

## **RELACIÓN ENTRE GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA. LA NECESIDAD DE UN CAMBIO EN LA CULTURA.**

Santiago Gutiérrez Broncano (Universidad Rey Juan Carlos) y Mercedes Rubio Andrés (Universidad San Pablo-CEU)

### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación analiza la relación existente entre la gestión de la calidad y los modelos de dirección de recursos humanos en las pequeñas y medianas empresas. Para ello se analizan cuales son los principios en los que se fundamentan los modelos de gestión de la calidad. Posteriormente se determinan qué prácticas de recursos humanos son las más adecuadas para la implantación de dichos modelos en empresas con un tamaño reducido. Finalmente, se obtiene como resultado la orientación del modelo de recursos humanos necesaria para la mejor consecución de objetivos de calidad en las empresas pequeñas y medianas. Junto con el estudio de las distintas teorías que justifican este enfoque se realiza un análisis empírico en agencias de viaje minoristas que tienen la Q de calidad.

**Palabras clave:** Dirección de Recursos Humanos, Gestión de la Calidad Total, Pequeñas y Medianas Empresas

### **ABSTRACT**

The present work of investigation analyzes the existing relation between quality and the models of human resources management in the small and medium companies. For that motive there is an analysis of which the models of quality management are based on. Later we determine the most adequate practices of human resources for the introduction of the above mentioned models in companies with a small size. Finally, as a result, we obtain the necessary orientation of the model of human resources for the best achievement of quality objectives in the small and medium companies. Along with the study of the different theories that justify this approach, an empirical analysis is realized in retail travel agencies that have the Q for quality.

**Key Words:** Human Resource Management, Total Quality Management, Small and Medium enterprises.