

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

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: manu.martinez@dem.uhu.es	TLF: 959217908		
URL WEB: www.uhu.es/manu.martinez				
MARCO RESPUESTA CORREO ELECTRÓNICO: 24 horas, excluyendo fines de semana y festivos.				
HORARIO DE TUTORÍAS PRESENCIALES:				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
C1: 09:30-12:00	C1: 17:30-19:00		C1: 10:30-12:30	
C2: 17:30-19:00	C2: 10:00-12:00	C2: 10:00-12:30		

C) DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

1. Idioma en que se imparte la materia: Castellano
2. Contenidos UNIDAD I. los principios y herramientas básicas de la gestión de la calidad y del medioambiente UNIDAD II. sistemas avanzados de gestión de la calidad y medioambiente UNIDAD III. las personas y la calidad y medioambiente UNIDAD IV. el cuadro de mando de los RR.HH
3. Prerrequisitos y recomendaciones Ninguno
4. Medidas previstas para responder a necesidades educativas especiales Para los alumnos que provienen de otras universidades (p.e. Erasmus), se les facilitará la realización de los exámenes de forma oral y en el caso de que así lo demanden, se les realizará tutorías personalizadas. Aquellos estudiantes que tuvieran alguna diversidad funcional (discapacidad) o situación laboral que impide la asistencia, habrán de comunicarlo a principio de curso a los profesores de la asignatura para estudiar y aplicar las medidas de ajuste necesarias.
5. Sentido de la materia en el perfil de la titulación 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
6. Competencias BÁSICAS Y GENERALES CG1 - Las Relaciones Laborales y los Recursos Humanos, incluyendo sus teorías, métodos y áreas de aplicación, en un nivel que se apoya en documentos y libros de textos avanzados e incluye algunos conocimientos procedentes de la vanguardia de este campo de estudio. CG2 - Capacidad de organización y planificación CG2.2 - Capacidad de resolver problemas con información Cualitativa y Cuantitativa CG2.3 - Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica en sus diversos ámbitos de actuación. CG7 - Capacidad de gestión de información CG8 - Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio : Hoja de calculo , procesamiento y almacenamiento de datos CG12 - Destrezas para transmitir información e ideas a un público tanto especializado como no especializado CG14 - Trabajo en Grupo

TRANSVERSALES

- CT1 - Dominar correctamente la lengua española, los diversos estilos y los lenguajes específicos necesarios para el desarrollo y comunicación del conocimiento en el ámbito científico y académico.
 CT2 - Desarrollo de una actitud crítica en relación con la capacidad de análisis y síntesis.
 CT3 - Desarrollo de una actitud de indagación que permita la revisión y avance permanente del conocimiento.
 CT4 - Capacidad de utilizar las Competencias Informáticas e Informacionales (CI2) en la práctica profesional

ESPECÍFICAS

- CE29 - Aplicar los conocimientos a la práctica
 CE3 - Aplicar el conocimiento de Organización y dirección de empresas
 CE4 - Aplicar el conocimiento de dirección y gestión de recursos humanos
 CE10 - Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas
 CE14 - 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.

7. Objetivos

1) Para el desarrollo de actitudes:

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 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

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

Otros (especificar):

MAPAS CONCEPTUALES, ESTUDIOS DE CASOS – LECTURAS – VÍDEOS – ASISTENCIA A CHARLAS Y CONFERENCIAS

Desarrollo y justificación:

La indicación metodológica general para todas las asignaturas que aparece en la Memoria para la solicitud de verificación del título oficial es la siguiente: “Las clases consistirán básicamente en temas impartidos por el profesor, dedicados a la exposición de los contenidos teóricos y a la resolución de problemas o ejercicios. A veces, el modelo se aproximará a la lección magistral y otras, sobre todo en los grupos reducidos, se procurará una mayor implicación del alumno. Las clases con ordenador permitirán, en unos casos, la adquisición de habilidades prácticas y, en otros, servirán para la ilustración inmediata de los contenidos teóricos-prácticos, mediante la comprobación interactiva o la programación. Todas las tareas del alumno (estudio, trabajos, programas de ordenador, lecturas,

exposiciones, ejercicios, prácticas...) serán orientadas por el profesor en las sesiones de tutoría en grupo reducido. Con respecto a las tutorías individualizadas o en grupo muy reducido, se atenderá a los estudiantes para discutir cuestiones concretas en relación con sus tareas o para tratar de resolver cualquier otra dificultad del alumno o grupo de alumnos relacionada con la asignatura.”

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 Virtuales:

El profesor de la asignatura facilitará a través del Campus Virtual de la Universidad de Huelva las unidades docentes a los alumnos al objeto de que éstos dispongan del contenido completo de la asignatura. Para cada unidad, se propondrán una serie de actividades que el alumno entregará dentro del plazo fijado al profesor de la asignatura. En aquellos temas que así lo exijan, se realizarán lecturas de artículos de revistas académicas o profesionales, los cuales permitirán dar una visión más práctica del contenido de la asignatura. También serán visionados, en temas puntuales, vídeos relacionados con el tema a tratar que se pondrán en común a través del foro.

El profesor estará conectado de forma diaria a la plataforma moodle interactuando con el alumno con un tiempo de respuesta inferior a 24 horas.

Sesiones Presenciales:

Para ofrecer a nuestros alumnos un conjunto de conocimientos organizado y coherente, las clases serán impartidas mediante el método de exposiciones teóricas. En el desarrollo de las clases 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, las exposiciones teóricas 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.

La asistencia a las clases presenciales son voluntarias.

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

GENERAL

Gestión de la Calidad. Cesar Camisón, Sonia Cruz y Tomás González. Ed. Pearson.

Gestión integral de la calidad. Lluís Cuatrecasas. Ed. Profit, 5ª Edición.

ESPECÍFICA

Ud.	TÍTULO	AUTOR	EDITORIAL
01	Las tres revoluciones	Alberto Galgano	Díaz de Santos
01	La Quinta disciplina	Peter Senge	Granica
01	La danza del cambio	Peter Senge	Grupo Planeta
02	ISO 9000:2000. Calidad y Excelencia.	Andrés Senlle	Grupo Planeta
02	Gestión Integral de la Calidad	Lluís Cuatrecasas	Grupo Planeta
02	Las siete instrumentos de la Calidad Total	Alberto Galgano	Díaz de Santos
02	Costes de Calidad y de No Calidad	Oriol Amat	Grupo Planeta
02	Seis sigma: Metodología y técnicas	Escalante Vázquez, Edgardo	Díaz de Santos
03	Employeeeship	Claus Möller	Grupo Planeta
03	Calidad Personal: la clave	Claus Möller	Díaz de Santos
03	Dirección por valores	K. Blanchard, M. O`Konnor	Grupo Planeta
03	Cómo trabajar en equipo	Fransesc Borrell	Grupo Planeta
03	Mentoring	Chip R. Bell	Grupo Planeta
03	Manual del empowerment	Ferry Wilson	Grupo Planeta
03	Obtenga el sí	R. Fisher	Grupo Planeta
03	No acepte un “no” por respuesta	S. Le Poole	Deusto
03	El negociador completo.	G. I. Nieremberg	Espasa-Calpe
03	Métodos cuantitativos para la toma de decisiones	Serra de la Figuera, Daniel	Grupo Planeta
03	Comunicación Empresarial	Harvard Business Essentials	Grupo Planeta
04	El cuadro de mando de los RR.HH.	Brian E. Becker; Huselid; Dave	Grupo Planeta

		Ulrich	
04	El Cuadro de Mando Integral	Kaplan, Robert S.; Norton, David P.	Grupo Planeta
04	Mapas estratégicos	Kaplan, Robert S.; Norton, David P.	Grupo Planeta
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

12. Sistema de evaluación:

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

Criterios de evaluación y calificación:

1. PRIMERA EVALUACIÓN ORDINARIA (febrero)

a. Evaluación continua:

La evaluación continua se hará por medio de ejercicios escritos, trabajos entregados, participación del estudiante en el aula, tutorías y otros medios explicados en el programa de la asignatura. Los criterios de evaluación y calificación serán el 70% el examen y la evaluación continua el 30%. El examen final constará de entorno a 70 preguntas tipo test donde, cada 1 respuesta equivocada, restará 1 respuesta válida y las no contestadas ni sumarán, ni restarán. El examen tendrá una duración de 90 minutos y se desarrollará de todo el temario de la asignatura que se ha ido subiendo a la plataforma Moodle. Para la asistencia al examen el alumno vendrá acompañado del documento nacional de identidad, carnet de conducir o pasaporte y solo necesitará de material un bolígrafo.

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 una fecha límite de entrega fijada previamente al día del examen.

En base al acuerdo adoptado por la Junta de Facultad del Centro, se informa acerca de los siguientes aspectos y su repercusión en la nota final de la asignatura:

- Faltas de ortografía: se restará 0,2 puntos por cada falta de ortografía y expresiones incorrectas utilizadas por los/as alumnos/as en los trabajos y exámenes.
- Actividades transversales: la asistencia y el aprovechamiento de las actividades transversales organizadas por el Centro se valorarán en cada asignatura como 0,1 punto por asignatura.

b. Evaluación final única:

Los alumnos podrán optar por la evaluación única final, según se establece en el Reglamento de Evaluación para las Titulaciones de Grado y Máster de la UHU (CG, 13.03.2019).

2. SEGUNDA EVALUACIÓN ORDINARIA (septiembre):

a. Alumnos que optaron por la evaluación continua:

La evaluación seguirá el mismo sistema que en febrero guardando la nota de la evaluación continua y sumando la nota del examen de septiembre en las mismas condiciones que en febrero.

b. Alumnos que optaron por la evaluación final única:

Los alumnos podrán optar por la evaluación única final, según se establece en el Reglamento de Evaluación para las Titulaciones de Grado y Máster de la UHU (CG, 13.03.2019).

3. TERCERA EVALUACIÓN ORDINARIA (diciembre del próximo curso) Y OTRAS EVALUACIONES:

Para la convocatoria (III) o de recuperación en curso posterior solo se podrá evaluar la asignatura a través de la modalidad de evaluación única final.

4. OTROS CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- ¿Contempla la posibilidad de subir nota una vez realizadas las pruebas? NO
- Requisitos para la concesión de Matrícula de Honor: Los que establece la normativa de la UHU

D) ORGANIZACIÓN EL TRABAJO DURANTE EL CURSO.

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

Primer Cuatrimestre	Número de horas	Créditos ECTS
CON SUPERVISIÓN DEL PROFESOR	45	1,8
• 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		

• Otras (<i>especificar</i>) Actividades transversales	1	0.04
TRABAJO PERSONAL DEL ALUMNO. ACTIVIDADES DIRIGIDAS Y ESTUDIO	105	4,2
• 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/ere/?q=estudios-gradosemipresencial>

15. Calendario de exámenes:

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

En el calendario de exámenes, para las asignaturas optativas se establece una única fecha, en todas las convocatorias (ordinaria I o de curso, ordinaria II o de recuperación y III o de recuperación de curso anterior).

En cuanto a posibles coincidencias de exámenes se aplicará el Reglamento de evaluación para las Titulaciones de Grado y Máster Oficial de la Universidad de Huelva.

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 y las normas ISO 14000. 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