

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

Codi	43399
Nom	Dimensió humana i organitzativa de la qualitat
Cicle	Màster
Crèdits ECTS	3.0
Curs acadèmic	2023 - 2024

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2	Facultat d'Economia	1	Primer quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2	6 - Qualitat dels serveis	Optativa

RESUM

Les empreses són cada vegada més conscients de la importància de la qualitat dels serveis per aconseguir i mantenir un avantatge competitiu. En qualsevol activitat hi ha un component intangible relacionat amb el tracte amb el client, l'assessorament per a l'ús del producte, etc. Per aconseguir aquesta qualitat de servei, tota organització ha de fomentar una qualitat de servei interna que optimitze les competències (coneixements, habilitats i comportaments) dels empleats, per tal d'assolir alts nivells de qualitat de servei al client extern.

En aquest sentit, l'atenció a la qualitat representa un canvi en la forma de gestionar les relacions amb els empleats. De fet, la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat requereix sovint un canvi cultural en l'organització, prestant una atenció especial a les persones, reconeixent-les i motivant-les adequadament, atorgant-los més autonomia i garantint-ne la participació. És per això que les pràctiques referides a la gestió dels Recursos Humans (RR.HH.) - en especial les anomenades pràctiques de RR.HH. d'alt rendiment - tenen un paper fonamental durant la implantació de la gestió de la qualitat en la empresa.

D'acord amb la descripció anterior, el propòsit fonamental d'aquesta assignatura és introduir l'estudiant en la interacció existent entre la gestió de RR.HH. i la gestió de la qualitat.



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

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

COMPETÈNCIES

2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2

- Que els estudiants sàpiguen aplicar els coneixements adquirits i la seua capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seua àrea d'estudi.
- Que els estudiants siguen capaços d'integrar coneixements i afrontar la complexitat de formular judicis a partir d'una informació que, sent incompleta o limitada, incloga reflexions sobre les responsabilitats socials i ètiques vinculades a l'aplicació dels seus coneixements i judicis.
- Que els estudiants sàpiguen comunicar les conclusions (i els coneixements i les raons últimes que les sustenten) a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats.
- Que els estudiants posseïsquen les habilitats d'aprenentatge que els permeten continuar estudiant d'una forma que haurà de ser en gran manera autodirigida o autònoma.
- Capacitat per dissenyar, implantar i millorar contínuament un sistema de gestió de la qualitat, tant en una empresa de producció com en una organització del sector de serveis.
- Capacitat per desenvolupar una actitud de crítica constructiva i de millora contínua cap a les pràctiques i el funcionament de l'organització.
- Saber identificar i traduir a especificacions de producte o servei, segons el cas, les necessitats i les expectatives dels clients d'una organització.
- Posseir i comprendre coneixements que aportin una base o oportunitat de ser originals en el desenvolupament i / o aplicació d'idees, sovint en un context de recerca.
- Ser capaços de buscar, ordenar, analitzar i sintetitzar la informació, seleccionant la que resulta pertinent per a la presa de decisions.
- Saber treballar en equip amb eficàcia i eficiència.
- Ser capaços de prendre decisions tant individuals com col·lectives en la seva tasca professional i / o investigadora.
- Ser capaços d'integrar les noves tecnologies en la seva tasca professional i / o investigadora.
- Saber redactar i preparar presentacions per posteriorment exposar-les i defensar-les.



- Analitzar de forma crítica tant el seu treball com el dels seus companys.
- Construir una actitud proactiva davant dels possibles canvis que es produïsquen en la seua labor professional y/o investigadora.
- Aplicar el treball en equip com a mecanisme bàsic per a la millora contínua del sistema de gestió de la qualitat.
- Construir i interpretar ferramentes per al mesurament de la satisfacció del client d'una organització.
- Identificar les polítiques de RRHH que recolzen i faciliten el desenrotllament d'una cultura organitzativa basada en la gestió de la qualitat.

RESULTATS DE L'APRENENTATGE

Els estudiants han de reconèixer la importància de l'ajust entre els sistemes de gestió de la qualitat i l'estratègia de RR.HH.

Més específicament, els objectius d'aprenentatge de l'assignatura giren al voltant de:

- Comprendre la necessitat de gestió de RR.HH. per a la qualitat de servei.
- Conèixer i saber implementar diferents pràctiques de gestió de RR.HH. capaces d'optimitzar les competències dels empleats necessàries per a un adient desenvolupament de la gestió de qualitat.
- Conèixer i saber implementar diferents pràctiques de gestió de RR.HH. capaces d'optimitzar la motivació i participació dels empleats necessàries per a un adient desenvolupament de la gestió de qualitat.

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

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

Descripció de la implicació i el compromís necessari per part dels treballadors perquè contribuïsquen a una aplicació eficaç de la gestió de la qualitat.

2. Pràctiques de RR.HH. d'alt rendiment orientades a la millora de les competències: gestió per competències

Anàlisi de la gestió per competències com a sistema per promoure els coneixements, les habilitats i les actituds dels empleats per optimitzar l'acompliment al seu lloc de treball.



3. Pràctiques de RR.HH. d'alt rendiment orientades a la millora de la motivació, participació i comunicació

Estudi de les pràctiques de RR.HH. d'alt rendiment relatives a l'avaluació de l'acompliment, el reconeixement, la participació i la comunicació.

VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes de teoria	24,00	100
Tutories reglades	6,00	100
TOTAL	30,00	

METODOLOGIA DOCENT

El desenvolupament presencial de l'assignatura s'estructura en 6 sessions de 5 hores cadascuna, combinant en cadascuna classes teòriques i pràctiques. A més, part d'aquestes sessions es podran dedicar a tutories, així com a seminaris sobre experiències pràctiques impartits per professionals experts en gestió de la qualitat.

AVALUACIÓ

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

Cada part (avaluació continuada i prova final) compta un **50% per al càlcul de la nota final** de l'assignatura, i **s'ha de superar per separat** (obtenir un mínim de 2,5 punts sobre 5) per poder optar a una qualificació final d'aprobat (mínim de 5 punts sobre 10). si s'escau, la nota de l'avaluació continuada es guarda fins a la segona convocatòria del mateix curs acadèmic.

REFERÈNCIES

Bàsiques

- 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.



Complementàries

- 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 Eedición). 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.