. Pràctiques de recursos humans i el model EFQM
- 2.3. Pràctiques de recursos humans orientades a la gestió per competències

## **3. Gestió per competències**

- 3.1. La descripció de llocs per competències
- 3.2. La selecció per competències
- 3.3. La formació per competències
- 3.4. L'avaluació de l'acompliment per competències

## **4. Pràctiques de recursos humans orientades a les oportunitats de participació**

- 4.1. La promoció de la participació de les persones en la gestió de la qualitat
- 4.2. Mecanismes eficaços de comunicació en la gestió de la qualitat
- 4.3. Normes UNE que poden utilitzar-se en la gestió de recursos

## **5. Dimensió organitzativa de la gestió de la qualitat. Repercussions de la implantació de la gestió de la qualitat sobre les variables de disseny organitzatiu**



5.1. Fases en la implantació de la gestió de la qualitat i disseny de l'estructura organitzativa

5.2. Els mecanismes de coordinació

5.3. Les principals variables de disseny organitzatiu

5.4. Les configuracions organitzatives i la gestió de la qualitat

5.5. Repercussions de la gestió de la qualitat sobre el disseny de llocs

5.6. Repercussions de la gestió de la qualitat sobre l'estructura organitzativa

## **6. El canvi organitzatiu. Repercussions de la implantació de la gestió de la qualitat sobre els rols exercits per la direcció i els empleats**

6.1. Canvi individual, d'equip i organitzatiu

6.2. Models de canvi organitzatiu

6.3. Claus per a evitar la resistència al canvi

6.4. Factors d'èxit per a possibilitar el canvi cultural

6.5. Repercussions de la gestió de la qualitat sobre els rols exercits per l'alta direcció

6.6. Repercussions de la gestió de la qualitat sobre el paper exercit pels membres de l'organització

## **7. Equilibris organitzatius i paradoxes en la implantació de la gestió de la qualitat**

7.1. Formalització i innovació

7.2. Formalització facilitadora i formalització coercitiva

7.3. Control i aprenentatge en l'aplicació de la gestió de la qualitat

7.4. Millora contínua i innovació radical

7.5. Els riscos del desequilibri cap a l'explotació. El parany de la competència i l'eficiència

7.6. Els riscos del desequilibri cap a l'exploració. El parany del canvi radical i la fallada continuada



## 7.7. L'ambidestresa organitzativa i la implantació de la gestió de la qualitat

**VOLUM DE TREBALL (HORES)****ACTIVITATS PRESENCIALS**

Activitat	Hores
Teoria	40,00
<b>Total hores</b>	<b>40,00</b>

**ACTIVITATS NO PRESENCIALS**

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	40,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	15,00
Estudi i treball autònom	15,00
Preparació de classes	10,00
Preparació d'activitats d'avaluació	10,00
Resolució de casos pràctics	10,00
<b>Total hores</b>	<b>100,00</b>

**METODOLOGIA DOCENT**

El desenvolupament presencial de l'assignatura s'estructura en 8 sessions de 5 hores cada una, combinant en cadascuna d'elles classes teòriques i pràctiques, així com un seminari sobre experiències pràctiques impartit per un professional expert en gestió de la qualitat.

En concret, les metodologies docents utilitzades seran:

- Classes teòriques (llició magistral participativa)
- Discussió d'articles
- Casos pràctics
- Seminaris
- Desenvolupament de projectes (aplicació real de metodologies apreses)
- Debat o discussió dirigida

Per al tractament d'informació a través de l'ús de ferramentes d'Intel·ligència Artificial Generativa (IAG), caldrà seguir les següents consideracions:

- Com a norma general, no està permès utilitzar ferramentes d'IAG per a aconseguir l'objectiu principal de les activitats d'avaluació.
- El professorat indicarà explícitament en quines condicions i per a quin tipus d'activitats



està permès o limitat l'ús de l'IAG.

- En cas que la/l'estudiant use alguna ferramenta d'IAG, ha d'indicar-ho en el treball entregat. Presentarà una nota al peu de pàgina o un annex on s'inclourà l'entrada (prompt) utilitzada així com les seues diferents modificacions i un fragment del text més rellevant de la resposta.

## AVALUACIÓ

Els estudiants seran avaluats, d'una banda, mitjançant avaluació contínua (realització d'activitats proposades en les diferents sessions, activitats lliurables individuals o en grup, presentacions en classe, etc.) i, d'altra banda, mitjançant una prova final escrita (examen).

En concret, els sistemes d'avaluació emprats seran:

- Examen final - 40%
- Treballs individuals - 30%
- Treballs en grup - 20%
- Assistència i participació - 10%

L'examen final compta un 40% per al càlcul de la nota final de l'assignatura, i ha de superar-se per separat (obindre un mínim de 5 punts sobre 10) per a poder optar a una qualificació final d'aprovat.

L'avaluació contínua (treballs individuals i en grup, i assistència i participació) compta un 60% de la nota final. Si s'escau, la nota de l'avaluació contínua es guarda fins a la segona convocatòria del mateix curs acadèmic.

## BIBLIOGRAFIA

### BÀSICA

Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes. Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*, Esic Editorial.

Camisón, C., Cruz, S. i González, T. (2007). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Prentice Hall.

Evans, J. R. i Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad* (9ª ed.). Cengage Learning.

Fernández, J. (2005). *Gestión por competencias*. Prentice Hall.

Hodge, B.J., Anthony, W. P. i Gales, L.M. (2003). *Teoría de la Organización. Un enfoque estratégico*. Prentice Hall.

Moreno-Luzón, M. D., Peris, F. J. i González, T. F. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de*



*Organizaciones: Teoría y estudio de casos*, Prentice-Hall.

Pereda, S., Berrocal, F. i Alonso, M.A. (2011). *Técnicas de Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Editorial Universitaria Ramón Areces.

Rábago, E. (2010). *Gestión por competencias*. Ed. Netbiblo.

Senlle, A. (2007). *Gestión Estratégica de RR.HH. para la calidad y la excelencia*. AENOR.

## COMPLEMENTÀRIA

De Frutos, B, Ruiz, M.A. i San Martin, R. (1998). "Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización", *Psicológica*, 19, pp. 345-366.

Gómez-Mejía, L.R., Balkin, D. i Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. (8ª Edición). Anaya.

Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E. i Schlesinger, L.A. (2008). "Putting the service-profit chain to work", 118-129, *Harvard Business Review*, 86, 118-129.

Luna-Arocas, R. (2018). *Gestión del Talento. De los recursos humanos a la dirección de personas basada en el talento (DPT)*. Pirámide.

Margalef, F., Valverde, M., Gorjup, M.T., Ryan, G. i Pàmies, M. (2011). "Objetivo satisfacción: conceptos y evidencias del impacto de la satisfacción del trabajador en la satisfacción del consumidor", *Boletín de Estudios Económicos*, 66(203), 337- 350.

Marín-García, J. A., Bonavia, T. i Losilla, J. M. (2011). "Exploring working conditions as determinants of job satisfaction: an empirical test among Catalonia service workers", *The Service Industries Journal*, 31(12), 2051-2066.

Moreno-Luzón, M.D. (2017). "Innovation and Ambidexterity". Chapter 35. Pp. 298-305. En: Carayannis E. (eds): *Encyclopedia of creativity, invention, innovation and entrepreneurship*. Springer.

Moreno-Luzón, M.D. (2024). *Nota técnica sobre enfoques y principios de la gestión de la calidad*.