

## RECURSOS HUMANOS Y SISTEMAS DE CALIDAD

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS  
FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO  
UNIVERSIDAD DE HUELVA  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

A) DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA	
NOMBRE: <b>RECURSOS HUMANOS Y SISTEMAS DE CALIDAD</b>	
NOMBRE (en inglés): <b>HUMANS RESOURCES AND QUALITY SYSTEMS</b>	
CÓDIGO: <b>515113306</b>	AÑO DE PLAN DE ESTUDIO: <b>2009</b>
TIPO (básica/común): <b>OPTATIVA</b>	
Créditos ECTS: <b>6</b>	Horas anuales: <b>150</b>
CURSO: <b>4º</b>	CUATRIMESTRE: <b>1º</b>

B) DATOS BÁSICOS DE LOS PROFESORES				
PROFESOR/PROFESORA: ANTONIO MANUEL MARTINEZ LOPEZ				
CENTRO/DEPARTAMENTO: FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO / DIRECCION DE EMPRESAS Y MARKETING				
ÁREA DE CONOCIMIENTO: ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS				
Nº DESPACHO: 34	E-MAIL: <a href="mailto:manu.martinez@dem.uhu.es">manu.martinez@dem.uhu.es</a>	TLF: 959217908		
URL WEB: <a href="http://www.uhu.es/manu.martinez">www.uhu.es/manu.martinez</a>				
MARCO RESPUESTA CORREO ELECTRÓNICO: 24 horas, excluyendo fines de semana y festivos.				
HORARIO DE TUTORÍAS PRESENCIALES:				
<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>
	C1: 09:30-12:00	C1: 10:30-12:30	C1: 18:30-20:00	
C2: 17:30-19:00	C2: 10:00-12:00	C2: 10:00-12:30		

C) DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA
<b>1. Idioma en que se imparte la materia:</b> Castellano
<b>2. Contenidos</b> Estudio de los principios y herramientas de la calidad, así como de los sistemas avanzados de la calidad
<b>3. Prerrequisitos y recomendaciones</b> <b>Ninguno</b>
<b>4. Medidas previstas para responder a necesidades educativas especiales</b>
<b>5. Sentido de la materia en el perfil de la titulación</b> El estudio de los principios y herramientas de la calidad total, así como de los sistemas avanzados de la calidad es muy necesario para un profesional del ámbito de CC del Trabajo
<b>6. Competencias</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Genéricas:</b> Resolución de problemas y toma de decisiones</li><li>▪ <b>Específicas:</b> Disciplinares. Organización y dirección de empresas. Profesionales. Capacidad para realizar análisis y diagnósticos, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa, organización del trabajo, estudios de métodos y estudios de tiempos de trabajo. Académicas Aplicar los conocimientos a la práctica.</li></ul>
<b>7. Objetivos</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1) <u>Para el desarrollo de actitudes:</u> En primer lugar, el alumno debe de organizarse su plan de estudios de forma que pueda ir estudiando y reflexionando sobre los temas de forma continua durante todo el curso. Para ello, el profesor irá colgando en la plataforma los temas de forma progresiva. Cada tema irá precedido de un mapa conceptual. Las actividades a realizar tendrán un plazo limitado para su</li></ol>

entrega definido el día que se pone a disposición del alumno en la plataforma, al igual que el acceso a los contenidos.

También, para fomentar la participación y desarrollar otras habilidades sociales, se propone trabajar con equipos de aprendizaje para los temas y actividades en las que el profesor considere oportuno. Para ello utilizaremos la tutoría virtual (de grupo e individualizada), foros y chats.

2) Para el desarrollo de objetivos profesionales:

Para fomentar el espíritu investigador se propone la realización de un trabajo de final de curso. El trabajo será desarrollado durante el curso, haciendo un seguimiento el profesor-tutor, previa cita del mismo mediante un foro o chat. Además de su elaboración, se realizará una presentación en PowerPoint.

3) Recursos para el alumno:

El material didáctico a emplear se convierte en un elemento esencial para el cumplimiento de los objetivos en el tiempo que el plan de estudios concede. El profesor irá incorporando, a medida que avanza el curso, los contenidos en la plataforma, casos prácticos propuestos, esquemas, figuras, bibliografía recomendada, lecturas, actividades de autoevaluación y cualquier otro material necesario.

4) También se pretende hacer el mayor uso posible de las tutorías académicas, utilizándolas en la planificación de apoyo y mejora del rendimiento académico del alumno

**8. Metodología**

<b>Sesiones académicas teóricas: X</b>	<b>Exposición y debate: X</b>	<b>Tutorías especializada: X</b>
<b>Sesiones académicas prácticas: X</b>	<b>Visitas y excursiones: <input type="checkbox"/></b>	<b>Controles de lecturas obligatorias: X</b>

**Otros (especificar):**

Mapas conceptuales

**Desarrollo y justificación:**

Dado que la asignatura se ofrece en la modalidad semipresencial, la metodología empleada en la impartición de la misma exige la distinción entre sesiones presenciales y virtuales.

**Sesiones Presenciales:**

Para ofrecer a nuestros alumnos un conjunto de conocimientos organizado y coherente, utilizaremos la lección magistral. Pese a los inconvenientes de este método, hoy sigue siendo un instrumento esencial de transmisión de contenidos. Para paliar sus limitaciones utilizaremos mapas conceptuales para presentar la información a los estudiantes. La exposición de los mapas facilitará que los alumnos asimilen los conceptos y sus relaciones de forma visual. Asimismo, alentaremos a los alumnos para que participen en clase formulando preguntas, o si el tema lo requiere, planteando un debate o seminario sobre aquellos aspectos de difícil comprensión. Para incentivar la participación activa de los alumnos, la lección magistral será complementada con clases prácticas. En estas clases se resolverán ejercicios prácticos aplicando los conocimientos y las técnicas que previamente ha aprendido desde un punto de vista teórico.

**Sesiones Virtuales:**

El profesor de la asignatura facilitará a través del Aula Virtual de la Universidad de Huelva las unidades docentes a los alumnos al objeto de que éstos dispongan del contenido completo de la asignatura. El profesor estará conectado de forma diaria a la plataforma moodle interactuando con el alumno con un tiempo de respuesta potencial y estimado inferior a 24 horas.

**9. Bloques temáticos**

**Unidad I. LOS PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA CALIDAD**

**Unidad II. SISTEMAS AVANZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**Unidad III. LOS RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD. LA CALIDAD TOTAL**

**Unidad IV. EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE LOS RECURSOS HUMANOS**

**10. Referencias bibliográficas**

GENERAL;

Calidad Total. Alberto Galgano. Ed. Díaz de Santos

ESPECIFICA:

Ud.	TÍTULO	AUTOR	EDITORIAL
01	Las tres revoluciones	Alberto Galgano	Díaz de Santos

**Primer Cuatrimestre**  
**Curso Académico**  
**2017/2018**

01	La Quinta disciplina	Peter Senge	Granica
01	La danza del cambio	Peter Senge	Gestión 2000
02	ISO 9000:2000. Calidad y Excelencia.	Andrés Senlle	Gestión 2000
02	Gestión Integral de la Calidad	Lluís Cuatrecasas	Gestión 2000
02	Las siete instrumentos de la Calidad Total	Alberto Galgano	Díaz de Santos
02	Costes de Calidad y de No Calidad	Oriol Amat	Gestión 2000
02	Seis sigma: Metodología y técnicas	Escalante Vázquez, Edgardo	Díaz de Santos
03	Employeeship	Claus Möller	Gestión 2000
03	Calidad Personal: la clave	Claus Möller	Díaz de Santos
03	Dirección por valores	K. Blanchard, M. O'Konner	Gestión 2000
03	Cómo trabajar en equipo	Fransesc Borrell	Gestión 2000
03	Mentoring	Chip R. Bell	Gestión 2000
03	Manual del empowerment	Ferry Wilson	Gestión 2000
03	Obtenga el sí	R. Fisher	Gestión 2000
03	No acepte un "no" por respuesta	S. Le Poole	Deusto
03	El negociador completo.	G. I. Nierenberg	Espasa-Calpe
03	Métodos cuantitativos para la toma de decisiones	Serra de la Figuera, Daniel	Gestión 2000
03	Comunicación Empresarial	Harvard Business Essentials	Gestión 2000
04	El cuadro de mando de los RR.HH.	Brian E. Becker; Mark A. Huselid; Dave Ulrich	Gestión 2000
04	El Cuadro de Mando Integral	Kaplan, Robert S.; Norton, David P.	Gestión 2000
04	Mapas estratégicos	Kaplan, Robert S.; Norton, David P.	Gestión 2000
04	Cuadro de mando integral, personal y corporativo	Rampersard, Dr. Hubert K.	McGraw-Hill
04	Gestión del Conocimiento y Calidad Total	Benavides Velasco, Carlos	Díaz de Santos

**11. Enlaces generales:**

<https://moodle.uhu.es/>  
[www.enac.es](http://www.enac.es)  
[www.aenor.es](http://www.aenor.es)  
[www.iat.es](http://www.iat.es)

**12. Sistema de evaluación:**

<b>Examen:</b> X	<b>Evaluación continua:</b> X	<b>Preparación y exposición de lecturas:</b> X	<b>Trabajo práctico:</b> X	<b>Otros:</b> <input type="checkbox"/>
---------------------	----------------------------------	---------------------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------------

Criterios de evaluación y calificación:

El sistema de evaluación consiste en la realización de un examen final, que comprenderá la totalidad del temario de la asignatura. El examen final constará de 50 a 70 preguntas tipo test donde, cada 1 respuesta equivocada, restará 1 respuesta válida y las no contestadas ni sumarán, ni restarán. Para la realización de dicho examen, previamente y durante el desarrollo del cuatrimestre, los alumnos realizarán un trabajo individual desarrollando los contenidos de todo el temario de la asignatura que tendrá un fecha límite de entrega fijada previamente al día del examen.

**D) ORGANIZACIÓN EL TRABAJO DURANTE EL CURSO.**

**13. Distribución del número de horas de trabajo del alumno:**

<b>Primer Cuatrimestre</b>	<b>Número de horas</b>	<b>Créditos ECTS</b>
<b>CON SUPERVISIÓN DEL PROFESOR</b>	<b>45</b>	<b>1,8</b>
• Tratamiento de teoría	19	0.76
• Desarrollos prácticos	19	0.76
• Clases teórico-prácticas presencial o por videoconferencia	6	0.24
• Tutorías en grupos muy reducidos o individualizadas		
• Realización de Exámenes	1	0.04
• Otras ( <i>especificar</i> ) Actividades transversales		
<b>TRABAJO PERSONAL DEL ALUMNO. ACTIVIDADES DIRIGIDAS Y ESTUDIO</b>	<b>105</b>	<b>4,2</b>
• Elaboración de trabajos, ejercicios u otras actividades dirigidas		
• Programación/Experimentación u otros trabajos con ordenador		
• Lecturas recomendadas, actividades en biblioteca o similar		

• Preparación de presentaciones orales, debates o similar		
• Asistencia a charlas, exposiciones u otras actividades recomendadas		
Nº TOTAL DE HORAS PRIMER SEMESTRE	150	6

14. Cronograma semanal del trabajo de los estudiantes con el profesor:

Ver en la web de la Facultad de Ciencias del Trabajo: <http://www.uhu.es/erel/?q=estudios-gradosemipresencial>

15. Calendario de exámenes:

Ver en la web de la Facultad de Ciencias del Trabajo: <http://www.uhu.es/erel/?q=estudios-gradosemipresencial>

**IMPORTANTE:**

Para las convocatorias de **enero-febrero** y **junio**, el calendario de exámenes se diseña en una modalidad de **DOBLE VUELTA**, que a su vez se establece igualmente como **CALENDARIO DE INCIDENCIAS**. De esta forma deberán tenerse en cuenta las siguientes circunstancias:

1.- Cada asignatura (presencial y virtual juntas) ofrece dos posibles fechas de examen, y los alumnos podrán elegir SOLO UNA de ellas; la que consideren mejor para sus intereses. Es decir, bajo ningún concepto se puede entender que el alumnado tiene derecho a realizar dos exámenes por asignatura.

2.- Si un alumno o alumna se presentara en la primera de las fechas, y una vez visto el examen considera que no lo va a realizar, **NO TENDRÁ DERECHO A PRESENTARSE** a la segunda fecha de esa misma convocatoria.

Este sistema se ha diseñado para que sea el alumno el que organice su propio calendario de exámenes por convocatoria, de manera que concurra a aquellos exámenes que decida en la fecha que estime oportuno, pero ésta sólo podrá ser una. Todo lo anterior elimina por tanto, las situaciones en las cuales se puede solicitar examen de incidencia (al alumno se le ofrecen dos fechas por cada convocatoria).

4.- En la organización del calendario particular de exámenes por parte de cada alumna o alumno, éste deberá priorizar con carácter **absoluto** el hecho de evitar la coincidencia de exámenes en un mismo día (salvo que sea su deseo); pues decíamos que este sistema significa a su vez “un calendario de incidencias preestablecido”. Si a pesar de las diversas posibilidades, y por acumulación de exámenes de diferentes cursos, un alumno llegara a sufrir dicha circunstancia de coincidencia “no deseada”, deberá proceder a solicitar la correspondiente incidencia como marca el reglamento de la Universidad de Huelva, teniendo que demostrar que en la elaboración de su calendario de exámenes no tuvo otra posibilidad, y obviamente presentar en las asignaturas coincidentes, el certificado de haber realizado el examen.

5.- Para que el profesorado pueda organizar adecuadamente los espacios y –en su caso- el personal docente de apoyo a la realización del examen, con **15 días mínimo de antelación al inicio del calendario de exámenes**, los alumnos que pretendan presentarse a cada examen en la **primera** de las fechas propuestas, **deberán comunicar a cada profesor por el medio que éste indique (y que ofrezca garantías de acuse de recibo)**, su deseo de realizar el examen en esa “primera vuelta”. De este modo, quienes no lo comunicaran, realizarán el examen en la “segunda vuelta”.

## E) TEMARIO

### 15. Temario desarrollado

#### Unidad I. LOS PRINCIPIOS Y HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD.

Tema 01. La gestión de la Calidad. Evolución del concepto de calidad. La calidad y su gestión. Características determinantes de la calidad y su gestión. La gestión de los procesos orientados al cliente.

Tema 02. ¿Por qué calidad en la dirección de recursos humanos? Factores que modifican el entorno de los recursos humanos. Cultura de trabajo ético y ampliación de las funciones de recursos humanos. Dirección de recursos humanos y la diferencia de la calidad. Barreras y respuestas a la implementación de la dirección de recursos humanos de calidad total.

Tema 03. La gestión de la calidad y su mejora. La mejora continua (kaizen). El ciclo de Deming y el ciclo PDCA. Las siete herramientas básicas de la calidad. Las siete herramientas de gestión. Costes de la Calidad y de la No Calidad. Benchmarking. Seis Sigma. Pensamiento Sistémico.

#### Unidad II. SISTEMAS AVANZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Tema 04. Las normas ISO 9000. El camino hacia la implantación de un sistema de calidad y su certificación. Implantación del sistema de calidad. Los recursos humanos en los sistemas de calidad. Los recursos tecnológicos. Medios documentales. Etapas del proceso de implantación del sistema. Calidad y Normalización. Certificación de sistemas de calidad. Proceso de certificación. La norma ISO 9000 de implantación de sistemas de gestión de la calidad. La norma ISO 14000 de implantación de sistemas de gestión ambiental.

Tema 05. El Modelo EFQM de Excelencia. Criterios agente y criterios resultado. Autoevaluación. Otros modelos de Excelencia.

### **Unidad III. RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD: LA CALIDAD TOTAL.**

Tema 06. La Dirección por Valores (DPV). El proceso DPV. Aclarar su objetivo y sus valores: Fase I del proceso DPV. Comunicación: Fase II del proceso DPV. Alinear: Fase III del proceso DPV. Employeeeship. ¿Qué es Employeeeship?. Elementos principales del Employeeeship. Responsabilidad. La Lealtad. Iniciativa. Una revolución en la conciencia por la calidad: "Calidad personal". La calidad personal como base de cualquier otra calidad y como determinante del futuro de una empresa. Cómo juzgar la calidad personal. Calidad personal y calidad de servicio. La importancia de clientes satisfechos o de clientes insatisfechos. La importancia de las quejas de los clientes. La importancia de la satisfacción del cliente. Ganar y perder clientes. Recuperación ineficaz del servicio. Tratamiento efectivo de las quejas. La organización Employeeeship. Trabajar en equipo. ¿Grupo o equipo?. La dinámica del equipo. La motivación. La función de liderar, dirigir y coordinar. Rasgos que favorecen la tarea de liderazgo y coordinación. ¿Qué es esa cosa llamada poder?. Estilos de liderazgo. Organigramas, funciones y conflictos de rol. Rasgos que dificultan el trabajo en equipo. Relaciones de calidad con los demás. Las emociones, rituales y juegos. Conflictos, premios y sanciones. Las reuniones de equipo. La Negociación. Separar a las personas del problema. Centrarse en los intereses, no en las posiciones. Inventar opciones en beneficio mutuo. Utilizar criterios objetivos. El mentoring. Definición. La transmisión de la sabiduría. El contexto para el mentoring. La relación y el entendimiento. El arte de escuchar, respetar y aceptar. El equilibrio. El papel de los juegos de rol.

### **Unidad IV. EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE LOS RR.HH.**

Tema 07. El Cuadro de Mando Integral. Los Recursos Humanos como herramienta estratégica: el reto de la medición. Creación de un Cuadro de mando de RRHH. Análisis coste-beneficio de las intervenciones de RRHH. Los principios de la buena medición. Medir la alineación de RRHH. Pautas para implementar un cuadro de mando de RRHH

### **MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

ASIGNATURA SEMIPRESENCIAL CON SEGUIMIENTO VIRTUAL. LA PLATAFORMA TIENE SISTEMAS DE CONTROL Y DE SEGUIMIENTO QUE SERÁN APLICADOS PARA EL CONTÍNUO CONTACTO ENTRE PROFESOR Y ALUMNO