



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

GUÍA DOCENTE

CURSO: 2019/20

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:** SO
CRÉDITOS ECTS: 3 **CURSO:** 3 **SEMESTRE:** 1º semestre
LENGUA DE IMPARTICIÓN (Especificar créditos de cada lengua)
ESPAÑOL: 3 **INGLÉS:**

SUMMARY

This course is focused on Quality Management and the role of Human Resources in this subject. It presents norms, methods and the philosophy of organizational excellence from practices and concepts of Total Quality Management. In addition, it addresses normative (ISO Norms) and non-normative (EFQM) models that facilitate the implementation of adequate management systems to meet the expectations of different stakeholders and achieve the full satisfaction of the clients. At the end of this course, the student is expected to be able to:

- Make strategic and business plans related to the different areas of business management, following a logical process and taking into account the interrelationships between the different functions and organizational subsystems.
- Propose measures to solve organizational problems mainly in the field of management in general and the Human Resources Department in particular.
- Evaluate the results of the actions executed in the organization, through the review and audit processes in the different areas of the company.
- Analyze and evaluate, with critical perspective and creativity, different organizational problems.

The criteria for the evaluation of the student correspond to an adequate assimilation of the competences included in this teaching project. For this reason, students will be evaluated in general terms and by competencies.

The sources for the evaluation of the students will consist of evidence collected by the teacher, including the final exam, work (in groups, preferably, or individual) and activities prepared by the student, and other evidence on oral presentations, participation in class and group work.

The students will have to carry out a work with a chosen or assigned topic, whose format and conditions will be duly published in the Subject Forum from the beginning of the classes. This work will be delivered on the last day of class and its assessment will be informed through the Subject Forum.

Learning outcomes basically refer to:

RA1. Make strategic and business plans related to the different areas of business management,

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 11	ID. Documento yhvNXuZDgFMB39VQY6ybw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED	Fecha de firma 21/02/2020 11:12:51	

following a logical process and taking into account the interrelationships between the different functions and organizational subsystems (CGT1, CGT2, GCT4, CGT5, CE8, CE9).

RA2. Propose measures to solve organizational problems related mainly to the field of business management in general and to the Human Resources Department in particular (GCT1, GCT2, GCT4, GE11, CE9, CTG8, CN1).

RA3. Evaluate the results of the actions carried out in the organization, through review and audit processes in the different areas of the company. (CGT2, CE2).

RA4. Analyze and evaluate, with critical spirit and creativity, the different organizational problems. (CGT2, CGT5, CE2).

REQUISITOS PREVIOS

Conocimientos básicos de Organización y Administración de Empresas y Administración y Dirección de RR.HH.

Herramientas básicas de estadística descriptiva.

Plan de Enseñanza (Plan de trabajo del profesorado)

Contribución de la asignatura al perfil profesional:

Esta asignatura introduce al alumno en la Gestión de la Calidad Total una filosofía de Gestión 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 procedimientos 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 la acción de los recursos humanos en todos los niveles de la organización como factor clave en el logro de los niveles de calidad que propicien la satisfacción plena del cliente.

Asimismo, se pretende que el alumno conozca los modelos básicos de evaluación del grado de satisfacción de los clientes a partir de la evidenciación de las necesidades y las expectativas de los mismos. Se esbozarán modelos como el Modelo de las Brechas, los modelos SERVQUAL y SERVPREF.


Además, constituye una contribución de esta asignatura al perfil profesional del estudiante, que conozca la estructura y el funcionamiento de la Normas ISO sobre Gestión, en especial la Norma UNE-EN ISO 9001:2015.

Se introduce al alumno/a en tratamiento de proyectos de mejora y conformación de Círculos de Calidad, de gran importancia en el contexto de la titulación.

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 capacidad para aplicar las herramientas necesarias para sostener los 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.

Todo lo anterior se establece considerando que el futuro profesional, además de desarrollar su actividad en organizaciones, puede crear su propia empresa o asesoría y ejercer como profesional por cuenta propia su actividad con un enfoque de servicio al cliente basado en la calidad..

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 11	ID. Documento yhvNXuZDgFMB39VQY6ybw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED	Fecha de firma 21/02/2020 11:12:51	

Competencias que tiene asignadas:

COMPETENCIAS GENERALES:

CGT1 - Poseer y comprender conocimientos actualizados de su campo de estudio. Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general y se suele encontrar a un nivel que se apoya en libros de texto actualizados

CGT2 - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y la defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio

CGT3 - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

CGT4 - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

CGT5 - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

CGT6 - Capacidad para analizar e interpretar textos jurídicos, económicos, organizativos, psicosociales y de otro tipo relacionado con las Relaciones Laborales

CGT7 - Capacidad para trabajar en equipo, como experto en el ámbito de aplicación y en tareas interdisciplinarias, 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.

CGT8 - Conocer 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.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

CE1 - Capacidad para comprender y conocer las principales instituciones públicas y privadas, su génesis e interconexión, así como los procedimientos de su actuación y las garantías previstas en ellos.

CE2 - Capacidad para analizar críticamente las situaciones jurídicas, organizativas y psicosociales.

CE3 - Capacidad para identificar las fuentes jurídicas básicas y aplicar la normativa de las fuentes jurídicas de relevancia en una cuestión jurídica concreta.

CE4 - Capacidad para elaborar, exponer y defender una solución fundamentada ante los conflictos acaecidos en las diferentes vertientes de las Relaciones Laborales, así como redactar comentarios y documentos, con un dominio adecuado de las habilidades orales y escritas propias de la profesión.

CE5 - Capacidad para identificar y analizar la información estadística, social y económica, relevante para la interpretación y valoración de las soluciones y decisiones en el ámbito laboral.

CE6 - Capacidad para conocer los principios básicos de, instituciones y políticas económicas y de su relevancia para el análisis y la aplicación de las normas jurídicas, especialmente aquellas de carácter económico/mercantil.


CE7 - Capacidad para comunicar eficazmente en el idioma materno y, al menos, en un idioma extranjero (inglés) con otros profesionales del ámbito de las Relaciones Laborales y de los Recursos Humanos.

CE8 - Capacidad para colaborar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas en la planificación de los Recursos Humanos de una organización.

CE9 - Capacidad para aplicar técnicas y toma de decisiones en materia de gestión de Recursos Humanos.

CE10 - Capacidad para elaborar, implementar y evaluar estrategias territoriales de promoción socioeconómica e inserción laboral.

CE11 - Capacidad para planificar, diseñar, asesorar y gestionar sistemas de prevención de riesgos

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 11	ID. Documento yhvNXuZDgFMB39VQY6ybqw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED	Fecha de firma 21/02/2020 11:12:51	

laborales.

CE12 - Capacidad para aplicar distintas técnicas de evaluación y auditoría sociolaboral.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES:

CN1 - Comunicarse de forma adecuada y respetuosa con diferentes audiencias (clientes, colaboradores, promotores, agentes sociales, etc.), utilizando los soportes y vías de comunicación más apropiados (especialmente las nuevas tecnologías de la información y la comunicación) de modo que pueda llegar a comprender los intereses, necesidades y preocupaciones de las personas y organizaciones, así como expresar claramente el sentido de la misión que tiene encomendada y la forma en que puede contribuir, con sus competencias y conocimientos profesionales, a la satisfacción de esos intereses, necesidades y preocupaciones

CN2 - Cooperar con otras personas y organizaciones en la realización eficaz de funciones y tareas propias de su perfil profesional, desarrollando una actitud reflexiva sobre sus propias competencias y conocimientos profesionales y una actitud comprensiva y empática hacia las competencias y conocimientos de otros profesionales.

Objetivos:

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

O1. 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.

O2. 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.

O3. Capacitar para aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en sus diferentes ámbitos de actuación.

O4. Capacitar para el aprendizaje autónomo de nuevos conocimientos y técnicas.

O5. Capacitar para el acceso, con razonables garantías de éxito, a estudios posteriores especializados y de postgrado.

O6. 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:

Los contenidos se programan en unidades temáticas que se complementarán con textos especializados sobre los problemas derivados de la Dirección de la Calidad.

Unidad 1.- EL CONCEPTO DE CALIDAD

Unidad 2.- EL ENFOQUE DE CLIENTE EN LA DIRECCIÓN DE LA CALIDAD


Unidad 3.- LA CALIDAD TOTAL COMO VÍA HACIA LA EXCELENCIA

Unidad 4.- CONFORMACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Unidad 5.- LA ORGANIZACIÓN "ISO" Y LAS NORMAS DE GESTIÓN.

Unidad 6.- CONFORMIDADES Y NO-CONFORMIDADES. LOS COSTES DE CALIDAD

Unidad 7.- LA TRAZABILIDAD

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 11	ID. Documento yhvNXuZDgFMB39VQY6ybqw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED	Fecha de firma 21/02/2020 11:12:51	

Metodología:

La metodología docente que será utilizada para la consecución de los objetivos planteados en esta asignatura y la adecuada asimilación de contenidos y competencias incluirá la utilización de los siguientes métodos de enseñanza-aprendizaje:

- Clase magistral.
 - Lectura y comentario de textos y casos.
 - Prácticas de aula y actividades encomendadas..
 - Trabajo en grupo (4 miembros máximo, con tema libre o asignado)
 - Tutorías presenciales.
- Las clases magistrales complementan, principalmente, la adquisición de competencias cognitivas, estimulando el razonamiento crítico en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos.
- Las prácticas de aula, seminarios y trabajos dirigidos fomentan el desarrollo práctico y la aplicabilidad de conocimientos teórico-prácticos. También potencian las capacidades y habilidades interpersonales para trabajar de forma cooperativa, así como la comunicación oral y escrita y el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Permiten a los estudiantes organizar y planificar el trabajo, gestionando información proveniente de diferentes fuentes, a tener iniciativa en la resolución de las tareas encomendadas y a tomar decisiones entre alternativas posibles.
- El trabajo autónomo del estudiante, en combinación con el resto de actividades formativas, es central para la adquisición de todas las competencias generales, específicas y nucleares que se logran con esta materia. Con su trabajo personal adquiere, principalmente, capacidades de análisis y síntesis, de razonamiento crítico, de gestión de la información y de comunicación escrita. Aprende a tener iniciativa y capacidad emprendedora, a potenciar su creatividad, a tomar decisiones para resolver problemas y a aplicar conocimientos en situaciones de aprendizaje.
- Las tutorías acompañan al resto de actividades formativas en la adquisición por cada estudiante de competencias generales, específicas y nucleares.

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, CGT4, CE5, CE6, CE12)
- Tutorías: 5% (CGT3, CN1, CE8)
- Actividades de evaluación: 5%
- Trabajo autónomo del estudiante: 50% (CGT5, CE10, CE11)


Evaluación:

Criterios de 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, trabajo (en grupo, preferentemente, o individual) y actividades elaboradas por el estudiante, y otras evidencias sobre exposiciones orales, participación en clase y trabajos de grupo.

Los alumnos habrán de realizar un trabajo con tema elegido o asignado, cuyo formato y

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 11	ID. Documento yhvNXuZDgFMb39VQY6ybw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED	Fecha de firma 21/02/2020 11:12:51	

condiciones serán debidamente publicados en el Foro de la Asignatura desde el inicio de las clases. Este trabajo se entregará el último día de clase y su valoración se informará a través del Foro de la Asignatura.

Sistemas de evaluación

La evaluación de la asignatura se realizará mediante un examen final teórico-práctico, que pueden incluir casos prácticos, realización de un 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.

Si el estudiante supera la parte práctica de la asignatura, la calificación alcanzada en la misma tendrá una validez de dos años académicos, siempre y cuando no cambie el proyecto docente en lo que a competencias adquiridas por las prácticas se refiere.

Las y los estudiantes que participan en programas de movilidad y que se encuentren en la situación contemplada en el art. 51 del Reglamento de Movilidad de estudios con reconocimiento académico de la ULPGC podrán presentarse en las convocatorias extraordinaria o especial optando al 100% de la calificación mediante la realización de una prueba adicional al examen (art. 26 Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado de la ULPGC). Esta situación excepcional tendrá aplicación cuando la asignatura a la que se refiere este presente proyecto docente esté recogida en el acuerdo académico de intercambio y apareciera calificada como suspendida o no presentada en el centro de destino.


El alumnado que se encuentre en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria se les recuerda que podrán acogerse a lo estipulado en el Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje, en especial al artículo 12 y 16. El procedimiento de evaluación es el que se describe en los mismos.

En los artículos 16.6 y 16 Bis del Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje, señalan que aquellos que hayan solicitado, por escrito, ser excluidos de la evaluación continua serán evaluados por un tribunal (art. 12.3, 5 y 6 de dicho Reglamento), debiendo suponer dicho examen el 100% de la calificación de la asignatura. En este sentido, los estudiantes tienen que solicitar, por escrito, dicha exclusión a la CAD del Centro, al inicio del curso académico. En todo caso, el estudiante en 7ª convocatoria que no haya solicitado expresamente la exclusión de la evaluación continua y no haya superado la totalidad de la asignatura por este procedimiento, deberá presentarse a un examen final de la asignatura completa en esa misma Convocatoria que será evaluado por un Tribunal conforme al artículo 12, apartados 5 y 6.

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, CGT5, CE11, CE12.
- Trabajo en grupo: 30%. Competencias: CN1, CGT2, CGT4, CE6, CE11, CE12.
- Actividades de clase desarrollados individualmente: 20%. Competencias: CGT1, CGT2, CGT5, CE3, CE8. Estas actividades se recogerán para su valoración y servirán como instrumento de control de la asistencia de los alumnos/as.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 11	ID. Documento yhvNXuZDgFMb39VQY6ybqw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED	Fecha de firma 21/02/2020 11:12:51	

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 y actividades prácticas desarrollados durante el curso no tendrán carácter liberatorio a efectos del contenido del examen teórico-práctico.

Por tanto, en las tres convocatorias (ordinaria, extraordinaria y especial) el examen final mantendrá un peso en la calificación del 50% de la nota final.

Los estudiantes que participan en programas oficiales de movilidad con reconocimiento académico coordinados por la ULPGC y que se encuentren en la situación contemplada en el art. 51 del Reglamento de Movilidad de estudios con reconocimiento académico de la ULPGC, o bien estén matriculados en la ULPGC de asignaturas no incorporadas en sus acuerdos académicos, tienen derecho a ser dispensados de la asistencia a las clases y de la evaluación continua. Dichos estudiantes tienen derecho a ser evaluados mediante un sistema que les permita obtener la máxima calificación posible de acuerdo a lo establecido en el art. 37 de este Reglamento.

Si el estudiante ha realizado las prácticas de la asignatura (pruebas individuales y trabajo en grupo) en cursos anteriores, la calificación alcanzada en dichas prácticas tendrá una validez de dos años académicos siempre y cuando no cambie el proyecto docente en lo que a competencias adquiridas por las prácticas se refiere (art. 19 del Reglamento de Evaluación).

Plan de Aprendizaje (Plan de trabajo de cada 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. de aspectos y tópicos relacionados con la Gestión de la Calidad y los RR.HH.

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 Dirección de la Calidad, entre ellos, a cuestiones relativas a la gestión la calidad de los recursos humanos en el contexto de la Calidad Total en las organizaciones.

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.

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 11	ID. Documento yhvNXuZDgFMb39VQY6ybw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED	Fecha de firma 21/02/2020 11:12:51	

realizadas.

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

1ª SEMANA:

Presentación de la asignatura. Dado que el alumno habrá recibido un escrito de presentación del profesor y con información sobre el desarrollo de la asignatura, el acto de presentación oficial de la misma será sólo de 15'.

Unidad 1 3: 45 Horas teóricas. Horas prácticas 1.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

2ª SEMANA:

Unidad 2 Horas teóricas 4. Horas prácticas 1.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

3ª SEMANA:

Unidad 2 Horas teóricas 4. Horas prácticas 1.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

4ª SEMANA:

Unidad 3 Horas teóricas 4. Horas prácticas 1.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

5ª SEMANA:

Unidad 4 Horas teóricas 2. Horas prácticas 1.

Unidad 5 Horas teóricas 2

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

6ª SEMANA:

Unidad 6 Horas teóricas 4. Horas prácticas 1.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

7ª SEMANA:

Unidad 6 Horas teóricas 4. Prácticas 1

Unidad 7 Horas teóricas 2.

Aproximadamente, 5 horas no presenciales del estudiante.

8ª SEMANA:

Tema 3 (Proyectos de mejora y control estadístico de procesos). 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/manual 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.

Los alumnos/as contarán, desde el inicio de las clases, con las unidades temáticas del contenido básico de la asignatura. A través del Foro de la Asignatura se irán enviando documentos complementarios. En las sesiones de clase (teóricas y prácticas) se entregarán fotocopias con textos y esquemas de apoyo para ser analizados y comentados en clase.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 11	ID. Documento yhvNXuZDgFMb39VQY6ybwq\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED	Fecha de firma 21/02/2020 11:12:51	

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

RA1. Realizar planes estratégicos y de negocio relativos a las diferentes áreas de gestión empresarial, siguiendo un proceso lógico y teniendo en cuenta las interrelaciones entre las distintas funciones y subsistemas organizativos (CGT1, CGT2, GCT4, CGT5, CE8, CE9).

RA2. Proponer medidas para resolver problemas organizativos relativos fundamentalmente al campo de la gestión empresarial en general y a la Dirección de Recursos Humanos en particular (GCT1, GCT2, GCT4, GE11, CE9, CTG8, CN1).

RA3. Evaluar los resultados de las acciones ejecutadas en la organización, a través de procesos de revisión y auditoría en las diferentes áreas de la empresa. (CGT2, CE2).

RA4. Analizar y evaluar, con espíritu crítico y creatividad, los distintos problemas organizativos. (CGT2, CGT5, CE2).

Plan Tutorial

Atención presencial individualizada (incluir las acciones dirigidas a estudiantes en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria)

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. La atención tutorial será siempre presencial, sin cita previa, y tendrá lugar, preferentemente, en el despacho del profesor Domingo Roig García: Despacho 1.21 en el Módulo "C" del Edificio Departamento de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo (FEET).


El horario semanal de las tutorías: 6 horas a razón 3 horas dos días en semana y en horario que facilite el acceso a la acción tutorías por parte de los estudiantes. El profesor publicará al inicio del semestre su horario de tutoría en el tablón de anuncios que se encuentra a la entrada de su despacho, y, asimismo, se enviará en la carta de presentación.

Los alumnos que se encuentren en programas de intercambio deberán ponerse en contacto con el profesor nada más reincorporarse a la ULPGC, para planificar el trabajo correspondiente.

El alumnado que se encuentre en 5º, 6º y 7º convocatoria, una vez seguido el procedimiento recogido en el artículo 16 Y 16 bis, del Reglamento de Evaluación de los resultados de Aprendizaje puede acogerse al siguiente plan tutorial:

1. Solicitar por correo electrónico cita con el profesor para personalizar el plan de trabajo acorde con las necesidades del alumnado.
2. Reuniones de tutorías individuales mensuales, donde se trabajarán los diferentes contenidos de la asignatura, así como las estrategias de abordaje de la evaluación, y las condiciones del plan de trabajo desarrollado por el profesorado en cada caso.
3. El alumnado asistirá a todas las reuniones planificadas inicialmente en el plan de trabajo a seguir, y desarrollará las acciones recogidas en dicho plan hasta la convocatoria del examen. La ausencia injustificada a alguna de ellas se considerará que renuncia al plan diseñado.

Este mismo plan de trabajo se aplicará a los alumnos con prórroga de matrícula por bajo rendimiento y para los estudiantes de retorno, según se recoge en el Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Ciencias Jurídicas, en el apartado 3.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 9 / 11	ID. Documento yhvNXuZDgFmb39VQY6ybqw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED	Fecha de firma 21/02/2020 11:12:51	

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. Estas reuniones permitirán establecer con más objetividad la valoración que el trabajo desarrollado merece.

Atención telefónica

La atención al estudiante se canalizará principalmente por las tutorías presenciales. Aun así, los alumnos de forma individualizada y los grupos de trabajo podrán realizar consultas telefónicamente o por correo electrónico (domingo.roig@ulpgc.es).

Atención virtual (on-line)

El profesor atenderá a estudiantes individualmente y/o a los distintos grupos a través de las herramientas disponibles en el Campus Virtual de la ULPGC.

Datos identificativos del profesorado que la imparte.

Datos identificativos del profesorado que la imparte

D/Dña. 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	Correo Electrónico: domingo.roig@ulpgc.es

Bibliografía

[1 Básico] J. J. Cronin and S. A. Taylor, *Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality*, *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 1, 1994, pp. 125-131.


[2 Básico] La Norma ISO 9001:2015

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

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

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

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


Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 10 / 11	ID. Documento yhvNXuZDgFMB39VQY6ybwq\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED	21/02/2020 11:12:51	

[5 Recomendado] Calidad /

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

[6 Recomendado] Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing, Volumen 64, Nº 1, Primavera. Págs. 12-40.

[7 Recomendado] La Norma ISO 10667

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 11 / 11	ID. Documento yhvNXuZDgFMb39VQY6ybw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
JOSÉ LUIS MUÑOZ MOHAMED	21/02/2020 11:12:51	