



FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO

GUIA DOCENTE

CURSO 2022-23

GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS

DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre:

RECURSOS HUMANOS Y SISTEMAS DE CALIDAD (Semipresencial)

Denominación en Inglés:

HUMANS RESOURCES AND QUALITY SYSTEMS

Código:

515113306

Tipo Docencia:

Semipresencial

Carácter:

Optativa

Horas:

	Totales	Presenciales	No Presenciales
Trabajo Estimado	150	45	105

Créditos:

Grupos Grandes	Grupos Reducidos			
	Aula estándar	Laboratorio	Prácticas de campo	Aula de informática
0	0	0	0	0

Departamentos:

DIRECCION DE EMPRESAS Y MARKETING

Áreas de Conocimiento:

ORGANIZACION DE EMPRESA

Curso:

4º - Cuarto

Cuatrimestre

Primer cuatrimestre

DATOS DEL PROFESORADO (*Profesorado coordinador de la asignatura)

Nombre:	E-mail:	Teléfono:
* Antonio Manuel Martinez Lopez	manu.martinez@dem.uhu.es	959 217 908

Datos adicionales del profesorado (Tutorías, Horarios, Despachos, etc...)

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
HORARIO DE TUTORÍAS PRESENCIALES:		
Martes: C1: 10:30-12:30; C2: 13:30-12:30		
Martes: C1: 17:30-19:00; C2: 17:30-19:00		
Miércoles: C1: 10:00-12:30; C2: 10:00-12:30		

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

1. Descripción de Contenidos:

1.1 Breve descripción (en Castellano):

Contenidos

UNIDAD I. los principios y herramientas básicas de la gestión de la calidad

UNIDAD II. sistemas avanzados de gestión de la calidad

UNIDAD III. las personas y la calidad

UNIDAD IV. el cuadro de mando de los RR.HH

1.2 Breve descripción (en Inglés):

The principles and basic tools of quality management. Advanced quality management systems. People and quality and the human resources dashboard.

2. Situación de la asignatura:

2.1 Contexto dentro 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

2.2 Recomendaciones

No son necesarios requisitos previos.

3. Objetivos (Expresados como resultado del aprendizaje):

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.

1. 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.

1. 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

4. Competencias a adquirir por los estudiantes

4.1 Competencias específicas:

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.

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.

4.2 Competencias básicas, generales o transversales:

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.

CG12: Destrezas para transmitir información e ideas a un público tanto especializado como no especializado.

CG14: Trabajo en Grupo.

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 cálculo, procesamiento y almacenamiento de datos.

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.

CT4: Capacidad de utilizar las Competencias Informáticas e Informacionales (CI2) en la práctica profesional.

CT3: Desarrollo de una actitud de indagación que permita la revisión y avance permanente del conocimiento.

5. Actividades Formativas y Metodologías Docentes

5.1 Actividades formativas:

- Clase en grupo grande: Lección impartida por el profesor puede tener formatos diferentes (teoría, problemas y/o ejemplos generales, directrices generales de la materia). El profesor puede contar con apoyo de medios audiovisuales e informáticos. Se incluyen aquí las horas dedicadas a exámenes.

- Clases en grupo reducido: Clase teórico/práctica en la que se proponen y resuelven aplicaciones de la teoría, problemas, ejercicios, pruebas de evaluación. El profesor puede contar con apoyo de medios audiovisuales e informáticos.

- Tutorías en grupo reducido: Actividades de proposición y supervisión de trabajos dirigidos, aclaración de dudas sobre teoría, problemas, ejercicios, programas, lecturas u otras tareas propuestas, presentación, exposición, debate o comentario de trabajos individuales o realizados en pequeños grupos que no necesitan impartirse en aula de informática.

- Tutorías en grupos muy reducidos: Tutorías programadas por el profesor y coordinadas por el Centro a través de los equipos de trabajo por curso. En general, supondrán para cada alumno 1 hora por cuatrimestre y asignatura.

- Estudio autónomo individual o en grupo.

- Escritura de ejercicios, conclusiones u otros trabajos.

- Lecturas recomendadas, actividades en biblioteca o similar.

5.2 Metodologías Docentes:

- Sesiones académicas teóricas.
- Sesiones académicas prácticas.
- Exposición y debate.
- Tutorías especializadas.
- Controles de lecturas obligatorias.

5.3 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 serán complementadas 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.

6. 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. Employeeship. ¿Qué es Employeeship?. Elementos principales del Employeeship. 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 Employeeship. 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

7. Bibliografía

7.1 Bibliografía básica:

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

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

7.2 Bibliografía complementaria:

ISO 9000:2000. Calidad y Excelencia.	Andrés Senlle	Grupo Planeta
Gestión Integral de la Calidad	Lluís Cuatrecasas	Grupo Planeta
Las siete instrumentos de la Calidad Total	Alberto Galgano	Díaz de Santos
El cuadro de mando de los RR.HH	Brian E. Becker; Huselid; Dave	Grupo Planeta
Gestión del Conocimiento y Calidad Total	Benavides Velasco, Carlos	Díaz de Santos
Calidad Personal: la clave	Claus Möller	Díaz de Santos

8. Sistemas y criterios de evaluación

8.1 Sistemas de evaluación:

- Evaluación continua.
- Examen final.

8.2 Criterios de evaluación relativos a cada convocatoria:

8.2.1 Convocatoria I:

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 50% el examen y la evaluación continua el 50%. El examen final constara de entorno a 50 preguntas tipo test donde, cada 1 respuesta equivocada, restara 1 respuesta válida y las no contestadas ni sumarán, ni restarán. El examen tendrá una duración de 90 minutos y se desarrollara 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 realizaran 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.

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). La evaluación única final consistirá en la realización de un examen teórico y la resolución de un caso práctico de la materia que se dispone en su totalidad en la plataforma moodle.

8.2.2 Convocatoria II:

La evaluación seguirá el mismo sistema que en febrero guardando la nota de la evaluación continua y sumando la nota del examen de esta convocatoria.

8.2.3 Convocatoria III:

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.

8.2.4 Convocatoria extraordinaria:

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.

8.3 Evaluación única final:

8.3.1 Convocatoria I:

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). La evaluación única final consistirá en la realización de un examen teórico y la resolución de un caso práctico de la materia que se dispone en su totalidad en la plataforma moodle.

8.3.2 Convocatoria II:

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). La evaluación única final consistirá en la realización de un examen teórico y la resolución de un caso práctico de la materia que se dispone en su totalidad en la plataforma moodle.

8.3.3 Convocatoria III:

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). La evaluación única final consistirá en la realización de un examen teórico y la resolución de un caso práctico de la materia que se dispone en su totalidad en la plataforma moodle.

8.3.4 Convocatoria Extraordinaria:

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). La evaluación única final consistirá en la realización de un examen teórico y la resolución de un caso práctico de la materia que se dispone en su totalidad en la plataforma moodle.

9. Organización docente semanal orientativa:

Fecha	Grupos Grandes	G. Reducidos				Pruebas y/o act. evaluables	Contenido desarrollado
		Aul. Est.	Lab.	P. Camp	Aul. Inf.		
19-09-2022	1	0	0	0	0		Tema 1
26-09-2022	1	0	0	0	0		Tema 1
03-10-2022	1	0	0	0	0	Trabajo 1	Tema 2
10-10-2022	1	0	0	0	0		Tema 2
17-10-2022	1	0	0	0	0		Tema 3
24-10-2022	1	0	0	0	0	Trabajo 2	Tema 3
31-10-2022	1	0	0	0	0		Tema 4
07-11-2022	1	0	0	0	0		Tema 4
14-11-2022	1	0	0	0	0	Trabajo 3	Tema 5
21-11-2022	1	0	0	0	0		Tema 5
28-11-2022	1	0	0	0	0		Tema 6
05-12-2022	1	0	0	0	0	Trabajo 4	Tema 6
12-12-2022	1	0	0	0	0		Tema 7
19-12-2022	1	0	0	0	0		Tema 7
09-01-2023	1	0	0	0	0		Tema 7

TOTAL 15 0 0 0 0