



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

GUÍA DOCENTE

CURSO: 2013/14

41141 - DIRECCIÓN DE LA CALIDAD

**CENTRO:** 155 - Facultad de Ciencias Jurídicas  
**TITULACIÓN:** 4011 - Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos  
**ASIGNATURA:** 41141 - DIRECCIÓN DE LA CALIDAD  
**CÓDIGO ULPGC:** 41141 **CÓDIGO UNESCO:** 5311.09  
**MÓDULO:** ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO **MATERIA:** DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS **TIPO:** OBLIGATORIO  
**CRÉDITOS ECTS:** 3 **CURSO:** 3 **SEMESTRE:** 1º semestre  
**LENGUA DE IMPARTICIÓN (Especificar créditos de cada lengua)**  
**ESPAÑOL:** 3 **INGLÉS:**

### REQUISITOS PREVIOS

Conocimientos básicos de dirección y organización de empresas.

### Datos identificativos del profesorado que la imparte.

### Datos identificativos del profesorado que la imparte

**Domingo Roig García** (COORDINADOR)  
**Departamento:** 230 - ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
**Ámbito:** 650 - Organización De Empresas  
**Área:** 650 - Organización De Empresas  
**Despacho:** ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
**Teléfono:** 928451785 **Córeo Electrónico:** domingo.roig@ulpgc.es

### Plan de Enseñanza (Plan de trabajo del Profesor)

### Contribución de la asignatura al perfil profesional:

Esta asignatura introduce al alumno en la gestión de la calidad total en las organizaciones, cuyos principios directivos y organizativos constituyen un referente óptimo de actuación organizativa. En tal sentido, el aprendizaje y la puesta en práctica de los principios, modelos y las técnicas de calidad representan para los estudiantes de este grado la oportunidad de comprender la gestión integral de las organizaciones, donde destaca especialmente la optimización de los recursos humanos.

Asimismo, se pretende que el alumno conozca los principales métodos de investigación de mercado para la calidad, ya que el conocimiento de las necesidades y las expectativas del cliente son fundamentales para elaborar un plan de calidad exitoso.

Además, constituye una contribución de esta asignatura al perfil profesional del estudiante, que conozca la estructura y el funcionamiento de la norma internacional ISO 9001:2008.

También, el estudiante conocerá la organización y técnicas de los proyectos de mejora y cómo se organizan los grupos de mejora. Finalmente, el estudiante aprenderá el significado y representación de los gráficos de control y aspectos relacionados con el estudio de la variabilidad de los procesos.

Con todo ello, se pretende que los profesionales de la Gestión de los Recursos Humanos adquieran conocimientos sólidos y actualizados de las prácticas de la gestión de la calidad y desarrollen la

PÁGINA 1 / 8	ID. DOCUMENTO S8dZ5QhoZcgHwtwiC%pZhA\$\$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	
45700477Y JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED		20/05/2016 16:03:28	
		ID. FIRMA	
		NzUzNTE=	

capacidad para aplicar las herramientas necesarias para diseñar e implantar sistemas de gestión de la calidad en organizaciones de cualquier tamaño.

Destacar que esta asignatura mantiene una fuerte relación con otras asignaturas de la titulación, complementándose y estableciéndose las sinergias que favorecen una formación integral del profesional de la Dirección y Gestión de Recursos Humanos.

### Competencias que tiene asignadas:

#### COMPETENCIAS GENERALES:

CGT1.- Poseer y comprender conocimientos que implican conocimiento actualizados de su campo de estudio.

CGT2.- Saber elaborar y defender argumentos y resolver problemas dentro de su área de estudio.

CGT3.- Tener la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social.

CGT4.- Poder transmitir información e ideas y aportar soluciones a un público, tanto especializado como no especializado.

CGT5.- Desarrollar habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

#### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

CE3.- Capacidad para analizar críticamente las situaciones jurídicas, organizativas y psicosociales.

CE5.- Capacidad para elaborar, exponer y defender una solución fundamentada ante los conflictos acaecidos en las diferentes vertientes de las Relaciones Laborales, así como de redacción de comentarios y documentos, con un dominio adecuado de las habilidades orales y escritas propias de la profesión.

CE6.- Capacidad para trabajar en equipo, como experto en el ámbito de aplicación y en tareas interdisciplinares, con contribución eficaz en las tareas de asesoramiento sobre las posibles soluciones de un caso. Negociación, conciliación y diseño de estrategias alternativas conducentes a la aplicación de diferentes soluciones.

CE8.- Capacidad para dominar las técnicas informáticas en el tratamiento de texto, en la obtención de la información y en la utilización de la red informática para la comunicación de datos.

CE11.- Capacidad para colaborar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas en la planificación de los recursos humanos de una organización.

CE12.- Capacidad para aplicar de técnicas y toma de decisiones en materia de gestión de recursos humanos.


#### COMPETENCIAS NUCLEARES:

CN1.- Comunicarse de forma adecuada y respetuosa con diferentes audiencias, utilizando los soportes y vías de comunicación más apropiados (especialmente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación).

### Objetivos:

Los objetivos formativos que se pretenden, principalmente, alcanzar con la asignatura son:

1. Proporcionar al alumno los conocimientos necesarios para comprender la complejidad y el carácter dinámico e interrelacional del trabajo, atendiendo de forma integrada a sus perspectivas jurídica, psicológica, sociológica, histórica y económica.
2. Capacitar para la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en sus diversos ámbitos de actuación: asesoramiento laboral, gestión y dirección de personal, organización del trabajo y gestión y mediación en el mercado de trabajo, tanto en el sector privado como público.
3. Capacitar para aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en sus diferentes ámbitos de actuación.

PÁGINA 2 / 8	ID. DOCUMENTO S8dZ5QhoZcgHwtwiC%pZhA\$\$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	
45700477Y JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED		20/05/2016 16:03:28	
		ID. FIRMA	
		NzUzNTE=	

4. Capacitar para el aprendizaje autónomo de nuevos conocimientos y técnicas.
5. Capacitar para el acceso, con razonables garantías de éxito, a estudios posteriores especializados y de postgrado.
6. Proporcionar al alumno los conocimientos necesarios para comprender y actuar, desde los aspectos relacionados con las relaciones laborales, en el sistema productivo canario, basado fundamentalmente en el turismo.

### Contenidos:


- Tema/bloque 1. Principios de la gestión de la calidad y medición de la satisfacción del cliente  
 Tema/bloque 2. Sistemas de gestión de la calidad  
 Tema/bloque 3. Proyectos de mejora y control estadístico de procesos

### Metodología:

La metodología didáctica tendrá una orientación teórico-práctica, desde una perspectiva expositiva-interactiva, con el objetivo de conseguir los resultados de aprendizaje pretendidos y las competencias recogidas en el presente proyecto. En este sentido, se intercalarán las exposiciones teóricas con actividades que realizará el estudiante para consolidar y profundizar con los contenidos teóricos. Asimismo, se establecerán actividades individuales y de equipo y sesiones de trabajo para aplicar los contenidos adquiridos. En términos generales, la metodología de enseñanza-aprendizaje pretende utilizar, principalmente, los siguientes métodos: clase magistral; resolución de problemas y casos; prácticas en aula; trabajos individuales y/o en grupo orales y/o escritos; actividades en plataforma virtual, sitios web, etc.; tutorías. De manera específica, se expone lo siguiente respecto a la metodología a seguir y, en cuanto a las competencias principales, que en mayor o menor grado, se pretenden alcanzar y, sobre todo, con relación a la materia analizada en la asignatura:

- Clases teóricas, mediante las cuales el estudiante asiste a clases expositivas donde se pretende transmitir los conocimientos teóricos y prácticos de la asignatura. Se resolverán dudas, se debatirán y se ilustrarán con diversos ejemplos y ejercicios los contenidos de cada tema. A través de las clases teóricas se pretende facilitar información a los estudiantes, promover la comprensión de los conocimientos y estimular la motivación de los estudiantes hacia el aprendizaje. Es importante la participación activa y creativa del estudiante en el desarrollo de las clases, bien a través de la estructuración de trabajos en grupo, bien a través de discusiones y debates que se organizan en el aula sobre determinados temas, y a través de lo que entendemos como clases activas. En cuanto a las competencias, las clases teóricas contribuyen, principalmente, al desarrollo de competencias relativas al conocimiento y comprensión de conocimientos actualizados del campo de estudio, a la capacidad para analizar críticamente las situaciones jurídicas, organizativas y psicosociales y a la capacidad para dominar las técnicas informáticas en el tratamiento de texto, en la obtención de información y en la utilización de la red informática para la comunicación de datos.

- Clases prácticas, el estudiante participará en prácticas en el aula, mediante las cuales se valorará su comprensión de la asignatura y su capacidad para poner en práctica métodos, técnicas, etc., mediante la realización de prácticas individuales y de grupo. Se pretende que el estudiante desarrolle habilidades de comunicación, desarrolle competencias intelectuales y profesionales y que analice textos y documentos. En las clases prácticas y, sobre todo, en el desarrollo de trabajo de grupo en la asignatura, se pretende, principalmente, que el estudiante mejore su capacidad para elaborar y defender argumentos y resolver problemas dentro de su área de estudio, que tenga capacidad para reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios sobre temas de interés, que pueda transmitir información e ideas y aportar soluciones a un público, tanto especializado como no especializado. También, se pretende que tenga capacidad para elaborar, exponer y defender

PÁGINA 3 / 8	ID. DOCUMENTO S8dZ5QhoZcgHwtwiC%pZhA\$\$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	
45700477Y JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED		20/05/2016 16:03:28	
		ID. FIRMA	
		NzUzNTE=	

soluciones ante conflictos en materia de relaciones laborales, con énfasis en materia de gestión de la calidad, redactar comentarios y documentos, con un dominio de las habilidades orales y escritas relevantes. Asimismo, es de interés que el estudiante tenga capacidad para aplicar técnicas y toma de decisiones en la gestión de recursos humanos, entre ellos, temas de gestión de la calidad y, además, que tenga capacidad para trabajar en equipo.

- Trabajo autónomo del estudiante, en combinación con el resto de actividades formativas, es central para la adquisición de las competencias generales, específicas y nucleares que se logran con esta materia. El trabajo individual del estudiante le permite, a destacar, mejorar su capacidad de aprendizaje autónomo. Incluye, principalmente, actividades de estudio de los contenidos teóricos y prácticos impartidos tales como trabajo en biblioteca, lecturas complementarias, análisis de contenidos de textos, actividades de preparación de los trabajos teóricos y prácticos para entregar o exponer. En cuanto a las competencias, es importante que el estudiante desarrolle habilidades de aprendizaje que le permita emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía, así como capacidad para colaborar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas en la planificación de los recursos humanos de una organización.

- Tutorías, mediante la cual se ofrece al estudiante la ayuda en la superación de las dificultades que encuentra, en la resolución de dudas sobre cuestiones explicadas en clase, aclarando aspectos en el desarrollo de su trabajo autónomo, optimizando así el proceso de aprendizaje del estudiante. Al respecto, es conveniente que el alumno desarrolle la competencia de comunicarse de forma adecuada, sobre todo, en tutorías de grupo, así como de utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para ello. También es relevante que el estudiante sea capaz de reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios o plantear cuestiones en las tutorías, destacando la capacidad para ello del uso que realice de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.


A continuación, se desglosan las actividades formativas previstas para que cada estudiante trabaje los contenidos de la materia y su correspondencia en créditos ECTS, en la modalidad presencial:

- Clase teórica en grupo grande: 25%  
CGT1, CE3, CE8, CE10.
- Trabajo en grupo: 15%  
CGT2, CGT3, CGT4, CE5, CE6, CE12, CE15.
- Tutorías: 5%  
CGT3, CN1, CE8.
- Actividades de evaluación: 5%
- Trabajo autónomo del estudiante: 50%  
CGT5, CE10, CE11.

### Criterios y fuentes para la evaluación:

Los criterios para la evaluación del estudiante se corresponden con una adecuada asimilación de las competencias recogidas en este proyecto docente. Por tal motivo, los estudiantes serán evaluados en términos generales y por competencias.

Las fuentes para la evaluación de los estudiantes consistirán en evidencias recogidas por el profesor, entre las que se incluyen el examen final, la entrega de trabajos, problemas, casos, prácticos y actividades elaboradas por el estudiante, y otras evidencias sobre exposiciones orales, participación en clase y trabajos de grupo.

PÁGINA 4 / 8	ID. DOCUMENTO S8dZ5QhoZcgHwtwiC%pZhA\$\$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	
45700477Y JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED		20/05/2016 16:03:28	
		ID. FIRMA	
		NzUzNTE=	

### Sistemas de evaluación:

La evaluación de la asignatura se realizará mediante un examen final teórico-práctico, que pueden incluir resolución de casos prácticos, realización de test, preguntas de desarrollo, entre otras cuestiones.

Asimismo, se incluyen trabajos y actividades, a resolver en grupo y/o individualmente, de forma oral y/o escrita, donde se valora también el grado de implicación y participación del estudiante en los mismos. Las pautas para su realización se comunicará por el profesor en el desarrollo del curso.

El sistema de evaluación se podrá modificar para ajustarse a determinadas situaciones excepcionales de los estudiantes atendiendo a la normativa reguladora existente o a los criterios que el profesor defina por tal motivo.

### Criterios de calificación:

La asignatura se evaluará con base a una puntuación entre 0 y 10 puntos. La calificación global de la misma se deducirá de los siguientes conceptos y en sus respectivas proporciones:

- Examen: 50%. Competencias: CN1, CGT1, CGT2, CGT3, CGT5, CE11, CE12.
- Actividades y trabajos desarrollados en grupo: 25%. Competencias: CN1, CGT2, CGT4, CE5, CE6, CE11, CE12.
- Actividades y trabajos desarrollados individualmente: 25%. Competencias: CGT1, CGT2, CGT3, CGT5, CE3, CE5, CE8.

Para obtener la calificación promediando los criterios anteriores, es necesario haber obtenido un mínimo de cinco puntos sobre diez en la realización del examen final teórico-práctico. Asimismo, los criterios de valoración del examen serán especificados en la fecha de celebración del mismo.

La nota acumulada por el estudiante durante el curso por actividades y trabajos realizados (individual/de grupo, oral/escrita,...), se mantendrá durante la convocatorias extraordinarias de julio y diciembre.

La realización de trabajos, pruebas y actividades prácticas, etc. desarrollados durante el curso no tendrán carácter liberatorio a efectos del contenido del examen teórico-práctico.

### Plan de Aprendizaje (Plan de trabajo del Estudiante)

### Tareas y actividades que realizará según distintos contextos profesionales (científico, profesional, institucional, social)

A continuación se exponen las diferentes tareas y actividades a realizar en los diferentes contextos:

Tareas y actividades en un contexto científico:


- Búsqueda de información en la Biblioteca Universitaria, recursos electrónicos, revistas, periódicos, etc.

Tareas y actividades en un contexto profesional:

- Asunción de roles de empleados, directores de empresa, directores de recursos humanos, responsables de la gestión de la calidad en la empresa...
- Identificación y análisis de soluciones a problemas profesionales relacionados con la gestión de la calidad, entre ellos, a cuestiones relativas a la gestión de los recursos humanos en el contexto de la dirección de la calidad en la organización.

Tareas y actividades en un contexto institucional:

- Contextualización en la resolución de actividades teórico-prácticas en el ámbito de las relaciones de la empresa con las instituciones y demás grupos de interés relevantes.

PÁGINA 5 / 8	ID. DOCUMENTO S8dZ5QhoZcghwtwiC%pZhA\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
45700477Y JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED		20/05/2016 16:03:28	NzUzNTE=	

Tareas y actividades en un contexto social:

- Trabajo en grupo.
- Defensa y debate de diversos descriptores de la asignatura y/o de las actividades prácticas realizadas.

### Temporalización semanal de tareas y actividades (distribución de tiempos en distintas actividades y en presencialidad - no presencialidad)

1ª SEMANA:

Presentación de la asignatura. Horas teóricas 1.

Tema 1. 3 Horas teóricas. Horas prácticas 1.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

2ª SEMANA:

Tema 1. Horas teóricas 4. Horas prácticas 1.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

3ª SEMANA:

Tema 1. Horas teóricas 3. Horas prácticas 1.

Tema 2. Horas teóricas 1.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

4ª SEMANA:

Tema 2. Horas teóricas 4. Horas prácticas 1.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

5ª SEMANA:

Tema 2. Horas teóricas 4. Horas prácticas 1.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

6ª SEMANA:

Tema 3. Horas teóricas 4. Horas prácticas 1.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

7ª SEMANA:

Tema 3. Horas teóricas 4. Horas prácticas 1.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

8ª SEMANA:

Tema 3. Horas teóricas 2. Horas prácticas 1.

Aproximadamente, 2,5 horas no presenciales del estudiante.


### Recursos que tendrá que utilizar adecuadamente en cada uno de los contextos profesionales.

Entre los recursos que tendrá que utilizar el alumno destacan, principalmente, los siguientes:

- Material elaborado por el profesor y bibliografía recomendada.
- Bibliotecas y hemerotecas.
- Recursos bibliográficos electrónicos en la ULPGC.
- Ordenadores, software e Internet en los laboratorios informáticos de la ULPGC o en los propios de los estudiantes.

### Resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar al finalizar las distintas tareas.

Los resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar el estudiante con la realización de las tareas y actividades se corresponden con el desarrollo de las competencias que se pretenden potenciar con la impartición de la asignatura. Asimismo, de manera específica también, a destacar, que se pretende que el estudiante:

PÁGINA 6 / 8	ID. DOCUMENTO S8dZ5QhoZcghwtwiC%pZhA\$\$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	
45700477Y JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED		20/05/2016 16:03:28	
		ID. FIRMA	
		NzUzNTE=	

- De forma genérica, conozca y profundice en los principios, las técnicas y los métodos de la gestión de la calidad.
- Aprenda a medir la satisfacción del cliente, utilizando diferentes métodos (cualitativos/cuantitativos, activos/pasivos, etc.)
- Conozca la estructura y el funcionamiento de los sistemas de calidad, con especial énfasis en la norma ISO 9001:2008.
- Comprenda las etapas de los proyectos de mejora (fuentes de proyectos de mejora, técnicas que se apliquen, etc.).
- Conozca los principales gráficos de control que se utilizan para medir la variabilidad de procesos.

## Plan Tutorial

### Atención presencial individualizada

El profesor realizará una atención presencial individualizada al estudiante en las sesiones presenciales, tanto teóricas como prácticas y tutoriales, recogiendo las evidencias que se consideren oportunas.

El profesor publicará al inicio del semestre su horario de tutorías en el tablón de anuncios de su despacho, en el departamento y en el campus virtual de la asignatura.

### Atención presencial a grupos de trabajo

El profesor realizará una atención presencial a los distintos grupos de estudiantes conformados para la realización de trabajos y actividades, recogiendo las evidencias que se consideren oportunas.

### Atención telefónica

La atención al estudiante se canalizará principalmente por las tutorías presenciales y virtuales. Aún así, los alumnos de forma individualizada y los grupos de trabajo podrán realizar tutorías telefónicamente durante el horario previsto para las tutorías presenciales.

### Atención virtual (on-line)

El profesor realizará una atención individualizada al estudiante y/o a los distintos grupos a través de las herramientas disponibles en el Campus Virtual de la ULPGC.

### Bibliografía

#### [1 Básico] Material elaborado por el profesor

*Lucía Melián Alzola*

#### [2 Recomendado] Investigación de mercados

*Ángel Fernández Nogales*

- (1997)


84-470-0969-6

#### [3 Recomendado] El auditor de calidad /

*Bureau Veritas Formación.*

..T250:

*Fundación Confemetal,, Madrid : (2010)*

PÁGINA 7 / 8	ID. DOCUMENTO S8dZ5QhoZcgHwtwiC%pZhA\$\$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	
45700477Y JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED		20/05/2016 16:03:28	
		ID. FIRMA	
		NzUzNTE=	

---

**[4 Recomendado] La nueva ISO 9001:2008 /**

*Gracia González Mariscal, Inés Brea Mármol, Servicios Normativos.  
Fundación Confemetal,, Madrid : (2011)  
978-84-92735-84-6*

---

**[5 Recomendado] Calidad total en la dirección de recursos humanos /**

*Joseph A. Petrick, Joseph A.  
Gestión 2000,, Barcelona : (2003)  
84-8088-864-4*

---

**[6 Recomendado] Implantación de la calidad total en la empresa /**

*Juan Carlos Rubio Romero (coord.) ; Alberto Albahari... [et al].  
Lex Nova,, Valladolid : (2011)  
978-84-9898-298-5*

---

**[7 Recomendado] Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación**

/


*Llus Cuatrecasas.  
Profit,, Barcelona : (2010)  
978-84-96998-52-0*

---

**[8 Recomendado] Calidad /**

*Pablo Alcaide San Miguel.  
Paraninfo,, Madrid : (2010) - (2ª ed.)  
978-84-9732-804-3*

Programa Autenticado por el Administrador del  
Edificio de Ciencias Jurídicas  
D. José Luis Muñoz Ben Mohamed

PÁGINA 8 / 8	ID. DOCUMENTO S8dZ5QhoZcgHwtwiC%pZhA\$\$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
45700477Y JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED		20/05/2016 16:03:28	NzUzNTE=