



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

GUÍA DOCENTE

CURSO: 2018/19

40714 - DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE ORGANIZACIONES II

CENTRO: 151 - Facultad de Economía, Empresa y Turismo

TITULACIÓN: 4007 - Grado en Economía

ASIGNATURA: 40714 - DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE ORGANIZACIONES II

CÓDIGO UNESCO: **TIPO:** Obligatoria **CURSO:** 2 **SEMESTRE:** 1º semestre

CRÉDITOS ECTS: 6 **Especificar créditos de cada lengua:** **ESPAÑOL:** 6 **INGLÉS:**

SUMMARY

There are seven educational objectives to achieve with the subject:

- O1.- To know the organizational behavior and inquire into its importance in organizations.
- O2.- To understand the importance of teamworks, as well as the way to manage them.
- O3.- To understand the leadership theories and techniques within organizations.
- O4.- To understand and apply the organizational motivation techniques.
- O5.- To understand the importance of the organizational communication process.
- O6.- To master the techniques to ensure effective communication within organizations.
- O7.- To differentiate conflict management techniques.

The learning outcomes that the student will achieve with the completion of the tasks and activities correspond to the competences of this subject. These results are shown below in a more specific way and associated with these competences:

- To understand organizational and management skills (CN3, CG1, CG4, CG6, CEA1, CEA2).
- To understand teamwork management (CN2, CN4, CN3, CN5, CG6, CG7, CE1, CEA3, CEA5).
- To understand and develop leadership skills (CN1, CG4, CG5, CG6, CG7, CE1, CE3, CE4, CE7, CEA1, CEA2, CEA4, CEA5).
- To understand and develop motivation skills as leaders (CN2, CG1, CG6, CG7, CEA1, CEA6).
- To understand the organizational communication process and to develop effective communication skills (CN3, CG6, CE1, CE7, CEA2, CEA3, CEA4, CEA5).
- To understand and manage the organizational conflict (CN3, CG6, CE1, CE7, CEA2, CEA3, CEA4, CEA5).

REQUISITOS PREVIOS

Se recomienda que el alumno posea conocimientos previos en la asignatura Dirección y Gestión de Organizaciones I.

Plan de Enseñanza (Plan de trabajo del profesorado)

Contribución de la asignatura al perfil profesional:

En la actualidad resulta difícil encontrar a responsables de la gestión de organizaciones, cualesquiera que sean los objetivos de éstas, que no afirmen el papel relevante que tienen las personas en el desarrollo y éxito de las mismas. Los factores de competitividad organizativa son, en gran medida, factores vinculados a los recursos humanos, a sus habilidades, destrezas, competencias, etc. Todo ello ha hecho que el interés por la gestión de los recursos humanos haya

crecido, así como la necesidad de prestar especial atención a la formación específica en esta área, con independencia del departamento al que se esté vinculado en la organización.

Partiendo de estas premisas, la asignatura Dirección y Gestión de Organizaciones II, pretende que el alumno adquiera unos conocimientos y destrezas básicas para poder desempeñar adecuadamente la función directiva en cualquier contexto.

Competencias que tiene asignadas:

- 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.
- CN3.- Contribuir a la mejora continua de su profesión así como de las organizaciones en las que desarrolla sus prácticas a través de la participación activa en procesos de investigación, desarrollo e innovación.
- CN4.- Comprometerse activamente en el desarrollo de prácticas profesionales respetuosas con los derechos humanos así como con las normas éticas propias de su ámbito profesional para generar confianza en los beneficiarios de su profesión y obtener la legitimidad y la autoridad que la sociedad le reconoce.
- CN5.- Participar activamente en la integración multicultural que favorezca el pleno desarrollo humano, la convivencia y la justicia social.
- CG1.- Usar habitualmente la tecnología de la información y las comunicaciones en todo su desempeño profesional.
- CG4.- Comunicarse con fluidez en su entorno y trabajar en equipo.
- CG5.- Analizar los problemas con razonamiento crítico, sin prejuicios, con precisión y rigor.
- CG6.- Defender un punto de vista mostrando y apreciando las bases de otros puntos de vista discrepantes.
- CG7.- Capacidad de síntesis.
- CE1.- Capacidad para aplicar los conocimientos en la práctica.
- CE3.- Habilidad de transmisión de conocimientos.
- CE4.- Evaluar consecuencias de distintas alternativas de acción y seleccionar las mejores dados los objetivos.
- CE7.- Integrarse en la gestión empresarial.
- CEA1.- Capacidad para analizar y comprender el comportamiento humano dentro de las organizaciones.
- CEA2.- Capacidad para dominar los conceptos principales sobre los equipos de trabajo y su gestión.
- CEA3.- Capacidad para comprender los distintos enfoques sobre liderazgo y dirección.
- CEA4.- Capacidad para comprender la motivación en las organizaciones y las distintas herramientas motivacionales susceptibles de emplear en la misma.
- CEA5.- Capacidad para comprender la importancia y la correcta gestión de la comunicación en las organizaciones.
- CEA6.- Capacidad para diagnosticar y anticipar posibles situaciones de conflicto en la empresa, y aplicar las técnicas de resolución adecuadas.

Objetivos:

Son siete los objetivos formativos que se pretenden alcanzar con la impartición de esta asignatura:

- O1.- Conocer el comportamiento organizativo e indagar en su importancia en las organizaciones.
- O2.- Entender cómo funcionan los equipos de trabajo de las organizaciones, así como, la forma de gestionarlos.
- O3.- Comprender las técnicas de liderazgo que existen y aplicar dichas técnicas en la gestión de personas dentro de las organizaciones.
- O4.- Entender y aplicar las técnicas de motivación necesarias para la gestión de personas en las organizaciones.
- O5.- Entender la importancia del proceso de comunicación en las organizaciones.
- O6.- Dominar las técnicas para garantizar una comunicación eficaz dentro de las organizaciones.
- O7.- Diferenciar las técnicas de gestión del conflicto para su posterior aplicación en las organizaciones.

Contenidos:

Los contenidos que se impartirán en la asignatura serán:

Organización; Gestión de equipos; Liderazgo; Motivación; Comunicación; Gestión del conflicto.

Los contenidos anteriores se estructurarán en los siguientes temas:

Tema 1. Introducción al comportamiento de los individuos y grupos en las organizaciones.

Tema 2. La motivación en las organizaciones.

Tema 3. La dirección y gestión de equipos de trabajo.

Tema 4. La comunicación en las organizaciones.

Tema 5. El poder y liderazgo en las organizaciones.

Tema 6. La resolución de conflictos y negociación en las organizaciones.

Metodología:

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

- Clase magistral.
- Resolución de problemas y casos.
- Prácticas de aula.
- Trabajos individuales o en grupo, supervisados por el profesor.
- Exposición oral del estudiante.
- Tutorías presenciales y virtuales.
- Asistencia fuera de la Facultad a conferencias y seminarios impartidos por profesionales del sector empresarial.

Evaluación:

Criterios de evaluación

La evaluación de competencias se llevará a cabo de manera continua y con carácter formativo.

De este modo se basará en la obtención de registros de los procesos de aprendizaje y enseñanza así como en la orientación de ambos en la mejora de ellos. Los criterios de evaluación son:

C1.- Dominar y aplicar ejemplos concretos desarrollados en el aula sobre los contenidos conceptuales y procedimentales de la materia. Fuente de evaluación: examen teórico-práctico, participación (O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7).

C2.- Conocer y dominar los conceptos teóricos de la asignatura a través de ejemplos concretos desarrollados en el aula. Fuente de evaluación: examen teórico-práctico, participación (O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7).

C3.- Conocer, evaluar y saber aplicar los contenidos de la materia en las actividades relacionadas desarrolladas en el aula. Fuente de evaluación: examen teórico-práctico, participación, actividades prácticas en el aula, trabajos individuales (O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7).

C4.- Realizar eficazmente las tareas asignadas como miembro de un grupo. Fuente de evaluación: Trabajo en grupo expuesto oralmente en clase. (O3, O5, O6).

C5.- Redactar con corrección y expresarse oralmente de forma correcta en las actividades desarrolladas en la asignatura. Fuente de evaluación: Trabajo en grupo expuesto oralmente en clase. (O3, O5, O6).

Sistemas de evaluación

El sistema de evaluación está conformado por tres partes:

1. Examen final escrito teórico-práctico: a realizar por escrito en las fechas establecidas en el calendario oficial de exámenes del Centro. Peso en la calificación final: 65%.

2. Evaluación continua que consistirá, a su vez, en la realización de 3 pruebas:

- Trabajo en grupo con exposición oral: 1 exposición en el aula del trabajo en grupo sobre un tópico o concepto asignado por los profesores. Peso en la calificación final: 15%.

- Otros (Prueba individual escrita): 2 pruebas individuales escritas. Peso en la calificación final: 10%.

3. Participación: actividades recogidas por la profesora en el aula: 10%

Respecto a las pruebas de evaluación continua, tanto las individuales como la de grupo:

(a) se realizarán durante el período en el que haya sesiones de clase presencial.

(b) su realización no es obligatoria, ni recuperable (salvo en los casos excepcionales previstos en el art. 26 del Reglamento de Evaluación)

(c) la calificación obtenida en las pruebas de evaluación continua se mantiene para las convocatorias ordinaria, extraordinaria y especial. Por tanto, también en estas dos últimas convocatorias (extraordinaria y especial) el examen final mantendrá un peso en la calificación del 65% de la nota final.

Si el alumno no se presentase al examen final, figurará en el acta como
//////////////////////////////////////
////////////////////////////////////// "No
presentado//////////////////////////////////////
//////////////////////////////////////", tenga o
no alguna actividad de evaluación continua evaluada.

Si el estudiante obtiene una calificación de 1.75 puntos o superior en la parte de evaluación continua de la asignatura (pruebas individuales, trabajo en grupo y participación), la calificación alcanzada en dichas pruebas 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).

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, esto es, con alguna de las asignaturas de su acuerdo académico que no hubieran sido superadas en destino o estuvieran calificadas como no presentadas, podrán presentarse en las convocatorias extraordinaria o especial optando al 100% de la calificación (art. 26 Reglamento de

Evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado de la ULPGC).

Siguiendo lo indicado en los artículos 16 y 16 Bis del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje, aquellos alumnos en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria que hayan solicitado, por escrito, ser excluidos de la evaluación continua serán evaluados por un tribunal (art. 12.3 del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje), debiendo suponer dicho examen el 100% de la calificación de la asignatura.

Criterios de calificación

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

- Examen teórico-práctico escrito: 65%.
- Trabajo en grupo con exposición oral: 15%
- Otros (Pruebas individuales escritas): 10%
- Participación: 10%

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. La puntuación de cada una de las preguntas del examen vendrá reflejada en el enunciado del mismo. En caso de no haber obtenido un mínimo de cinco puntos sobre diez en la realización del examen teórico-práctico, la nota final del acta será la nota alcanzada en el examen calculada sobre una base de 10 puntos.

Los criterios de valoración del examen serán especificados en la fecha de celebración del mismo.

En todas las convocatorias (ordinaria, extraordinaria y especial) el examen final mantendrá un peso en la calificación del 65% de la nota final.

Los estudiantes de intercambio entrantes que se incorporen tarde a la asignatura y no puedan asistir a un mínimo del 50% de las sesiones prácticas, serán evaluados mediante el examen escrito (65%) más una prueba o trabajo adicional (35%). Para acceder a esta evaluación deberán acreditar documentalmente su situación ante el decano (Art. 26 del Reglamento de evaluación). Los estudiantes de intercambio salientes deben remitirse al Art. 48 del Reglamento de movilidad.

La realización de las pruebas de evaluación continua no tendrá carácter liberatorio a efectos del contenido del examen teórico-práctico.

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 distintas tareas y actividades a realizar en los diferentes contextos:

Tareas y actividades en un contexto científico:

- Búsqueda de información en Biblioteca, recursos electrónicos, revistas, periódicos, etc.
- Elaboración de un trabajo escrito con un formato académico.

Tareas y actividades en un contexto profesional:

- Asunción de roles (role-playing).
- Realización de casos o actividades prácticas encaminadas a identificar y dar soluciones a

problemas profesionales en una determinada empresa o sector de actividad.

- Asistencia a conferencias y actividades organizadas en el contexto universitario profesional.

Tareas y actividades en un contexto institucional:

-Asunción de roles de cabeza visible de una empresa o área funcional.

Tareas y actividades en un contexto social:

-Reuniones en grupo en el aula y fuera del aula.

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

1ª SEMANA

Presentación de la asignatura. 1 h. teórico presencial.

Tema 1. Introducción al comportamiento de los individuos y grupos en las organizaciones. 2 h. teórico-presenciales.

Actividad introductoria sobre fundamentos del comportamiento organizativo. 1 h. práctica presencial.

Constitución de los grupos de trabajo. 1h. no presencial.

Realización de actividades prácticas. 5 h. no presenciales.

2ª SEMANA

Tema 2. La motivación en las organizaciones. 3 h. teórico-presencial.

Caso práctico sobre motivación. 1 h. práctica presencial.

Realización de actividades prácticas. 6 h. no presenciales.

3ª SEMANA

Tema 2. La motivación en las organizaciones. 3 h. teórico-presencial.

Caso práctico sobre motivación. Actividad práctica sobre liderazgo carismático. 1 h. práctica presencial.

Realización de actividades prácticas. 6 h. no presenciales.

4ª SEMANA

Tema 2. La motivación en las organizaciones. 3h. teórico-presenciales.

Caso práctico sobre motivación. Actividad práctica sobre liderazgo transformacional. 1 h. práctica presencial.

Realización de trabajo en grupo. 6 h. no presenciales.

5ª SEMANA

Tema 3. La dirección de equipos de trabajo. 3h. teórico-presenciales.

Role playing sobre trabajo en equipo. 1h. práctica-presencial.

Realización de actividades prácticas. 6 h. no presenciales.

6ª SEMANA

Tema 3. La dirección de equipos de trabajo. 3 h. teórico-presenciales.

Actividad práctica sobre características de equipos eficaces. 1 hora práctica presencial.

Realización de actividades prácticas. 6h. no presenciales.

7ª SEMANA

Tema 3. La dirección de equipos de trabajo. 3 h. teórico-presenciales.
Role playing sobre gestión de equipos. 1 h.práctica presencial.
Realización de trabajo en grupo. 6 h. no presenciales.

8ª SEMANA

Tema 4. La comunicación en las organizaciones. 3 h. teórico-presenciales.
Artículo sobre errores en la comunicación. 1h. práctica-presencial.
Realización de trabajo en grupo. 6 h. no presenciales.

9ª SEMANA

Tema 4. La comunicación en las organizaciones. 3h. teórico-presenciales.
Role playing sobre comunicación. 1h. práctico-presencial.
Realización de trabajo en grupo. 6 h. no presenciales.

10ª SEMANA

Tema 5. El poder y el liderazgo en las organizaciones. 3 h. teórico-presenciales.
Actividad práctica sobre la teoría de los rasgos del líder.. 1 h. práctica-presencial.
Realización de trabajo en grupo. 6 h. no presenciales.

11ª SEMANA

Tema 5. El poder y el liderazgo en las organizaciones. 3 h. teórico-presenciales.
Actividad práctica sobre la teoría de los rasgos del líder.. 1 h. práctica-presencial.
Realización de trabajo en grupo. 6 h. no presenciales.

12ª SEMANA

Tema 5. El poder y el liderazgo en las organizaciones. 3 h. teórico-presenciales.
Actividad práctica sobre la teoría de los rasgos del líder.. 1 h. práctica-presencial.
Realización de trabajo en grupo. 6 h. no presenciales.

13ª SEMANA

Tema 6. La resolución de conflictos y negociación en las organizaciones. 3 h. teórico-presenciales.
Exposición trabajo en grupo de alumnos. 1 h. práctica presencial.
Realización de actividades prácticas. 6 h. no presenciales.

14ª SEMANA

Tema 6. La resolución de conflictos y negociación . 3 h. teórico-presenciales.
Exposición trabajo en grupo de alumnos. 1 h. práctica presencial.
Realización de actividades prácticas. 6 h. no presenciales.

15ª SEMANA

Tema 6. La resolución de conflictos y negociación en las organizaciones. 3 h. teórico-presenciales.
Exposición trabajo en grupo de alumnos. 1 h. práctica presencial.

Realización de actividades prácticas. 6 h. no presenciales.

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

A continuación se relacionan los recursos a utilizar por los alumnos en los contextos profesionales:

- Biblioteca y hemeroteca.
- Recursos bibliográficos electrónicos disponibles en la ULPGC.
- Ordenadores e internet en los laboratorios informáticos de la Universidad o personales/proprios del alumno.
- Campus Virtual

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

Los resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar el alumno con la realización de las tareas y actividades se corresponden con el desarrollo de las competencias que se pretenden potenciar con la impartición de esta asignatura. A continuación se muestran dichos resultados de manera más concreta y asociados a dichas competencias:

R1: Comprender y aplicar técnicas de organización (CN3, CG1, CG4, CG6, CEA1, CEA2).

R2: Comprender el funcionamiento de los equipos y su gestión(CN2, CN4, CN3, CN5, CG6, CG7, CE1, CEA3, CEA5).

R3: Comprender y aplicar las habilidades de liderazgo (CN1, CG4, CG5, CG6, CG7, CE1, CE3, CE4, CE7, CEA1, CEA2, CEA4, CEA5).

R4: Comprender y aplicar las técnicas de motivación(CN2, CG1, CG6, CG7, CEA1, CEA6).

R5: Comprender los conceptos básicos del proceso de comunicación y aplicar las técnicas para el logro de una comunicación eficaz(CN3, CG6, CE1, CE7, CEA2, CEA3, CEA4, CEA5).

R6: Comprender y aplicar las técnicas de gestión del conflicto (CN3, CG6, CE1, CE7, CEA2, CEA3, CEA4, CEA5).

Plan Tutorial

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

Los estudiantes que se encuentren en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria y hayan renunciado a la evaluación continua en los plazos establecidos al efecto, tienen derecho a un plan de acción tutorial en los términos recogidos en el Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo disponible en la página web de la Facultad en el apartado Estudiantes.

La atención individual personalizada mediante el sistema de tutorías se realizará en el horario previsto para ello en el despacho de cada profesora. Los horarios de tutorías se configurarán en tramos para facilitar la atención individualizada. Para ser atendido en tutorías es preciso solicitar ésta mediante cita previa a través del Campus Virtual de la ULPGC, en el enlace "Reuniones de Tutoría presencial".

Las horas semanales dedicadas a tutorías por la profesora serán las siguientes:

- Inmaculada Galván Sánchez: 4 horas/semana

El horario de tutorías que se asignarán a esta asignatura por parte de la profesora, así como las 40 semanas en las que se desarrollarán las mismas, se indicarán a principios del curso académico en el Tablón de anuncios de su despacho y estarán disponibles en el Campus Virtual.

Atención presencial a grupos de trabajo

La atención presencial a grupos de trabajo mediante el sistema de tutorías se realizará en el horario previsto para ello en el despacho de la profesora o, según necesidades, en el seminario o aula comunicado previamente. Para ser atendido en tutorías es preciso solicitar ésta mediante cita previa a través del Campus Virtual de la ULPGC, en el enlace "Reuniones de Tutoría presencial".

Atención telefónica

La atención al estudiante se realizará a través de las tutorías presenciales y virtuales. Las tutorías telefónicas no se contemplan.

Atención virtual (on-line)

El profesor realizará una atención individualizada al estudiante y/o a los distintos grupos a través de las herramientas disponibles en el Campus Virtual de la ULPGC, evitándose cualquier otro medio electrónico de comunicación. En este sentido, la profesora no mantendrá comunicación con sus estudiantes a través del correo electrónico, ni siquiera el institucional, salvo que los estudiantes informen a la profesora de alguna circunstancia temporal que les impide acceder al Campus Virtual de la asignatura.

Datos identificativos del profesorado que la imparte.

Datos identificativos del profesorado que la imparte

Dr./Dra. Inmaculada Galván Sánchez	(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: 928458123 Correo Electrónico: inmaculada.galvan@ulpgc.es	

Bibliografía

[1 Básico] Desarrollo de habilidades directivas /

David A. Whetten, Kim S. Cameron ; traducción Astrid María Mues Zepeda, Magda Elizabeth Treviño Rosales ; revisión técnica Silvia Patricia Marcos Aguirre, Alma Delia Pérez Otero, Vladimir Zafirov Nikolov. Pearson Educación,, México : (2005) - (6 ed.) 970-26-0579-2

[2 Básico] Fundamentos de dirección de empresas: conceptos y habilidades directivas /

María Iborra Juan ... [et al.] ; colaboradores: Joaquín Aldás Manzano, Tomás Félix González Cruz, Vicente Puig Payá. ..T250: Paraninfo,, Madrid : (2010) 9788497323710

[3 Básico] El comportamiento humano en la organización y gestión de empresas /

Petra de Saá Pérez ; Margarita Fernández Monroy ; Lidia Hernández López. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Planificación y Calidad,, Las Palmas de Gran Canaria : (2006) 8496502449

[4 Básico] Habilidades directivas /

Petra de Saá Pérez, Margarita Fernández Monroy, José Luis Ballesteros Rodríguez.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica,, [Las Palmas de Gran Canaria] : (2013)

[5 Básico] Introducción al comportamiento organizativo /

Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge.

Pearson Educación,, Madrid : (2010) - (10ª ed.)

978-84-8322-656-8

[6 Recomendado] Cómo evaluar y mejorar sus habilidades directivas /

Vikki Burt.

Gestión 2000,, Barcelona : (2003)

848088861X