

Guía Docente

Modalidad A DISTANCIA

Recursos Humanos y Tecnológicos en la Seguridad

Curso 2024/25

Grado en Políticas de Seguridad
y Control de la Criminalidad



UCAV

www.ucavila.es



Nombre:	RECURSOS HUMANOS Y TECNOLÓGICOS EN LA SEGURIDAD
Carácter:	BÁSICO
Código:	10104GQ
Curso:	1º
Duración (Semestral/Anual):	ANUAL
Nº Créditos ECTS:	12
Prerrequisitos:	NINGUNO
Responsable docente:	Dr. Martín Montalvo
Email:	martin.montalvo@ucavila.es
Departamento (Área Departamental):	CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
Lengua en la que se imparte:	CASTELLANO
Módulo:	TECNOLÓGICO

2.1. COMPETENCIAS BÁSICAS

(Establecidas en el apartado 3.2. del Anexo I del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 1393/2010 de 2 de julio).

- CB1. 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, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
- CB2. 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 defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- CB3. 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.
- CB4. Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- CB5. Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

2.2. COMPETENCIAS GENERALES

- CG1. Adaptar el desarrollo de nuevas metodologías de trabajo al ámbito de la seguridad, en un escenario multidisciplinar que abarque elementos humanos y tecnológicos, para desarrollar de un modo eficiente las actividades relacionadas con la seguridad.
- CG2. Seleccionar la metodología de trabajo más adecuada para cada problema identificado en el campo de seguridad, mediante la formulación de hipótesis e incluyendo una reflexión sobre la responsabilidad social o ética ligada a la posible solución, para lograr la solución del mismo.
- CG3. Manejar, de un modo adecuado y eficaz para el tratamiento adecuado de la información las herramientas y recursos propios de la sociedad del

conocimiento, con especial atención a los equipos informáticos y, en general, los propios de las TIC.

- CG4. Argumentar la importancia de la gestión y autorregulación emocional, así como de la empatía en el trato con los semejantes con los cuales interactúa en el ejercicio profesional de la seguridad, mostrando una actitud de respeto hacia los derechos fundamentales en particular e individuales en general.

2.3. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- No existen.

2.4. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE19. Aplicar técnicas de motivación en equipos de trabajo, mediante un ejercicio del liderazgo desde una concepción global, con la finalidad de que los colaboradores logren cada vez más autonomía y desarrollo profesional en un clima laboral adecuado.
- CE20. Utilizar de modo adecuado los instrumentos y recursos propios de las TIC, tales como aplicaciones informáticas, dispositivos de transmisión, captación y tratamiento audiovisual, y vehículos adecuados al ámbito de la seguridad y prevención delictiva, tripulados o no, para lograr un apoyo eficaz en los dispositivos de seguridad.
- CE21. Establecer las tipologías delictivas propias del contexto de las TIC para diseñar sistemas de protección contra conductas relacionadas con la ciberdelincuencia, con especial referencia a las vulnerabilidades y correcto uso de las Redes Sociales.

2.4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Identifica, tras el estudio de determinados casos, elementos constitutivos del acoso laboral, justificándolo de modo razonado (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG1, CG2, CG4, CE1, CE10, CE11 y CE12).
- Justifica la necesidad de fijar la atención en las relaciones entre los integrantes del grupo de trabajo, a fin de detectar y erradicar a tiempo las conductas de acoso laboral, dadas las repercusiones negativas en la víctima (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG1, CG2, CG4, CE1, CE10, CE11 y CE12).

- Explica los elementos y circunstancias que facilitan o dificultan el proceso de comunicación, así como el modo de reducir las barreras y mejorar la misma (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG1, CG2, CE1, CE10, CE11 y CE12).
- Explica el concepto de conflicto y describe sus características y fases, así como las estrategias que se pueden utilizar para detectarlo lo antes posible, incluso antes de que se produzca (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG1, CG2, CE1, CE10, CE11 y CE12).
- Enumera y describe las diferentes técnicas de resolución de conflicto, explicando las diferencias existentes entre sí (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG1, CG2, CE1, CE10, CE11 y CE12).
- Identifica los errores más habituales que dificultan la gestión adecuada del tiempo en el trabajo (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG1, CG2, CE1, CE10, CE11 y CE12).
- Aplica de modo adecuado técnicas de optimización del uso de las TIC, de la organización en las actividades y la gestión del tiempo (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG3, CE20 y CE21).
- Resuelve conflictos de distinta naturaleza mediante un adecuado uso de las técnicas de arbitraje, negociación y mediación (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG1, CG2, CE1, CE10, CE11 y CE12).
- Enumera y describe los distintos sistemas de evaluación, medidas del rendimiento, eficacia y eficiencia del equipo que pueden diseñarse mediante las TIC (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG3, CE20 y CE21).
- Diseña un programa de gestión de calidad de un servicio, mediante el uso de las TIC, reflejando sus distintas fases, desde la planificación al establecimiento de las herramientas de supervisión y control para la mejora de la misma (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG3, CE20 y CE21).
- Aplica, a cada contexto propio de las diferentes intervenciones policiales, las técnicas, procedimientos y recursos materiales y tecnológicos procedentes, atendiendo a criterios de idoneidad, eficacia y eficiencia (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG1, CG2, CG3, CE14, CE15, CE19, CE20 y CE21).

- Explica los elementos de seguridad física y personal propios de las TIC, disponibles para la protección de personas y bienes (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG1, CG2, CG3, CE14, CE15, CE19, CE20 y CE21).
- Gestiona adecuadamente los dispositivos propios de las TIC de acuerdo con el perfil del usuario de los requerimientos de las distintas circunstancias (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG1, CG2, CE20 y CE21).
- Diseña dispositivos y elabora planes operativos en supuestos de protección de personas y edificios mediante un uso eficiente de los recursos humanos y tecnológicos (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG1, CG2, CG3, CE14, CE15, CE19, CE20 y CE21).
- Enumera y describe las principales características de las organizaciones con especial referencia al funcionamiento de los grupos de trabajo (CB1, CB2, CB3, CB4, CB5, CG1, CG2, CG3, CE14, CE15, CE19, CE20 y CE21).
- Explica el concepto de estrés y del Síndrome General de Adaptación de Selye, con especial referencia a ambos procesos (CG1, CG2, CG3, CE11, VE12, CE14, CE15 y CE19).

3.1. PROGRAMA

Adquisición de los conocimientos, habilidades y destrezas, así como mostrar las actitudes necesarias respecto de la gestión de recursos humanos, como algo fundamental en cualquier organización, indisolublemente aparejado a la gestión del talento y de la diversidad, así como también a los mecanismos de aprendizaje. Además, se contemplan cuestiones relacionadas con la comunicación organizacional y la planificación de actividades con la formación de grupos de trabajo mediante un uso racional de medios atendiendo a los principios de eficacia y eficiencia, por lo que cobran gran importancia los conocimientos acerca de la motivación y satisfacción laboral, teniendo presente la problemática suscitada por el estrés.

En este sentido, y de forma más justificada en la era TIC, se hace necesario un conocimiento exhaustivo de los recursos disponibles de carácter material y técnico, lo que va irremediablemente unido a los recursos humanos disponibles y su capacitación para la gestión y manejo de los mismos en el ámbito de las Ciencias Policiales.

Asimismo, se han de tener en cuenta los aspectos relacionados con la comunicación organizacional y con la formación de grupos de trabajo mediante un uso racional de medios, por lo que cobran gran importancia los conocimientos acerca de la motivación y satisfacción laboral y la problemática suscitada por el estrés. Finalmente, se tratan cuestiones relacionadas con los sistemas de medición y evaluación del desempeño.

1 Introducción a los Recursos Humanos

- 1.1 Concepto
- 1.2 Entorno
- 1.3 Organización
- 1.4 El trabajador
- 1.5 Planificación estratégica
 - 1.5.1 Visión
 - 1.5.2 Objetivos estratégicos
 - 1.5.3 Estrategia
 - 1.5.4 Control estratégico
- 1.6 Puesto de trabajo
- 1.7 Análisis del puesto de trabajo
- 1.8 Gestor de recursos humanos
 - 1.8.1 Características
 - 1.8.2 Estilos

2 Organizaciones

- 2.1 Importancia

- 2.2 Concepto
- 2.3 Elementos
- 2.4 Grupos
 - 2.4.1 Definición y características
 - 2.4.2 Tipos de grupos
- 2.5 Grupos de trabajo
- 2.6 Modelos de organizaciones
- 2.7 Tipos de organizaciones

3 La comunicación organizacional

- 3.1 Definición de comunicación
- 3.2 Elementos presentes en la comunicación
 - 3.2.1 Emisor
 - 3.2.2 Entorno
 - 3.2.3 Mensaje
 - 3.2.4 Canal
 - 3.2.5 Receptor
 - 3.2.6 Ruido
 - 3.2.7 Contexto
 - 3.2.8 Retroalimentación
- 3.3 Tipos de comunicación
- 3.4 Estilos comunicativos
- 3.5 Problemas en la comunicación
- 3.6 Comunicación efectiva

4 Conflicto

- 4.1 Definición y características
 - 4.1.1 Elementos del conflicto
- 4.2 Clasificación de los conflictos
- 4.3 Orígenes
- 4.4 Fases
- 4.5 Análisis de conflictos
- 4.6 Estilos de manejo de conflictos
- 4.7 Técnicas de resolución de conflictos
- 4.8 Prevención y detección de conflictos

5 Acoso laboral

- 5.1 Aspectos generales
- 5.2 Concepto de acoso laboral
- 5.3 Regulación normativa
- 5.4 Elementos determinantes del acoso laboral
 - 5.4.1 Formas de expresión
 - 5.4.2 Las partes implicadas
 - 5.4.3 Frecuencia y duración de la exposición
 - 5.4.4 Tipo de relación de los intervinientes en el grupo de trabajo
 - 5.4.5 Marco dónde se produce
 - 5.4.6 Riesgo para la salud
- 5.5 Otros elementos que podrían estar presentes en una situación de acoso laboral.
- 5.6 Conductas no consideradas como acoso laboral
- 5.7 Fases de desarrollo

5.8 Consecuencias

6 Gestión del tiempo

6.1 El tiempo

6.2 Recomendaciones

6.3 Modelo para la gestión del tiempo

6.4 Herramientas

6.5 Errores en la gestión del tiempo

7 El estrés

7.1 Concepto

7.1.1 Estrés como estresor

7.1.2 Estrés como respuesta biológica al agente

7.1.3 Estrés como respuesta psicológica al estrés

7.1.4 Estrés como enfermedad

7.2 Respuesta al estrés

7.3 Fases de la respuesta al estrés

7.4 El estrés como proceso

7.5 La personalidad y el estrés

7.5.1 Personalidad tipo A

7.5.2 Personalidad tipo B

7.6 Perjuicios del estrés

7.7 Síndrome de burnout

7.8 Reducir el estrés

8 Motivación

- 8.1 La motivación
- 8.2 Enfoques generales de la motivación
 - 8.2.1 Enfoques conductistas de la motivación
 - 8.2.2 Enfoques humanistas de la motivación
 - 8.2.3 Enfoques cognoscitivos de la motivación
 - 8.2.4 Enfoques cognoscitivos sociales de la motivación
 - 8.2.5 Enfoques socioculturales de la motivación
- 8.3 Teorías de la motivación aplicadas al entorno laboral
 - 8.3.1 Teoría de los dos factores
 - 8.3.2 Teoría del ajuste laboral
 - 8.3.3 Teoría del establecimiento de objetivos
 - 8.3.4 Teoría de las características del puesto de trabajo

9 Medición y evaluación del desempeño

- 9.1 Concepto
- 9.2 Evaluación cualitativa
- 9.3 Evaluación cuantitativa
 - 9.3.1 Elementos
 - 9.3.2 Metodologías para formular indicadores
- 9.4 Cuadro de mando integral
 - 9.4.1 El modelo
 - 9.4.2 Perspectivas
 - 9.4.3 Resumen del cuadro de mando integral
- 9.5 Métodos para registrar la evaluación del desempeño
 - 9.5.1 Enfoque de jerarquización

9.5.2 Enfoque de escalas

9.5.3 Enfoque comportamental narrativo

9.5.4 Enfoque de resultados

10 Recursos tecnológicos

10.1 Cámaras de luz visible

10.2 Cámaras térmicas

10.3 Plataforma pan-tilt

10.4 Dispositivos y software de seguimiento

10.5 Drones

10.6 Sistemas biométricos

10.7 Software de gestión

11 Bibliografía

3.2. BIBLIOGRAFÍA

- Amaru, A. C. (2009). Fundamentos de Administración: Teoría General y Proceso Administrativo. Pearson Prentice Hall.
- Baechli, S.K.J. (2005). Comparación de las tecnologías de control de acceso a las instalaciones en una organización. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Beltran, J. (1998). Indicadores de gestión: guía práctica para estructurar acertadamente esta herramienta clave para el logro de la competitividad. 3R Editores.
- Busntínduy, I. (2015). La gestión del tiempo. Editorial UOC.
- Cardy, R. L. y Gómez-Mejía, L. R. (2016). Gestión de recursos humanos (8ª ed.). Pearson Educación.

- Carneiro, M. (2007). Prevención, gestión y resolución de conflictos. Para que discutir pudiendo arreglarlo a golpes. Netbiblio.
- De Castro, Adela. (2014). Comunicación Organizacional. Técnicas y estrategias. Editorial Universidad del Norte.
- Cuenca, J.J. (2010). Manual de dirección y gestión de recursos humanos en los gobiernos locales. Instituto Nacional de Administración pública.
- Díaz de Quijano, S.D. (1993). Psicología Social en las Organizaciones: Fundamentos”. Promociones y Publicaciones Universitarias.
- Fernández-Ríos, M. (1986). Génesis y dinámica del conflicto laboral: aportaciones a un modelo multidimensional y sistémico. Journal of work and organizational psychology, 10-26.
- Hall, R.H. (1996). Organizaciones, estructuras, procesos y resultados. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Hellriegel, D. y Slocum, J.W. (2009). Comportamiento organizacional (12ª ed.). Cengage learning.
- Halping, A.W. y Crofts, D.B. (1963). The organizational climate of schools. International Review of Education.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2021). Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://www.insst.es> .
- Kreitner, R. y Kinicki, A. (1996). Comportamiento de las organizaciones. Irwin.
- Kreps, G.L. (1990). La comunicación en las organizaciones. Addison-Wesley Iberoamericana.
- Louffat, E. (2012). Administración del potencial humano. CENGAGE Learning.
- Münch, L. (2005). Administración de capital humano: la gestión del activo más valioso de la organización. Trillas
- Ramos, P. (2012). Mediación y resolución de conflicto (2ª ed.). Editorial ICB.
- Ramos, P. (2016). Liderazgo y Resolución de conflictos (2ª ed.). Editorial ICB.
- Rodríguez, R. y Van, H. (2007). Dirección: Liderazgo, Trabajo en Equipo,
- Turner, J.C. (1984). Identificación social y formación de grupos psicológicos. Cambridge University Press.

- Van-der Hofstadt, C.J. y Gómez, J.M. (2016). Competencias y habilidades profesionales para universitarios. Ediciones Díaz de Santos.
- Weiner, B. (2000). Interpersonal and intrapersonal theories of motivation from an attributional perspective. Educational Psychology Review, 12.

4

Indicaciones metodológicas

La asignatura se desarrollará a través de los siguientes métodos y técnicas generales, que se aplicarán diferencialmente según las características propias de la asignatura:

- **Exposición:** el profesor desarrollará, mediante clases magistrales y dinámicas, los contenidos recogidos en el temario, que podrán haber sido puestas previamente a disposición del alumno a través de la plataforma virtual.
- **Estudio del alumno:** trabajo individual del alumno en el que estudie la materia teórica. Para ello, el alumno contará tanto con el manual de la asignatura como con el material complementario de consulta y estudio de la plataforma on-line.
- **Tutoría on-line y telefónica:** tutoría individual del alumno con el profesor en la que este le oriente en el estudio, le dirija los trabajos que esté realizando y le resuelva las dudas que se le planteen.
- **Actividades de evaluación:** exámenes finales y otras pruebas de evaluación (trabajo obligatorio).



La evaluación es un componente fundamental de la formación del alumno. Está compuesta por un examen final en cada semestre y la evaluación continua, que consta de un trabajo obligatorio en cada uno de los semestres.

La evaluación de esta asignatura se realiza mediante la media del examen (valorado en un 60%) y la realización del trabajo de evaluación continua (con valor del 40%).

➤ Examen (60 % de la nota final)

El examen consistirá en una prueba escrita con una serie de preguntas tipo test sobre los contenidos teóricos de la asignatura. El examen constará de 20 preguntas, teniendo cada pregunta cuatro posibles respuestas, de las que solo una es correcta. Cada pregunta acertada sumará 0.5 puntos, cada pregunta que se responda erróneamente restará 0.1665 y las preguntas que no se respondan ni suman ni restan.

La superación de dicho examen constituye un **requisito indispensable** para la superación de la asignatura. El alumno deberá tener en el examen al menos un 5 para poder realizar la ponderación de notas. El alumno con nota inferior se considerará suspenso. El alumno dispondrá de dos convocatorias de examen por curso académico.

No se guardará la nota del examen, aunque este estuviera aprobado, para una convocatoria posterior.

➤ Trabajo obligatorio de evaluación continua (40% de la nota final)

El alumno deberá tener **en cada uno de los trabajos al menos un 5** para poder realizar la ponderación de notas. El alumno con nota inferior se considerará suspenso. En caso de tener suspenso el examen y aprobado el trabajo obligatorio, se conservará la nota del trabajo para la segunda convocatoria del curso actual. Los casos particulares deben valorarse con el profesor.

No se admitirán trabajos fuera de la fecha límite de entrega, que será comunicada al alumno con suficiente antelación.

En el caso de que el alumno no entregue alguno de los trabajos obligatorios se considerará suspenso y tendrá la asignatura suspensa.

EJERCICIOS Y ACTIVIDADES EVALUABLES	PROPORCIÓN
Trabajo obligatorio de evaluación continua	40%
Examen final escrito	60%
TOTAL	100%

Criterios de calificación de la evaluación continua

Los criterios para la evaluación del trabajo de evaluación continua, donde se resumen los aspectos a valorar y el porcentaje que representa cada uno de los mismos:

COMPONENTES EVALUABLES	PROPORCIÓN
Estructuración y exposición	40%
Orden, corrección lingüística y claridad de conceptos	40%
Adecuación del contenido con la forma de presentación elegida	20%
TOTAL	100%

Para el apoyo tutorial, el alumno tendrá a su disposición un equipo docente encargado de acompañar al alumno durante toda su andadura en el proceso formativo, prestando una atención personalizada al alumno. Sus funciones están claramente diferenciadas complementándose al mismo tiempo. Las personas principales de este acompañamiento tutorial son:

- **Coordinador:** encargado de resolver cualquier problema docente a nivel general y de dar al alumno toda la información de carácter general necesaria en su proceso formativo.
- **Orientador Académico Personal:** encargado de planificar al alumno el estudio de la asignatura en función del tiempo disponible, incluso realiza nuevas planificaciones ajustándose a nuevos periodos marcados por el alumno según sus circunstancias personales y familiares. Otra de sus funciones es la de realizar un seguimiento del estudio del alumno, así como de dar al alumno información de carácter general necesaria en su proceso formativo.
- **Profesor docente:** encargado de resolver todas las dudas específicas de la asignatura y de informar al alumno de todas las pautas que debe seguir para realizar el estudio de la asignatura.

El alumno dispondrá de un horario de tutorías para contactar con estas tres figuras durante toda su formación académica. La información sobre el horario la encontrará el alumno en la plataforma virtual.

Horario de tutorías de la asignatura:

El alumno deberá consultar los horarios de clases de la asignatura en el apartado correspondiente dentro de la página web de la UCAV: www.ucavila.es. Igualmente, se informará de ellos en la Plataforma Blackboard.

En relación a los horarios de atención en tutorías para consultas, aclaración de dudas, revisiones de trabajos y exámenes, etc., el profesor informará en la plataforma Blackboard de las franjas en las que tenga disponibilidad, pudiendo variar de un cuatrimestre a otro y también durante los meses de verano. Todo ello será informado oportunamente y con suficiente antelación a través del Campus Virtual.

Herramientas para la atención tutorial: Plataforma Blackboard, atención telefónica.

Horario de la asignatura: El alumno deberá consultar los horarios de clases de la asignatura en el apartado correspondiente dentro de la página web de la UCAV: www.ucavila.es. Igualmente, se informará de ellos en la Plataforma Blackboard.

El peso de cada unidad formativa dentro de cada asignatura queda determinado en el cronograma por el tiempo dedicado a la misma. El alumno deberá acometer el estudio marcado por la herramienta de planificación utilizada en el campus virtual, después de la planificación realizada con su tutor. A continuación, se muestra una tabla con las unidades didácticas que componen la asignatura y las unidades de tiempo que, orientativamente, se requieren para su estudio.

UNIDADES DIDÁCTICAS	UNIDAD DE TIEMPO	HORAS DEDICACIÓN
Unidad 1	16 %	50 HORAS
Unidad 2	12 %	35 HORAS
Unidad 3	11 %	32 HORAS
Unidad 4	12 %	36 HORAS
Unidad 5	9 %	27 HORAS
Unidad 6	8 %	24 HORAS
Unidad 7	6 %	18 HORAS
Unidad 8	6 %	18 HORAS
Unidad 9	10 %	30 HORAS
Unidad 10	10 %	30 HORAS
TOTAL	100 %	300