

**COURSE DATA****Data Subject**

Code	43399
Name	Human and organisational dimension of quality
Cycle	Master's degree
ECTS Credits	3.0
Academic year	2019 - 2020

Study (s)

Degree	Center	Acad. year	Period
2154 - Master's degree in Quality Management	Faculty of Economics	1	First term

Subject-matter

Degree	Subject-matter	Character
2154 - Master's degree in Quality Management	6 - Service quality	Optional

Coordination

Name	Department
ESCRIBA MORENO, MARIA ANGELES	105 - Business Administration 'Juan José Renau Piqueras'

SUMMARY**English version is not available**

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 la empresa debe eliminar las posibles deficiencias en el servicio que provocan que los clientes no vean cumplidas sus expectativas. Algunas de estas posibles deficiencias están producidas por factores relacionados con la dimensión humana y organizativa de la empresa y por tanto, las acciones que la empresa puede emprender para gestionar estas deficiencias guardan relación con la dirección de las personas.



En este sentido, la atención a la calidad representa un cambio en la forma de gestionar las relaciones con los empleados. Parece existir cierto acuerdo en que la implantación de un sistema de gestión de la calidad requiere un cambio cultural en la organización, prestando una especial atención a las personas, otorgándoles mayor autonomía y garantizando su participación. Es por ello que las prácticas referidas a la gestión de los recursos humanos desempeñan un papel fundamental durante la implantación de la gestión de la calidad en la empresa.

Una estrategia de recursos humanos apropiada en una empresa que implanta la gestión de la calidad debe garantizar la participación de todos los empleados. En este sentido, se promueve la utilización de un conjunto de técnicas organizativas que faciliten que los empleados posean las competencias necesarias para participar en la gestión de la calidad.

De acuerdo con la anterior descripción, el propósito de la asignatura es introducir al estudiante en la interacción existente entre la dirección de recursos humanos y la gestión de la calidad.

PREVIOUS KNOWLEDGE

Relationship to other subjects of the same degree

There are no specified enrollment restrictions with other subjects of the curriculum.

Other requirements

Los conocimientos previos a cursas est asignatura son los exigidos para acceder al máster.

COMPETENCES (RD 1393/2007) // LEARNING OUTCOMES (RD 822/2021)

2154 - Master's degree in Quality Management

- Students should apply acquired knowledge to solve problems in unfamiliar contexts within their field of study, including multidisciplinary scenarios.
- Students should be able to integrate knowledge and address the complexity of making informed judgments based on incomplete or limited information, including reflections on the social and ethical responsibilities associated with the application of their knowledge and judgments.
- Students should communicate conclusions and underlying knowledge clearly and unambiguously to both specialized and non-specialized audiences.
- Students should demonstrate self-directed learning skills for continued academic growth.
- 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.
- Capacidad para desarrollar una actitud de crítica constructiva y de mejora continua hacia las prácticas y el funcionamiento de la organización.



- Saber identificar y traducir a especificaciones de producto o servicio, según el caso, las necesidades y expectativas de los clientes de una organización.
- Students should possess and understand foundational knowledge that enables original thinking and research in the field.
- Ser capaces de buscar, ordenar, analizar y sintetizar la información, seleccionando aquella que resulta pertinente para la toma de decisiones.
- Saber trabajar en equipo con eficacia y eficiencia.
- Ser capaces de tomar decisiones tanto individuales como colectivas en su labor profesional y/o investigadora.
- Be able to integrate new technologies in their professional and/or research work.
- Know how to write and prepare presentations to present and defend them later.
- Critically analyze both his/her work and that of the colleagues.
- Construir una actitud proactiva ante los posibles cambios que se produzcan en su labor profesional y/o investigadora.
- Aplicar el trabajo en equipo como mecanismo básico para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Construir e interpretar herramientas para la medición de la satisfacción del cliente de una organización.
- Identificar las políticas de RRHH que apoyen y faciliten el desarrollo de una cultura organizativa basada en la gestión de la calidad.

LEARNING OUTCOMES (RD 1393/2007) // NO CONTENT (RD 822/2021)**English version is not available****WORKLOAD**

ACTIVITY	Hours	% To be attended
Theory classes	24,00	100
Tutorials	6,00	100
TOTAL	30,00	

TEACHING METHODOLOGY**English version is not available**



EVALUATION

English version is not available

REFERENCES

Basic

- Moreno, M.D., Peris, F.J. y González (2001): Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos, Prentice Hall, Madrid.
- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2007): Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Prentice Hall, Madrid.

Additional

- Blanco, A. (2007): Trabajadores Competentes. Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias, Esic Editorial, Madrid.
- Claver, E.; Llopis, J. y Tarí, J.J. (1999): Calidad y Dirección de Empresas. Ed. Cívitas.
- Claver, E.; Molina, J.F. y Tarí, J.J. (2011): Gestión de la Calidad y Gestión Medioambiental. Pirámide, Madrid.
- Fernández, J. (2005): Gestión por competencias. Prentice Hall, Madrid.
- Llorens, F.J. y Fuentes, M.M. (2005): Gestión de la Calidad Empresarial. Fundamentos e Implantación. Pirámide, Madrid. Capítulo 1.
- Navarro, M.J. (2010): La función de la gestión de recursos humanos en un contexto de gestión de la calidad. Ediciones K&L, Granada.
- Pereda, S., Berrocal, F. y Alonso, M.A. (2011): Técnicas de Gestión de Recursos Humanos por Competencias. Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid.
- Rábago, E. (2010): Gestión por competencias. Ed. Netbiblo, Madrid.
- Senlle, A. (2010): Gestión Estratégica de RRHH para la calidad y la excelencia. AENOR, Madrid.
- Zeithman, V.A., Parasuraman, A. y Berry, L.L. (1993): Calidad Total en la Gestión de Servicios, Ed.Díaz de Santos, Madrid.

ADDENDUM COVID-19

This addendum will only be activated if the health situation requires so and with the prior agreement of the Governing Council

English version is not available