

Datos básicos de la asignatura

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

Coordinador de la asignatura

MARQUEZ LOPEZ, ESPERANZA

Profesorado

Profesorado de grupo principal

MARQUEZ LOPEZ, ESPERANZA

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

BLOQUE I. Gestión de la calidad en organizaciones de servicios

Módulo 1: Organizaciones de servicios, Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente

Módulo 2: La calidad del servicio: La piedra angular de las organizaciones terciarias. El triángulo de la calidad del servicio

BLOQUE II. (Comunicación y gestión de la innovación en organizaciones de servicios)

Módulo 3. Procesos de comunicación interna en organizaciones de servicios

Módulo 4. Difusión de innovaciones en organizaciones de servicios: teoría y práctica

Relación detallada y ordenación temporal de los contenidos

Contenido y bloques temáticos

BLOQUE I. Gestión de la calidad en organizaciones de servicios

Módulo 1: Organizaciones de servicios, Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente

Módulo 2: La calidad del servicio: La piedra angular de las organizaciones terciarias. El triángulo de

la calidad del servicio

BLOQUE II. (Comunicación y gestión de la innovación en organizaciones de servicios)

Módulo 3. Procesos de comunicación interna en organizaciones de servicios

Módulo 4. Difusión de innovaciones en organizaciones de servicios: teoría y práctica

Relación detallada y ordenación temporal de los contenidos

BLOQUE I. Gestión de la calidad en organizaciones de servicios

Módulo 1: Organizaciones de servicios, Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente

Módulo 2: La calidad del servicio: La piedra angular de las organizaciones terciarias. El triángulo de

la calidad del servicio

BLOQUE II. (Comunicación y gestión de la innovación en organizaciones de servicios)

Módulo 3. Procesos de comunicación interna en organizaciones de servicios

Módulo 4. Difusión de innovaciones en organizaciones de servicios: teoría y práctica

La materia se compone de dos bloques temáticos. Cada uno de estos bloques tendrá una carga

lectiva total de 10 horas.

BLOQUE I. Gestión de la calidad en organizaciones de servicios (10 horas lectivas). .

Módulo 1: Organizaciones de servicios, Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente

Módulo 2: La calidad del servicio: La piedra angular de las organizaciones terciarias. El triángulo de

la calidad del servicio.

BLOQUE II. (Comunicación y gestión de la innovación en organizaciones de servicios).

Módulo 3. Procesos de comunicación interna en organizaciones de servicios

Módulo 4. Difusión de innovaciones en organizaciones de servicios: teoría y práctica

Actividades formativas y horas lectivas

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.

El alumno tiene que tener las lecturas revisadas para que la profesora pueda valorar al alumnado en la discusión.

El profesorado puede solicitar que el alumnado realice técnicas de role-play en clase que describan el trabajo.

Técnicas individuales y en grupo dirigidas al alumnado y estudios de caso.

- Método Expositivo (clases magistrales)
- Resolución de Ejercicios
- Resolución de Problemas o casos prácticos
- Trabajo en grupos
- Análisis y observación de contextos laborales en organizaciones de servicios.
- Emplear técnicas de recolección de datos cuantitativas (mediante escalas estandarizadas) y cualitativas (mediante grupos de discusión y/o entrevistas semi-estructuradas)

Actividades formativas y horas lectivas

Actividad	Horas	Créditos
B Clases Teórico/ Prácticas	20	2

Idioma de impartición del grupo

ESPAÑOL

Sistemas y criterios de evaluación y calificación

Criterios de evaluación

- Preparación de las lecturas antes de cada sesión temática
- Trabajo continuo en las sesiones
- Participación activa en discusiones centradas en los contenidos de la materia - Capacidad de buscar literatura especializada - Capacidad de negociación y trabajo en equipo
- Capacidad para redactar informes de contenido innovador sustentados teóricamente

En cada Bloque temático los estudiantes deberán efectuar un trabajo grupal que en todo caso estará precedido por un análisis de las lecturas previo al inicio de cada sesión.

Actividad obligatoria del BLOQUE I (Gestión de la calidad en organizaciones de servicios)

Los alumnos deberá realizar un trabajo grupal que equivaldrá a 5 puntos de la nota final de la materia. El trabajo consistirá en efectuar un diagnóstico del sistema de calidad de una organización del sector servicios y en proponer a partir del citado diagnóstico un programa de intervención para optimizar la calidad percibida del cliente. Será necesario emplear alguna o varias de las siguientes técnicas para el desarrollo del diagnóstico: (a) observación del contexto laboral de una organización de servicios; (b) solicitar información a clientes sobre la calidad percibida del servicio recibido; (c) emplear instrumentos estandarizados para evaluar la calidad del servicio por parte del cliente; (d) diseñar entrevistas individuales o grupos de discusión para conocer la percepción del cliente sobre la calidad del servicio recibido y proponer alternativas de mejora.

Actividad obligatoria del BLOQUE II (Comunicación y gestión de la innovación en organizaciones de servicios)

Los alumnos deberá realizar un trabajo grupal que equivaldrá a 5 puntos de la nota final de la materia.

Cada grupo deberá seleccionar un contexto en el que recabar información sobre los procesos de comunicación en una organización servicios. Si se justifica adecuadamente los alumnos podrán elegir algún documental, película o programa televisivo para analizar las relaciones entre los miembros del grupo analizado. Esta opción solo será válida en los casos en los que no sea posible examinar un contexto real y siempre con la autorización previa del profesor de la asignatura. En todo caso los trabajos en grupos deben incluir una reflexión teórica y un análisis sistemático del contexto organizacional objeto de estudio.

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.

El alumnado deberá revisar las lecturas con carácter previo a las sesiones para que la discusión en clase resulte fructífera.

Los métodos didácticos que serán utilizados para el desarrollo de habilidades son: ejercicios (utilización de técnicas/ herramientas), ejercicios en ordenador, simulaciones o juegos de rol, tareas individuales y en grupo dirigidas al alumnado y estudios de caso.

- Método Expositivo (clases magistrales)
- Resolución de Ejercicios
- Resolución de Problemas o casos prácticos
- Trabajo en grupos
- Análisis y observación de contextos laborales en organizaciones de servicios.
- Emplear técnicas de recolección de datos cuantitativas (mediante escalas estandarizadas) y cualitativas (mediante grupos de discusión y/o entrevistas semi-estructuradas)

Horarios del grupo del proyecto docente

<http://fct.us.es/index.php/horarios>

Calendario de exámenes

<http://fct.us.es/index.php/examenes>

Tribunales específicos de evaluación y apelación

Presidente: MIGUEL ANGEL GARRIDO TORRES
Vocal: ISABEL MARIA HERRERA SANCHEZ
Secretario: ROCIO BOHORQUEZ GOMEZ-MILLAN
Suplente 1: INMACULADA FERNANDEZ JIMENEZ DE CISNEROS
Suplente 2: YOLANDA TROYANO RODRIGUEZ
Suplente 3: VIRGINIA PALOMA CASTRO

Sistemas y criterios de evaluación y calificación del grupo

Sistemas de evaluación

Criterios de evaluación

- Preparación de las lecturas antes de cada sesión temática
- Trabajo continuo en las sesiones
- Participación activa en discusiones centradas en los contenidos de la materia - Capacidad de buscar literatura especializada - Capacidad de negociación y trabajo en equipo
- Capacidad para redactar informes de contenido innovador sustentados teóricamente

En cada Bloque temático los estudiantes deberán efectuar un trabajo grupal que en todo caso estará precedido por un análisis de las lecturas previo al inicio de cada sesión.

Actividad obligatoria del BLOQUE I (Gestión de la calidad en organizaciones de servicios)

Los alumnos deberá realizar un trabajo grupal que equivaldrá a 5 puntos de la nota final de la materia. El trabajo consistirá en efectuar un diagnóstico del sistema de calidad de una organización del sector servicios y en proponer a partir del citado diagnóstico un programa de intervención para optimizar la calidad percibida del cliente. Será necesario emplear alguna o varias de las siguientes técnicas para el desarrollo del diagnóstico: (a) observación del contexto laboral de una organización de servicios; (b) solicitar información a clientes sobre la calidad percibida del servicio recibido; (c) emplear instrumentos estandarizados para evaluar la calidad del servicio por parte del cliente; (d) diseñar entrevistas individuales o grupos de discusión para conocer la percepción del cliente sobre la calidad del servicio recibido y proponer alternativas de mejora.

Criterio de calificación

La evaluación de los trabajos grupales atenderá a los siguientes criterios:

- Profundidad teórica relativa a los modelos revisados que sustenten teóricamente el trabajo

presentado.

- Claridad en la formulación del problema de investigación.

- Calidad de la redacción aportando contenido innovador que implique reflexión teórica

fundamentada en la práctica.

- Originalidad de la propuesta y potencial para contrastar el resultado del trabajo con la literatura

revisada previamente.

Bibliografía recomendada

Bibliografía General

Calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Autores: Martínez-Tur, Peiró & Ramos

Edición: Síntesis

Publicación: 2001

ISBN:

Transitivity, hierarchy and reciprocity of organizational communication network during crisis.

Autores: Murshed, S., Uddin, S., Hossain, L.

Edición:

Publicación: 2015

ISBN:

La gestión de RRHH: como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempo de transformación

Autores: Dolan, S.

Edición: McGraw- Hill

Publicación: 2007

ISBN:

Organizational communication design logics: A theory of communicative intervention and collective communication design. Communication Theory, 28(3), 332-352

Autores: Barbour, J.B., Gill, R & Barge, J.K

Edición:

Publicación: 2018

ISBN:

Información Adicional

Barbour, J. B., Gill, R., & Barge, J. K. (2018). Organizational communication design logics: A theory of communicative intervention and collective communication design. *Communication Theory*, 28(3), 332-353.

Martínez-Tur, Peiró & Ramos (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Editorial Síntesis

(Capítulo 2).

Dolan, S. (2007). *La gestión de RRHH: como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempo de transformación*. Madrid; McGraw-Hill.

Falkheimer, J. (2014). The power of strategic communication in organizational development. *International Journal of Quality and Service Sciences*.

Greenbaum, H. H., Clampitt, P., & Willihnganz, S. (1988). Organizational communication: An examination of four instruments. *Management Communication Quarterly*, 2(2), 245-282.

Murshed, S., Uddin, S., Hossain, L. (2015) . Transitivity, hierarchy and reciprocity of organizational communication network during crisis. *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 23 Issue: 1, pp.2-20

Valente, T. (1995). *Network models of the diffusion of innovations*. Cresskill N.J: Hampton Press. humano en tiempo de transformación. Madrid; McGraw-Hill.

Profesores evaluadores

ESPERANZA MARQUEZ LOPEZ