



FITXA IDENTIFICATIVA

Dades de l'Assignatura

Codi	33588
Nom	Direcció de la qualitat i recursos humans
Cicle	Grau
Crèdits ECTS	4.5
Curs acadèmic	2021 - 2022

Titulació/titulacions

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

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
1309 - Grau de Relacions Laborals i Recursos Humans	29 - Dirección de la calidad y recursos humanos	Optativa

Coordinació

Nom	Departament
BALBASTRE BENAVENT, FRANCISCO	105 - Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'

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.

El següent quadre reflexa les assignatures de l'àrea d'organització d'empreses i la seua seqüenciació en el grau:

Assignatura	Curs i semestre	Caràcter
Introducció al funcionament de l'empresa	1r curs (2 semestre)	Bàsica
La direcció de l'empresa	2n curs (1 semestre)	Bàsica
Estructura de l'organització i disseny dels llocs de treball	2n curs (2 semestre)	Obligatòria
La funció de recursos humans	3r curs (1 semestre)	Obligatòria
Direcció estratègica de l'empresa	3r curs (2 semestre)	Obligatòria
Auditoria de la funció de recursos humans	4t curs	Optativa
Direcció de la qualitat i recursos humans	4t curs	Optativa
Polítiques, estratègia i direcció de recursos humans	4t curs	Optativa
Responsabilitat social corporativa en l'àmbit dels recursos humans	4t curs	Optativa

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

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

1309 - Grau de Relacions Laborals i Recursos Humans

- Que els estudiants hagen demostrat posseir i comprendre coneixements en una àrea d'estudi que parteix de la base de l'educació secundària general, i se sol trobar a un nivell que, si bé descansa en llibres de text avançats, inclou també alguns aspectes que impliquen coneixements procedents de l'avantguarda del seu camp d'estudi.
- Que els estudiants sàpien aplicar els seus coneixements al seu treball o vocació d'una forma professional i posseïsquen les competències que solen demostrar-se per mitjà de l'elaboració i defensa d'arguments i la resolució de problemes dins de la seua àrea d'estudi.
- Que els estudiants tinguen la capacitat d'arreglar i interpretar dades rellevants (normalment dins de la seua àrea d'estudi) per emetre judicis que incloguen una reflexió sobre temes rellevants d'índole social, científica o ètica.
- Que els estudiants puguen transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat.
- Que els estudiants hagen desenvolupat aquelles habilitats d'aprenentatge necessàries per a emprendre estudis posteriors amb un alt grau d'autonomia.
- Capacidad para aprender de forma autónoma y desarrollar la iniciativa y el espíritu emprendedor.
- Capacidad para organizar y planificar.
- Capacidad para gestionar la información, redactar y formalizar informes y escritos.
- Capacidad para analizar, sintetizar y razonar críticamente.
- Capacidad para resolver problemas, aplicar el conocimiento a la práctica y desarrollar la motivación por la calidad.
- Capacidad para comunicar de forma oral y escrita.
- Capacidad para utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capacidad para respetar y promocionar los derechos fundamentales, la igualdad entre hombres y mujeres, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, los valores democráticos y la sostenibilidad.



- Capacidad para conocer y aplicar los principios del código deontológico profesional.

RESULTATS DE L'APRENENTATGE

- Conèixer els diferents enfocaments de qualitat, conceptes i models relacionats amb la Gestió de la qualitat.
- Ser capaç de relacionar les bones pràctiques d'adreça de recursos humans amb la millora de la competitivitat i sostenibilitat de l'empresa.
- Ser capaç d'argumentar el paper del lideratge en els sistemes de gestió de qualitat.
- Identificar i analitzar els canvis organitzatius necessaris per a la implantació de sistemes de gestió de qualitat.
- Ser capaç de dissenyar i aplicar una estratègia de recursos humans en la implantació de sistemes de gestió de la qualitat total

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 de 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

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes teoricopràctiques	45,00	100
Elaboració de treballs en grup	20,00	0
Elaboració de treballs individuals	15,00	0
Estudi i treball autònom	27,50	0
TOTAL	107,50	

METODOLOGIA DOCENT

S'aplicaran, entre altres eines:

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



Debats

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 –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 obtindre 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 comunike 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.



Avaluació contínua	30%
- Treball individual de l'estudiant i participació activa a les sessions pràctiques (Bloc A)	15%
- Treball col·lectiu de l'estudiant	15%
Examen escrit: serà necessari superar-lo per a tindre en compte l'avaluació contínua	70%
Total	100%

REFERÈNCIES

Bàsiques

- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2007): Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Prentice Hall, Madrid
- Sangüesa, M., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad, Ed. Thomson, Madrid.
- Dale, B., Bamford, D., & Wiele, T. (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, S., Carmona, M., & Carrasco, R. (2009). Guía para una gestión basada en procesos. Andalucía, España: IAT.
- EFQM (2012). Modelo EFQM de Excelencia 2013. Bruselas: EFQM.
- EFQM (2019). Modelo EFQM versión 2020, Madrid: Club de Excelencia en Gestión

Complementàries

- Petrick, J.A. y Furr, D.S. (2003): Calidad Total en la Dirección de Recursos Humanos. Gestión 2000, Barcelona.
- Oakland, J. S. (2014). Total quality management and operational excellence: text with cases. Routledge.



ADDENDA COVID-19

Aquesta addenda només s'activarà si la situació sanitària ho requereix i previ acord del Consell de Govern

1. CONTINGUTS

Es mantenen els continguts inicialment recollits a la guia docent. Si hi haguera algun canvi, s'informaria oportunament.

2. VOLUM DE TREBALL I PLANIFICACIÓ TEMPORAL DE LA DOCÈNCIA

Es mantenen el volum de treball i la planificació temporal de la docència inicialment recollits a la guia docent. Si hi haguera algun canvi, s'informaria oportunament.

3. METODOLOGIA DOCENT

PER A TOT L'ESTUDIANTAT

- Es seguiran classes per videoconferència síncrona
- Es realitzaran presencialment les activitats pràctiques i tutories col·lectives establertes en la guia docent
- Les tutories individuals seran preferentment virtuals
- En cas que la situació sanitària imposara que la totalitat de la docència es desenvolupara online, es substituiran totes les sessions per pujada de materials a Aula virtual, videoconferència síncrona o transparències locutades. En el cas de les activitats pràctiques, es garantirà la interacció amb estudiantat mitjançant videoconferència o fòrum o xat en aula virtual. Donat el cas, les adaptacions corresponents seran comunicades a través de l'aula virtual per l'equip docent de cada assignatura.

PER A ESTUDIANTAT VULNERABLE O AFECTAT

- Es seguiran classes per videoconferència síncrona
- El treball pràctic es realitzarà de manera individual i es dissenyarà un sistema de treball alternatiu específic per a aquest tipus d'estudiantat
- Les tutories es faran per videoconferència

4. AVALUACIÓ

Es mantenen els criteris de la guia docent quant a la ponderació de l'avaluació de cada tipus d'activitat. En cas d'estudiantat vulnerable o afectat, la proporció de qualificació de les activitats de grup avaluable es traslladarà a activitats individuals.



En cas que la situació sanitària imposara que la prova final es desenvolupara online, es proposarà una avaluació basada en:

- Prova escrita individual per tasca síncrona mitjançant qüestionari per aula virtual.
- Prova escrita individual per tasca síncrona mitjançant preguntes de desenvolupament per aula virtual.

5. BIBLIOGRAFIA

Es manté la bibliografia inicialment recollida a la guia docent. Si la situació sanitària imposara tancament de biblioteques, es facilitaria material de suport a través de l'aula virtual.