

## Datos básicos de la asignatura

---

<b>Titulación:</b>	Máster Universitario en Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos
<b>Año plan de estudio:</b>	2018
<b>Curso implantación:</b>	2018-19
<b>Centro responsable:</b>	Facultad de Ciencias del Trabajo
<b>Nombre asignatura:</b>	Gestión de los Recursos Humanos en las Organizaciones de Servicios
<b>Código asignatura:</b>	51770008
<b>Tipología:</b>	OPTATIVA
<b>Curso:</b>	1
<b>Periodo impartición:</b>	Cuatrimestral
<b>Créditos ECTS:</b>	4
<b>Horas totales:</b>	100
<b>Área/s:</b>	Psicología Social
<b>Departamento/s:</b>	Psicología Social

## Objetivos y competencias

---

### COMPETENCIAS BASICAS

CB.06. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

CB.07. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

CB.08. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CB.09. Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CB.10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o

autónomo.

#### COMPETENCIAS TRANSVERSALES

CT01 - Fomentar el espíritu emprendedor.

CT02 - Fomentar y garantizar el respeto a los Derechos Humanos y a los principios de accesibilidad universal, igualdad, no discriminación y los valores democráticos y de la cultura de la paz.

CT03. Fomentar una cultura preventiva y de responsabilidad social corporativa.

CT04- Competencias cívico-sociales: habilidades para participar de forma efectiva y constructiva en la vida social y laboral, actuando democráticamente en sociedad y especialmente en entornos progresivamente diversos.

CT05- Comunicarse en una lengua extranjera: incluye habilidades de mediación (sintetizar, parafrasear, interpretar,..) y de comprensión intercultural.

CT06- Contribuir a crear un mundo mejor.

#### COMPETENCIAS TRANSVERSALES

CG01 - Capacidad para la toma de decisiones en contextos organizacionales

CG02 - Capacidad de Organización y Planificación

CG04- Capacidad de análisis y síntesis de información compleja relacionada con el campo de estudio

CG05 - Habilidades en las relaciones interpersonales.

CG06 - Capacidad para el Trabajo en equipo.

CG07 - Capacidad para desempeñarse en la profesión con un compromiso ético.

CG08 - Capacidad para razonar de forma crítica ante las temáticas relacionadas con los recursos humanos.

CG09 - Motivación para desempeñar un trabajo de calidad.

CG10 - Capacidad para el Liderazgo, tomar iniciativa, y coordinación de personas.

CG11- Adaptación a nuevas situaciones.

CG12 - Iniciativa y espíritu emprendedor.

CG13- Motivación para desempeñar un trabajo de calidad orientado al logro de organizaciones saludables y socialmente responsables.

CG14- Capacidad para desempeñarse en la profesión con un compromiso ético.

#### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS PROFESIONALES

CEP01 - Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección...).

CEP02 - Capacidad para dirigir grupos de personas.

CEP03 - Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales.

CEP04 - Capacidad para seleccionar y gestionar información y documentación laboral

CEP05 - Capacidad para hacer diagnósticos situacionales y organizacionales relacionados con la gestión de los recursos humanos.

CEP06 - Capacidad para elaborar informes técnicos y profesionales en el ámbito de la gestión de recursos humanos.

CEP07 - Capacidad para diseñar propuestas de intervención en base al análisis de necesidades organizacional.

CEP08 - Capacidad para evaluar los programas y proyectos implementados en las organizaciones dentro del área de recursos humanos.

CEP09- Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de la salud y la calidad de vida laboral.

CEP10-Capacidad para seleccionar y gestionar información y documentación sobre salud y calidad de vida laboral.

CEP11- Capacidad para hacer diagnósticos situacionales y organizacionales, informes técnicos y profesionales, así como propuestas de intervención en materia de prevención de riesgos laborales y planes de empresas saludables.

CEP12- Capacidad para evaluar los programas y proyectos implementados en las organizaciones dentro del área de la salud y la calidad de vida laboral.

#### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ACADÉMICAS Y DE INVESTIGACIÓN

CEI01- Capacidad para establecer hipótesis que relacionen las condiciones de trabajo, las necesidades, expectativas y habilidades de los trabajadores con parámetros e indicadores de salud y calidad de vida laboral.

CEI02- Capacidad para formular dichas hipótesis de forma operativa y procedimental, conforme a las pautas de la metodología científico-técnica.

CEI03- Capacidad para planificar la recogida y análisis de datos pertinentes para poner a prueba las hipótesis planteadas.

CEI04- Capacidad para formular conclusiones ajustadas a los resultados obtenidos.

CEI09 - Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales

## Contenidos o bloques temáticos

---

1. Las organizaciones de servicio en la actualidad
2. La calidad del servicio: La piedra angular de las organizaciones terciarias
3. El recurso humano: Elemento clave para ofrecer un servicio de calidad
4. Herramientas de diagnóstico y cambio organizacional para mejorar la calidad del servicio:
  - 4.1. El triángulo de la calidad del servicio

4.2. El survey-feedback

5. Mejorando el servicio ofrecido a través de sus recursos humanos

5.1. Trabajo emocional: definición y dimensiones

5.2. Formación en trabajo emocional

## Actividades formativas y horas lectivas

---

Actividad	Horas
B Clases Teórico/ Prácticas	20

## Metodología de enseñanza-aprendizaje

---

Los métodos didácticos que serán utilizados para la adquisición de conocimiento son: conferencia presencial, utilización de métodos audiovisuales, sesión de preguntas y discusión y lectura por parte del alumnado.

Los métodos didácticos que serán utilizados para el desarrollo de habilidades son: ejercicios en el aula (utilización de técnicas/ herramientas), discusión abierta en clase, realización de diversos grupos de discusión en clase, presentación oral de los trabajos desarrollados por el alumnado, tareas de consolidación desarrolladas por el alumnado

## Sistemas y criterios de evaluación y calificación

---

Todas las actividades que realice y entregue el alumnado serán evaluadas y consideradas para la calificación final. Se distinguirá entre la evaluación de los contenidos básicos de la asignatura y la evaluación de las competencias requeridas en cada módulo.

Los programas docentes de las distintas asignaturas fijarán los sistemas de Evaluación y, posteriormente en los proyectos docentes se recogerán los criterios específicos de calificación.

Evaluación continuada: 100%



UNIVERSIDAD  
D SEVILLA

## PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

### Gestión de los Recursos Humanos en las Organizaciones de Servicios