



GUÍA DE ESTUDIO	PSICOLOGÍA DE LOS RECURSOS HUMANOS Y DEL CONSUMO		
Profesor(a):	Celia Arnáiz Urrez		
Correo electrónico:	carnaiz@universidadcisneros.es		
Curso:	4º	Semestre:	1
Guía docente:	https://www.universidadcisneros.es/programas/grado/179Guia-docente.pdf		

PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

PSICOLOGIA DE LOS RECURSOS HUMANOS Y DEL CONSUMO En esta asignatura confluyen dos materias esenciales de la aplicación de la Psicología en las organizaciones: la Psicología de los Recursos Humanos y la Psicología Comercial y del Consumo. La asignatura de Psicología de los Recursos Humanos se introduce en el análisis y técnicas de gestión de personas que se utilizan en la actualidad dentro de las organizaciones, con el objetivo de incrementar la productividad de la organización favoreciendo el rendimiento, el bienestar y la implicación de sus empleados. La Psicología del Consumo estudia las necesidades, hábitos, motivaciones del consumidor, así como su comportamiento; la publicidad y su influencia en los grupos sociales y el estilo de vida, que repercute en la economía y el comportamiento de los mercados. Ambas son consideradas áreas de estudio de la Psicología Social y de las Organizaciones.

RESPONSABILIDAD

Concurrir a la convocatoria de esta asignatura entraña la aceptación de los procedimientos y normas que se detallan en este documento, y el/la alumno/a se hace enteramente responsable de haberlo leído y entendido con la debida antelación.

CONTENIDOS

PSICOLOGÍA DE LOS RECURSOS HUMANOS

Tema 1. La Psicología del Trabajo: marco conceptual e histórico.

- 1.1. Definición de Psicología del Trabajo.
- 1.2. Ámbito de la Psicología del Trabajo.
- 1.3. Áreas de actuación en Psicología del Trabajo.
- 1.4. Un paseo por la historia de la Psicología del Trabajo.

Tema 2. El análisis de puestos de trabajo.

- 2.1. Concepto, objetivo, aplicaciones y criterios del análisis de puestos de trabajo.
- 2.2. El proceso de análisis de puestos de trabajo.
- 2.3. Procedimientos de análisis de puestos de trabajo.

Tema 3. Las competencias y la elaboración de perfiles de exigencia.

- 3.1. Concepto y componentes de las competencias.
- 3.2. Aportaciones del enfoque de competencias a la gestión de recursos humanos.
- 3.3. Los perfiles de exigencias: el proceso de elaboración de los perfiles de exigencia basados en competencias.

Tema 4. La evaluación del desempeño y el desarrollo de competencias

- 4.1. Concepto, objetivos y aplicaciones en la gestión de personas
- 4.2. Proceso de diseño e implantación de un programa de evaluación del rendimiento y el desempeño
- 4.3. Técnicas de evaluación del rendimiento y del desempeño
- 4.4. El ciclo de la evaluación del rendimiento y el desempeño
- 4.5. Desarrollo de competencias, consecuencia de la evaluación del desempeño

PSICOLOGÍA DEL CONSUMO

Tema 1. La psicología en el ámbito del consumo.

Tema 2. La investigación en psicología comercial y del consumo.

Tema 3, El comportamiento del consumidor.

Tema 4. Aplicaciones de la psicología del consumo: intervención sobre las conductas de consumo.

DESARROLLO DE LA DOCENCIA: ACTIVIDADES TEÓRICAS

Las clases teóricas se desarrollan mediante medios audiovisuales, esquemas, presentación de casos, desarrollo de debates, grupos de discusión sobre temas específicos sugeridos por el profesor, por los alumnos, o por la actualidad social, a través de un diálogo fluido con los alumnos. El tiempo de dedicación al desarrollo de cada uno de los temas teóricos, así como su enfoque, se adaptará en función de la relevancia que tengan para la práctica profesional del Psicólogo en la gestión de personas.

Para la optimización del aprendizaje es preciso que los alumnos participen activamente en el transcurso de la clase, enriqueciéndola con las dudas y reflexiones que les vayan surgiendo. En todas las clases se combinarán teoría y práctica según vayan apareciendo ambas en los casos de estudio. En el análisis de cada caso existirá preparación individual previa, trabajo en equipo en clase, discusión y, finalmente, resolución del caso y conclusiones a cargo del profesor.

Las presentaciones o documentación utilizada en clase para facilitar el aprendizaje estarán a disposición de los alumnos mediante el **Campus Virtual**, o el correo electrónico.

DESARROLLO DE LA DOCENCIA: ACTIVIDADES PRÁCTICAS

En el área de psicología de los recursos humanos y del consumo, además de resolver los casos asignados, los alumnos realizarán presentaciones sobre sus trabajos. Los trabajos prácticos obligatorios individuales o de grupo, se presentarán en clase de manera que todos los alumnos puedan participar en la resolución de los mismos y conocer las diferencias con otros presentados, así como “defender” la distinta resolución que ellos hayan podido formular.

La documentación pertinente para la realización de las prácticas se encontrará disponible en el Campus Virtual, y siempre que sea posible será remitida o referenciada por correo electrónico.

Los trabajos deben ser entregados al profesor con anterioridad a su resolución en clase, no siendo superiores 5 hojas por una cara, en letra Arial 12 e interlineado 1,5 líneas y ajustados a la norma APA. No existe la posibilidad de entregar trabajos después de la resolución de los mismos en clase. Los trabajos no presentados obtendrán la calificación de 0 (cero) para el cálculo de la media de prácticas. Las fechas de entrega de cada trabajo serán conocidas con anterioridad suficiente por los alumnos.

Las presentaciones de los trabajos se harán por medios informáticos, preferiblemente por correo electrónico antes de las 12.00 AM del día anterior a la resolución en clase.

DESARROLLO DE LA DOCENCIA: TRABAJO AUTÓNOMO

La presentación de los trabajos de grupo o individuales para cada área de la asignatura (área de conocimiento de Recursos Humanos y área de Consumo), requieren del alumno la realización de un trabajo autónomo, de reflexión y análisis de los contenidos, previos al desarrollo de los trabajos. El trabajo autónomo requerirá la búsqueda bibliográfica, lectura de artículos, capítulos de libros, informes de investigación, documentación sobre procesos y procedimientos del mundo empresarial, asistencia a presentaciones de expertos psicólogos en ambas áreas, material audiovisual, etc., que ayuden a profundizar en el estudio de los temas correspondiente a ambas áreas y a aportar una visión práctica de la Psicología de los Recursos Humanos/Gestión de Personas y del Consumo.

Se tendrá especialmente en cuenta contenidos sobre las áreas de recursos humanos y consumo que no se hubieran podido abordar en las horas lectivas, así como la asistencia a las actividades transversales organizadas por la unidad de Psicología de Trabajo.

DESARROLLO DE TUTORÍAS

El contacto directo con el/la profesor/a a través de las tutorías es una parte esencial de la formación universitaria, y posibilita que el desarrollo del proceso de aprendizaje del alumno/a venga orientado por el/la docente con atención a sus intereses, su potencial y a sus dificultades particulares.

Existe, por tanto, en la División de Psicología del CES Cardenal Cisneros, tanto un régimen de tutorías voluntarias al que el/la alumno/a puede recurrir siempre que lo precise, como un régimen de tutorías obligatorias, cuyo incumplimiento imposibilita la superación de la asignatura.

En las tutorías el/la profesor/a estará informado/a de los progresos y avances en los trabajos, y actuará como supervisor de los mismos de cara a orientar a los grupos en todo lo referente a bibliografía, metodología, fechas, etc.

La planificación detallada de las tutorías obligatorias se dará a conocer a los alumnos mediante el correo electrónico o el Campus Virtual. Con independencia de dicha planificación, los alumnos cuentan en todo momento con la posibilidad de solicitar una tutoría voluntaria, en horas concertadas con el/la profesor/a, si se encuentran con dificultades para asimilar alguna cuestión o abordar alguna actividad educativa, o si desean ampliar la bibliografía sobre algún tema en particular. Además, los alumnos que lo deseen podrán ponerse en contacto con el profesor a través de la dirección de correo electrónico que figura al principio de este documento, o bien por medio del Campus Virtual.

TEMARIO

TEMARIO	
TEMA 1	LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO: MARCO CONCEPTUAL E HISTÓRICO
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Conocer la historia y el concepto de la Psicología del Trabajo en relación con los Recursos Humanos• Adquirir una visión global de la organización y aplicar las distintas áreas de actuación de los Recursos Humanos en la gestión estratégica de la empresa.
Actividades	<p>Lectura del material elaborado por la profesora sobre este tema, que complementa la presentación de la clase teórica.</p> <p>La práctica será la realización de una entrevista a un trabajador, empleado, jefe o directivo de una organización y, a partir de sus respuestas se elaborará un informe sobre el tipo de gestión de los RR. HH. en su organización.</p>
Observaciones del profesor:	Se pretende descubrir a los alumnos las características que tienen la forma de gestionar los RR.HH. en las organizaciones de nuestro entorno a la luz de los enfoques vistos que aporta la Psicología. La diversidad de

	organizaciones y la eficiencia de sus gestiones de personas recogidas en la historia de los RRHH.
TEMA 2	EL ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO
Objetivos	Conocer los procesos y saber aplicar las técnicas y herramientas más habituales dentro de la actividad profesional del psicólogo del trabajo en Recursos Humanos.
Actividades	Clases teóricas y prácticas de análisis y descripción de un puesto de trabajo de acuerdo a la tipología de trabajadores y empresas.
Observaciones del profesor:	Se dará a conocer a los alumnos las técnicas y metodologías base, de la estructura de RRHH en las organizaciones
TEMA 3	LAS COMPETENCIAS Y LA ELABORACIÓN DE PERFILES DE EXIGENCIA
Objetivos	Saber elaborar las herramientas necesarias para realizar una gestión integral por Competencias de los empleados: Perfiles profesionales, mapas competenciales, diccionario competencial, descripción de competencias
Actividades	Lectura primer y segundo capítulo de <i>Diccionario de competencias</i> (Vol. 1). Alles, M. A. (2009) Buenos Aires: Granica. Práctica en clase de elaboración de un diccionario de competencias (<i>soft skills</i>) utilizando las técnicas empleadas en la empresa.
Observaciones del profesor:	Se pretende que el alumno conozca como se elabora un Sistema de gestión por competencias desde sus elementos básicos, las Competencias (<i>soft skills</i>), profundice en ellas describiéndolas con rigor, asimismo elabore un perfil de competencias.
TEMA 4	LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS
Objetivos	Conocer el tipo de evaluaciones en Recursos Humanos y cómo y cuándo evaluar por competencias: evaluación del desempeño y del rendimiento, evaluación del potencial Conocer los distintos métodos de desarrollo de competencias blandas (<i>soft skills</i>) de acuerdo con la necesidad estratégica de la organización.
Actividades	Clases teóricas y prácticas con visionado de distintos escenarios de Evaluación de personas Trabajo en grupo sobre la evaluación de las competencias elaboradas en la práctica anterior (<i>soft skills</i>). Elaborar un taller de evaluación del desempeño y rendimiento de acuerdo con la metodología de desarrollo

	dada en clase.
Observaciones del profesor:	Dar a conocer la importancia de la evaluación de personas en todas sus vertientes, como pilar de la mejora y la gestión de Recursos Humanos. Aplicación posterior de la evaluación, el desarrollo de competencias. Familiarizarse con los distintos métodos de desarrollo profesional y personal en el ámbito empresarial: <i>coaching, mentoring...</i>
TEMA 5	PSICOLOGIA DEL CONSUMO
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las relaciones de la psicología con el ámbito comercial. • Observar, analizar y explicar el comportamiento del consumidor. • Adquirir los conocimientos necesarios para conocer, comprender y aplicar los métodos y técnicas de evaluación del comportamiento del consumidor. • Conocer las diferentes intervenciones de la psicología en el consumo y el marketing.
Actividades	<p>Lecturas recomendadas por la profesora de la bibliografía aportada</p> <p>Elaboración de un trabajo sobre la psicología del consumidor y de aplicación práctica.</p>
Observaciones del profesor:	<p>Desarrollar un pensamiento crítico e innovador que le permita solucionar de manera diferente a la aportada en clase, las situaciones propuestas.</p> <p>Que conozcan y se familiaricen sobre un área esencial en la Empresa donde el Psicólogo tiene un alto conocimiento del comportamiento humano en el consumo y la publicidad.</p>

ASISTENCIA Y COMPORTAMIENTO EN CLASE Y OTRAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS

Esta asignatura se atiene a la normativa de asistencia y comportamiento en clase y otras actividades académicas de la División de Psicología del CES Cardenal Cisneros, que puede consultarse en este enlace: <https://universidadcisneros.es/docs/2425/Psicologia-Asistencia-y-comportamiento-en-clase.pdf>.

INTEGRIDAD ACADÉMICA

Esta asignatura se atiene a la normativa de integridad académica de la División de Psicología del CES Cardenal Cisneros, que puede consultarse en este enlace: <https://universidadcisneros.es/docs/2425/Psicologia-Plagio-y-deshonestidad-academica.pdf>.

EVALUACIÓN EN CONVOCATORIA ORDINARIA

Examen final

Peso en la nota global:	Supondrá el 60% de la nota final.
Forma del examen:	<p>En esta asignatura será obligatorio la presentación a dos exámenes de conocimientos, cada uno con la mitad de la materia impartida en clase. La calificación obtenida en estos exámenes únicamente computará en la calificación global de la asignatura en caso de haber superado las prácticas.</p> <p>Los exámenes incorporarán preguntas tipo test y preguntas de desarrollo breve o resolución de un caso.</p> <p>Las preguntas tipo test tendrán un formato de tres alternativas de las que solamente una será correcta. Se aplicará la fórmula $C-(E/2)$, es decir, “número de preguntas correctamente contestadas” menos “número de preguntas contestadas de forma errónea dividido entre dos”, sin penalización por las preguntas no contestadas.</p> <p>El valor máximo de las preguntas tipo test será de un 50% del total del examen (5 puntos). El otro 50% será el resultado de la corrección de preguntas de desarrollo o resolución de un caso (5 puntos), resultando de la suma de ambas (test y desarrollo) la calificación final del examen. Para aprobar el examen no será necesario aprobar las dos partes, basta con alcanzar un 5,0 entre ambas.</p> <p>En cualquier momento del proceso de aprendizaje y dentro de la clase, se podrán realizar pruebas de evaluación continua (controles), que evaluará la asimilación de los obtenidos a lo largo del curso. Estas pruebas consistirán en preguntas de desarrollo breve y tendrán una valoración de 0 a 10, suponiendo hasta el 10% del total de la nota en este apartado. La valoración positiva de dichas pruebas no exime de la realización de los exámenes obligatorios citados.</p>

Observaciones:	<p>Si no se realizara el examen constará como “No Presentado” en la asignatura.</p> <p>En caso del primer parcial será liberatorio, no será necesaria la presentación al examen final ordinario, de la parte de la asignatura superada, con calificación igual o mayor a 5.</p> <p>La no presentación a las pruebas de evaluación continua supondrá una calificación de 0.</p>
Evaluación continua	
Actividades	Peso en la nota global
<p>Prácticas grupales y/o individual: serán evaluados dando lugar a una nota entre 0 y 10, en el caso de ser en grupo, será asignada a cada uno de los integrantes como nota de prácticas.</p> <p>Se tendrá en cuenta en la puntuación: claridad, corrección lingüística y rigor en el trabajo presentado; enfoque con aportaciones, iniciativa y componentes críticos en las conclusiones, posibles vías de profundización para trabajos futuros, adecuado ajuste a formato APA, presentación oral, etc.</p> <p>La no presentación supondrá una calificación de 0.</p>	40% de la nota final.

EVALUACIÓN EN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA	
Examen final	
Peso en la nota global:	Igual que convocatoria ordinaria
Forma del examen:	Igual que convocatoria ordinaria
Observaciones:	Igual que convocatoria ordinaria
Evaluación continua	
Actividades	Peso en la nota global

<p>Se conserva la nota de la parte práctica grupal e individual.</p> <p>En el caso de no tener presentado los trabajos prácticos y no contar con justificación, el alumno no podrá superar la asignatura, sin perjuicio de su derecho a presentarse al examen y ser calificado.</p>	<p>Igual que convocatoria ordinaria.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------

EVALUACIÓN EN SEGUNDA MATRÍCULA O SUCESIVA

Los(as) alumnos(as) que repiten la asignatura estarán sujetos(as) a idénticos procedimientos de evaluación que quienes la cursan en primera matrícula, incluidas tanto la normativa de asistencia y comportamiento en clase y otras actividades académicas como la normativa de integridad académica.

Los(as) alumnos(as) que por motivos debidamente justificados no puedan asistir de forma regular a las clases de asignaturas pendientes en el turno contrario, y tampoco puedan resolver dicha situación mediante una solicitud de cambio de grupo en los plazos establecidos para ello, deberán solicitar acogerse al programa de tutorías cuya convocatoria se hará pública a principio del semestre lectivo correspondiente, acreditando documentalmente junto con su solicitud los motivos alegados.

En este caso, el alumno(a) deberá notificar esta circunstancia a la profesora en un plazo no superior a cuatro semanas tras el comienzo del curso. En caso de no hacerlo en plazo y forma, el alumno quedará excluido del programa de tutorías.

Los(as) alumnos(as) que se encuentren en convocatorias quinta, sexta o Extraordinaria de Fin de Carrera deberán ponerse en contacto con el profesor o la profesora durante las dos primeras semanas del semestre lectivo correspondiente, con objeto de recibir atención tutorial personalizada e información complementaria.

CALIFICACIÓN FINAL

Los resultados obtenidos por el alumnado se calificarán en función de la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que se añadirá su correspondiente calificación cualitativa:

0,0-4,9: Suspenso (SS)
5,0-6,9: Aprobado (AP)
7,0-8,9: Notable (NT)
9,0-10,0: Sobresaliente (SB)

Según su propio criterio, el profesor podrá conceder la calificación de Matrícula de Honor

(MH), a alumnos/as que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0, con un máximo de un estudiante por cada veinte matriculados en el grupo.

Con acuerdo a la normativa de evaluación continua de la División de Psicología del CES Cardenal Cisneros para la titulación de Grado en Psicología, ninguna prueba de evaluación podrá representar más del 60% de la calificación global del alumno, salvo en la Convocatoria Extraordinaria de Junio.

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

- Alles, M. A. (2009). *Diccionario de competencias* (Vol. 1). Buenos Aires: Granica.
- Fernández-Ríos, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo. Teoría, métodos y ejercicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J.C. (1997). *Valoración de puestos de trabajo*. Madrid: Díaz de Santos.
- Grande, I.; Abascal, E. (2001) *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: ESIC.
- Giraudier, M. (2004). *Cómo gestionar el clima laboral*. Barcelona: Obelisco.
- Hay Group y SAP (2006). *Factbook Recursos Humanos*, 5ª edición. Navarra: Aranzadi y Thomson.
- Kotler, P.; Keller, K.L. (2006). *Dirección de marketing*. Madrid: Pearson.
- Mitrani, A., Dalziel, M. M. y Suárez de Puga, I. (1998). *Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Bilbao: Deusto.
- Muchinsky, P. M. (2004). *Psicología Aplicada al Trabajo*. Madrid: Paraninfo.
- Palmer, S. y Whybrow, A. (2007). *Handbook of coaching psychology*. London: Routledge
- Peiro, J. Mª. (2017). Liderazgo y salud laboral. En A. Lón (ed.) *Ergonomía y psicología aplicada a la prevención de riesgo laborales* (545-572). Oviedo: Uniovi.
- Pereda, S., Berrocal, F. y Alonso, M. A. (2012). *Bases de psicología del trabajo para gestión de recursos humanos*. Madrid: Síntesis.
- Pereda, S., Berrocal, F. y Alonso, M. A. (2011). *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias*, 3ª edición. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Pereda, S. y Berrocal, F. (2011). *Dirección y gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Repetto, E. (2009). *Formación en competencias socioemocionales*. Madrid: La Muralla.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*, 15ª edición. México: Pearson Educación.
- Salanova, M., Llorens, S., (2007). *Desarrollo de los Recursos Humanos a través de aprendizaje para el cambio*. Madrid: Service Point, S.A
- Schiffman, L.G.; Kanuk, L.L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Zhao, H., Seibert, S. E., & Lumpkin, G. T. (2010). The relationship of personality to entrepreneurial intentions and performance: A meta-analytic review. *Journal of Management*, 36, 381–404.

Recursos de interés

International Coaching Federation (ICF), Asociación Española de Coaching (ASESCO)

UNIDAD DE APOYO A LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Los(as) alumnos(as) que por sus circunstancias personales lo precisen pueden solicitar la atención de la [Unidad de Apoyo a la Diversidad e Inclusión](#), que engloba la Oficina para la Inclusión de las Personas con Diversidad, la Oficina de Diversidad Sexual e Identidad de Género, la Oficina de Acogida a Personas Refugiadas y Migrantes y la Oficina de Atención a Deportistas de Alto Rendimiento.

El plazo para solicitar la atención de la Unidad de Apoyo a la Diversidad e Inclusión finaliza un mes antes del último día de clase de cada semestre.

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE

CRITERIOS EVALUATIVOS

La puntuación de las pruebas de evaluación continua no se tendrá en cuenta en caso de no presentarse a los parciales obligatorios correspondientes o no superarlos con una calificación igual o mayor a 5 en convocatoria ordinaria.

- a) Para aprobar la asignatura será necesario haber obtenido una nota igual o superior a 5 en la parte teórica (exámenes escritos) y en los contenidos prácticos. Una nota inferior a 5 en cualquiera de las dos partes supone la calificación de SUSPENSO en actas, no haciéndose por tanto suma de ponderaciones
- b) Aquellos alumnos cuyas notas en la teoría, en las prácticas, o en ambas, sean inferiores al 5 en la primera convocatoria del año, deberán presentarse a la segunda convocatoria. En dicha convocatoria se guardarán las notas superiores a cinco de cualquiera de las partes del curso (prácticas de psicología del primer parcial, teoría de psicología del primer parcial práctica del segundo parcial y teoría del segundo parcial).

Se ruega observar las normas elementales de corrección lingüística en los correos electrónicos y comunicaciones a través del Campus Virtual. Los mensajes cuya redacción llegue a dificultar su comprensión serán devueltos con la indicación de que dicha redacción sea corregida; también serán devueltos los mensajes que no incluyan la firma del remitente.

Con el objetivo de solucionar dudas relacionadas con la expresión oral y escrita, se recomienda repasar todos aquellos ejercicios que vayan a ser entregados, para corregir posibles fallos, poniendo especial cuidado en las faltas ortográficas y de acentuación, así como en el uso adecuado de la puntuación. Resulta útil, además, el uso del corrector ortográfico y gramatical del procesador de textos, así como la consulta de las siguientes páginas *web*:

- Real Academia Española: www.rae.es
- Fundación del Español Urgente: <http://www.fundeu.es/>