



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL CON MENCIÓN EN GERENCIA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

SÍLABO

I. DATOS ADMINISTRATIVOS

1.1 Curso	: Planeación Estratégica de la Calidad y Productividad
1.2 Código	: 8
1.3 Naturaleza	: Obligatorio
1.4 Ciclo	: II
1.5 Número de Créditos	: 4 créditos
1.6 Semestre Académico	: 2019-B
1.7 Profesor	: Mg. ROMEL DARIO BAZAN ROBLES

II. SUMILLA

La asignatura complementa los criterios básicos del curso anterior y amplía su aprendizaje hacia temas de gran interés para un administrador de recursos humanos, creando competencias para administrar mejor a sus colaboradores, estrategias para la solución de problemas, conflictos y métodos e instrumentos para mejorar el ambiente y los recursos de su organización u departamentos.

De esta manera el curso es teórico-práctico y de formación especializada contiene los tópicos siguientes:

Liderazgo, teorías de liderazgo, empowerment, coaching, mentoring, la motivación, psicología aplicada a la empresa: resolución de conflictos, responsabilidad social empresarial, sistemas integrados de gestión, benchmarking, sistema de seguridad y salud ocupacional, ergonomía, auditoría de los recursos humanos.

III. PERFIL PROFESIONAL QUE APOYA A LA ASIGNATURA

1. Tener habilidad para crear un ambiente de solidaridad entre todo el personal de la empresa
2. Asumir con actitud de liderazgo que promueva la identificación organizacional y la participación de la comunidad empresarial
3. Investigar científicamente la estructura y funcionamiento de las organizaciones sociales y empresariales
4. Evaluar y analizar los problemas administrativos para plantear las posibles soluciones, en concordancia con los planes de desarrollo organizacional
5. Observar un temperamento equilibrado de sensibilidad a la dignidad humana y sus derechos consagrados. Desarrollar actitudes psicosociales acorde a una consistente escala de valores.

IV. OBJETIVO Ó COMPETENCIAS

1. COMPETENCIAS

Planificación y Organización de los recursos humanos en la empresa

Adaptabilidad a los cambios del entorno
Integridad y ética personal
Delegación de funciones
Habilidad de control de personal
Predisposición al trabajo en equipo
Trabajo creativo y orientado hacia la innovación
Autocontrol y manejo de la inteligencia emocional.

2. OBJETIVOS GENERALES

Se proporcionara las herramientas y el conjunto de conocimientos necesarios para que el alumno participe activamente en la toma de decisiones empresariales, vinculadas con el departamento de Recursos Humanos de su Organización.

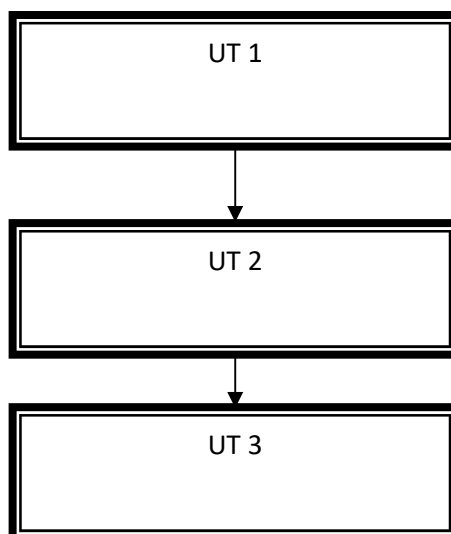
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Objetivos conceptuales:

- Conocer de donde emergen los actuales pensamientos sobre liderazgo
- Conocer los elementos catalizadores para ayudar a la organización y sus colaboradores a superar adversidades
- Conocer el pensamiento y tener las herramientas necesarias para el manejo de la asesoría sobre recursos humanos en la organización
- Conocer cuales son los estándares de trabajo para mejorar los procesos de la gestión de los recursos humanos y los demás elementos influyentes en la organización
- Conocer sobre la Responsabilidad Social empresarial
- Tener conocimientos sobre el manejo de el proceso de auditoria de RRHH
- Tener conocimientos de mentoring

V. RED DE APRENDIZAJE

El educando recorre la red construyendo su aprendizaje pasando por cada unidad temática, y al asimilar y acomodar los conocimientos para tener un aprendizaje significativo.



VI. UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad N° 1 : Bases, fundamentos y herramientas para el manejo de personal

Clase 1: El Liderazgo y las 8 herramientas para aumentar su influencia en las organizaciones.

: Las teorías de Liderazgo

Clase 2: El empowerment

: El coaching

Clase 3: El mentoring

Clase 4: La motivación

Clase 5: Psicología aplicada a la empresa: resolución de conflictos

Logros

-) Define el liderazgo e identifica los rasgos de un líder, describe como puede obtener el poder y distingue que herramientas debe utilizar para aumentar su poder de influencia.
-) Interpreta como la evolución del pensamiento sobre la administración de personas ayuda a recopilar las 8 herramientas para aumentar el liderazgo por influencia en las personas.
-) Identifica los vértices del triangulo del empowerment
-) Clasifica las fases para la creación del proceso de empowerment y diseña su propio plan de instalación del proceso de empowerment.
-) Define el mentoring, estima la importancia del proceso de mentoring y formula las fases de una sesión de mentoring para aplicarla en su organización.
-) Examina la importancia de la motivación y descubre el uso de la motivación y la desmotivación para influir en el comportamiento de los colaboradores que se requiere en una organización.
-) Identifica los tipos de conflictos, compara los efectos en la organización y clasifica las fases para su solución.

tema	Actividades	sesión
Clase 1	El liderazgo y las 8 herramientas para aumentar su liderazgo por influencia	1
Contenidos	<ul style="list-style-type: none">) Características innatas de un líder) Las teorías de rasgos de personalidad) Competencias) Importancia) 8 herramientas para expandir nuestro poder de influencia 	
Lecturas selectas) ¿Quién dirige a las personas en las empresas?	
Técnicas didácticas a emplear	Clase magistral, Análisis, Lectura reflexiva, Interrogación didáctica, método de ABP, debate.	
Equipos y materiales	Pizarra, computadora, textos de lectura, proyector de diapositivas, videos.	
Bibliografía y webgrafía	Michael J Landon: Como ser el mejor líder, gestión 2000, 1997	
Clase 2	Las Teorías de liderazgo	1
Contenidos	<ul style="list-style-type: none">) Influencia de la filosofía de la lata dirección) El Grid administrativo) Rensis Likert y los sistemas de administración) Teoría de la contingencia) Teoría del liderazgo situacional) Intercambio de Graen) Modelo Camino-Meta) Teoría del liderazgo transformador 	
Lecturas selectas) Las claves para un liderazgo efectivo	
Técnicas didácticas a emplear	Análisis, Lectura reflexiva, Interrogación didáctica, método de casos, debate.	
Equipos y materiales	Pizarra, computadora, textos de lectura, proyector de diapositivas, videos.	
Bibliografía y web) Ángel, A. (1998). Los Líderes no piden permiso . El Nacional, p. E – 8.	

grafía	<p>) Chiavenato, I. (1998). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc Graw Hill.</p> <p>) Dubs de Moya, R. (1999). La formación del Docente – Líder Transformacional. <i>Revista Investigación y Postgrado</i>. Vol. 14, Nº 2, 1999 (129 – 147).</p>	
Clase 3	El empowerment	2
Contenidos	<p>) Definición</p> <p>) Premisas del empowerment</p> <p>) Características de las empresas que han experimentado el empowerment</p> <p>) Resultados Positivos del Empowerment</p> <p>) ¿Cómo integrar la gente hacia el empowerment?</p> <p>) ¿Cómo crear una empresa con empowerment?</p> <p>) Cambio y empowerment</p> <p>) Tecnología y empowerment</p> <p>) Conocimiento, calidad y empowerment</p>	
Lecturas selectas) Caso practico de skandia	
Técnicas didácticas a emplear	Análisis, Lectura reflexiva, Interrogación didáctica, método de casos, debate.	
Equipos y materiales	Pizarra, computadora, textos de lectura, proyector de diapositivas, videos.	
Bibliografía y webgrafía	<p>ÁreaRH (Página web en línea). Disponible: http://www.arearh.com/rrhh/empowerment.htm (Consulta 2005, marzo 28).</p> <p>ÁVILA, R. Empowerment (Página web en línea). Disponible: http://www.monografias.com/trabajos14/empo/empo.shtml (Consulta 2005, marzo 28)</p> <p>CIFUENTES R., A. & ASPESI, J. Empowerment (Página web en línea). Disponible: http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/empowii.htm#bi (Consulta 2005, marzo 28)</p> <p>COLUMNA, H. Empowerment (Página web en línea). Disponible: http://www.heriberto.columna.8m.com/ (Consulta 2005, marzo 28)</p> <p>DEL VENTURA, C. Empowerment (2005, enero) Clase presentada a los alumnos de 5º semestre de Publicidad de la Universidad Alejandro de Humboldt.</p> <p>DÍAZ-GARCÍA, G. A. Empowerment (Página web en línea). Disponible: http://www.uaca.ac.cr/acta/1999nov/gdiaz.htm (Consulta 2005, marzo 28)</p> <p>JOHNSON, Y. Empowerment (Página web en línea). Disponible: http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/empowerment.htm (Consulta 2005, marzo 19)</p> <p>Empowerment. (Página web en línea). Disponible: http://educafinanzas.galeon.com/enlaces326722.html (Consulta 2005 marzo 28)</p> <p>Empowerment (Página web en línea). Disponible: http://www.iespana.es/AdmonEmpresa/Empowerment.htm (Consulta 2005, marzo 28)</p> <p>Empowerment: Una explicación del concepto (Página web en línea). Disponible: http://www.sht.com.ar/archivo/Management/empowerment.htm (Consulta 2005, marzo 19)</p> <p>Empowerment... ¿Una necesidad en el entorno actual? (Página web en línea). Disponible: http://www.improven-consultores.com/paginas/documentos_gratuitos/empowerment.php (Consulta 2005, marzo 28)</p> <p>Entrevista a una empleada del McDonald's (2005, marzo).</p> <p>FERNÁNDEZ, J. E. Empowerment: El poder de las empresas (Página web en línea). Disponible: http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=328 (Consulta 2005, marzo 28).</p> <p>MILLÁN, J. A. Empowerment (Página web en línea). Disponible: http://jamillan.com/v_empower.htm (Consulta 2005, marzo 28)</p> <p>MORALES, G. Empowerment. (Página web en línea) Disponible: http://www.monografias.com/trabajos3/empowerment/empowerment.shtml (Consulta 2005, marzo 28)</p> <p>PULIDO, D. Gestión de RRHH (Recursos Humanos). (Página web en línea). Disponible: http://apuntes.rincondelvago.com/gestion-de-rrhh_1.html (Consulta 2005, marzo 28)</p>	
Clase 4	El coaching	2
Contenidos	<p>) ¿Qué es el coaching y que beneficios brinda?</p> <p>) ¿Qué clase persona es el coaching?</p> <p>) ¿Características de un coach?</p>	

	<ul style="list-style-type: none">) Beneficios de un coach personal) Coaching gerencial) Principios) Principales aportes del coaching gerencial) Beneficios del coaching gerencial) Pasos del coaching gerencial 	
Lecturas selectas) Diferencias entre gerente y coach	
Técnicas didácticas a emplear	Ilustraciones, interrogación didáctica, exposición, método del ABP para crear una sesión de cocachi	
Equipos y materiales	Pizarra, computadora, textos de lectura, proyector de diapositivas, videos.	
Bibliografía y web grafía	<ul style="list-style-type: none">) ONTOLOGIA DEL LENGUAJE, de Rafael Echeverría.) COACHING: EL ARTE DE SOPLAR BRASAS, de Leonardo Wolk (argentino).) COACHING CON P.N.L., de Joseph O' Connor y Andrea Lages.) EL PODER DE LA PALABRA, de Robert Dilts.) COACHING, EL METODO PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE LAS PERSONAS, de John Whitmore.) COACHING, LA ULTIMA PALABRA EN LIDERAZGO , de Marshall Goldsmith, Laurenz Lyon y Alyssa Freas.) COACHING PARA EL EXITO, de Talane Miedaner.) LA RANA SOBRE LA MANTEQUILLA, PNL, Fundamentos de la programación neurolingüística, de Helmut Krusche.) LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, de Daniel Goleman.) PRIMERO LO PRIMERO, de Stephen R. Covey.) COMO COMPRENDER LA PNL, de Catherine Cudicio.) GUIA PRACTICA DEL COACHING, de Pierre Angel y Patrik Amar.) COACHING PARA ESCRIBIR, de Sergio Bulat.) ABRE EL MELON, de José L. Menéndez y Christian Worth 	
Clase 5	La tutoría (the mentoring)	3
Contenidos	<ul style="list-style-type: none">) Definición de tutoría) ¿Por qué nace la tutoría en una organización?) Tipos de tutoría) Competencias de tutoría) La acción del tutor y dimensiones) Principales pensadores) Como instalar un programa de tutoría 	
Lecturas selectas	<ul style="list-style-type: none">) La tutoría puede ser incomoda) Como instalar un programa de tutoría en las pequeñas empresas. 	
Técnicas didácticas a emplear	Ilustraciones, interrogación didáctica, Lectura reflexiva, exposición, debate.	
Equipos y materiales	Pizarra, computadora, textos de lectura, proyector de diapositivas, videos.	
Bibliografía y web grafía	Margaret Butteriss: Reinventando Recursos Humanos: cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento www.gyrth1.blogspot.com	
Clase 6	La Motivación	3
Contenidos	<ul style="list-style-type: none">) ¿Por qué trabajan las personas?) La motivación en el trabajo) La Motivación es el primer paso que nos lleva a la acción) El desarrollo de los individuos en la organización) La motivación del personal hacia los objetivos de la empresa) ¿Como fomentar la motivación de sus colaboradores?) ¿Cómo lograr la auto motivación? 	
Lecturas selectas) Diferencias entre gerente y coach	
Técnicas didácticas a emplear	Análisis, Lectura reflexiva, Interrogación didáctica, método de casos, debate.	
Equipos y materiales	Pizarra, computadora, textos de lectura, proyector de diapositivas, videos.	
Bibliografía y web grafía	<ul style="list-style-type: none">) Santos, J.A. (1993). <i>Rec-hum. Estudios de Psicología laboral y Administración de</i>) <i>Recursos Humano</i>. San Salvador, Universidad de El Salvador.) Santos, J.A. (2004). <i>El Paso del Aguila</i>. Extraído el 10 de Marzo de 2006, www.ret cambio.com.sv) Santos, J.A. (2005). <i>Retcambio Personal</i>. Extraído el 10 de marzo de 2006, www.monografías.com 	

Clase 7	Psicología aplicada a la empresa: resolución de conflictos	4
Contenidos	<ul style="list-style-type: none">) Definición de un conflicto) Fases de un conflicto) Niveles de un conflicto) Tipos de conflicto) Definición de conflicto disfuncional) Tipos de conflicto disfuncional) Impacto de la personalidad en el proceso negociador) 7 consecuencias del conflicto disfuncional) Pasos para manejar un conflicto) 5 errores más comunes que se encuentren en la dirección del proceso) Elementos básicos del proceso disciplinario 	
Lecturas selectas	<ul style="list-style-type: none">) El nuevo gerente) El caso del señor Palma 	
Técnicas didácticas a emplear	Interrogación didáctica, clase magistral, ilustraciones, casos.	
Equipos y materiales	Pizarra, computadora, textos de lectura, proyector de diapositivas, videos.	
Bibliografía y webgrafía	<ul style="list-style-type: none">) Teoría de la Organización. Braians, P y Cronin, T. P. Ed. Norma S.A., 1985.) Administración de <u>Recursos Humanos</u>. Chiavenato, Adalberto. McGraw Hill, 1998.) Cómo Resolver los Pequeños Conflictos en el Trabajo. Chalvin, Dominique y Eyssette, François. Ed. Deusto, 1999 	

VII. RELACION DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

1. Lectura de temas o casos como introducción de la teoría,
2. Discusión de la lectura por los participantes para ampliar el tema en relación con la experiencia profesional de los integrantes del curso.
3. Exposición del profesor para definir el tema de clase y ampliar los conocimientos de los participantes del curso.
4. Exposición de Videos de motivación con relación a ARH
5. Exposición de Videos de expertos que hablan respecto al tema mencionado para ampliar el aprendizaje de los participantes
6. Trabajos de campo con relación a las clases de ARH si el tema lo permite
7. Elaboración de un trabajo de Investigación que resuma lo aprendido en el curso ARH I

VIII. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La nota de Práctica Calificada (PC) está conformada por:

-) Participación en cada clase
-) Practicas escritas
-) Trabajos monográficos
-) Trabajos de investigación

Las Evaluaciones Parciales (EP) y Finales (EF) se realizaran después de 4 semanas de clase; Será sumativa e individual con el propósito de determinar si el alumno ha logrado los aprendizajes establecidos en los objetivos. El instrumento seleccionado es la prueba objetiva.

El Promedio Final (PF) se conforma

- Practicas calificadas : PC
- Promedio de trabajos monográficos : PTM
- Examen Parcial : EP
- Examen Final : EF

$$PP = (PC + PE + PTM) / 3$$

$$PF = (EF + EP + PP) / 3$$

NOTA: EL 30% de inasistencias impide al alumno ser evaluado

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. IDALBERTO CHIAVENATO: Administración de Recursos Humanos
McGraw-Hill (2013, 8ª edición)
2. KEN BLANCHARD, KENNETH H BLANCHARD, MICHAEL J O'CONNOR, JIM BALLARD, JORGE CÁRDENAS NANNETTI: Administración por valores: Cómo lograr el éxito organizacional y personal mediante el compromiso con una misión y unos valores compartidos
Publicado por Grupo Editorial Norma USA, 2012
3. STEPHEN ROBBINS: Comportamiento Organizacional, Publicado por Pearson Educación, 2014
4. PATRICIO JIMÉNEZ, DANIEL, DANIEL PATRICIO JIMÉNEZ: Manual de recursos humanos,
Publicado por ESIC Editorial, 2012
5. MARTHA ALICIA ALLES: 5 pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos, Publicado por Ediciones Granica S.A., 2010
6. R. Wayne Mondy, R. Wayne Mondy Robert M. Noe, Robert M. Noe, Noe Robert M. coaut, Miguel Angel Sánchez Carrión, Elvira Contreras Villa: Administración de recursos humanos
Publicado por Prentice-Hall, 2012
7. Gary Dessler, Varela Jurez Ricardo Alfredo coaut, Ricardo Alfredo Varela Juárez, Enríquez Brito Javier tr, Javier Enríquez Brito, Covadonga Villa Carrandi María rev, Barona peña Rosa Martha rev, Bricenas Salas Margarita rev: Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano, Publicado por Pearson Educación, 2011