

**48357 - DIRECCIÓN DE RECURSOS
HUMANOS Y HABILIDADES DIRECTIVAS**

CENTRO: 180 - Escuela de Ingeniería Informática

TITULACIÓN: 4801 - Doble Grado en Ingeniería Informática y A.D.E.

ASIGNATURA: 48357 - DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y HABILIDADES DIRECTIVAS

Vinculado a : (Titulación - Asignatura - Especialidad)

4008-Grado en Ingeniería Informática - 40856-DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y HABILID - 04

4801-Doble Grado en Ingeniería Informática y - 48166-DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y HABILID - 00

CÓDIGO UNESCO: 531104 **TIPO:** Obligatoria **CURSO:** 5 **SEMESTRE:** 2º semestre
CRÉDITOS ECTS: 6 **Especificar créditos de cada lengua:** **ESPAÑOL:** 6 **INGLÉS:**

SUMMARY

The subject Human Resources Management and Management Skills aims:

- On the one hand, to instruct students in the new approach to Human Resources Management and provide them with basic theoretical and practical knowledge that will enable them to understand that effective management of Human Resources is a decisive aspect of business success.
- On the other hand, it is intended that the student acquires basic knowledge and skills to be able to adequately perform the managerial function in any context.

REQUISITOS PREVIOS

Organización y Dirección de Empresas (40802) Primer curso

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 de Recursos Humanos y Habilidades Directivas pretende, por una lado, instruir a los alumnos, en el nuevo enfoque de la Dirección y Gestión de los Recursos Humanos y proporcionarles conocimientos teóricos y prácticos básicos que les permitan comprender que una gestión eficaz de los recursos humanos constituye un aspecto decisivo en el éxito empresarial. Por otro lado, se pretende que el alumno adquiera unos conocimientos y destrezas básicas para poder desempeñar adecuadamente la función directiva en cualquier contexto.

Competencias que tiene asignadas:

G1. Poseer y comprender conocimientos en un área de estudio (Ingeniería Informática) 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.

G2. 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.

G3. Reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

G4. Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

G5. Desarrollar aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

N1. Comunicarse de forma adecuada y respetuosa con diferentes audiencias, utilizando los soportes y vías de comunicación más apropiados 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.

N2. 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.

N3. 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.

N4. 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.

N5. Participar activamente en la integración multicultural que favorezca el pleno desarrollo humano, la convivencia y la justicia social.

T12. Conocimiento y aplicación de elementos básicos de economía y de gestión de recursos humanos, organización y planificación de proyectos, así como la legislación, regulación y normalización en el ámbito de los proyectos informáticos.

S104. Capacidad para comprender y aplicar los principios y prácticas de las organizaciones, de forma que puedan ejercer como enlace entre las comunidades técnica y de gestión de una organización y participar activamente en la formación de los usuarios.

Las competencias son las mismas con independencia del escenario que se plantee.

Objetivos:

Los objetivos formativos que se pretenden alcanzar con la impartición de esta asignatura son:

- Ob1. Resaltar la necesidad e importancia de administrar el trabajo y las organizaciones.
- Ob2. Estudiar la función de personal en las organizaciones y su evolución en el tiempo.
- Ob3. Analizar los factores que influyen en la dirección de recursos humanos como un sistema abierto.
- Ob4. Abordar cómo se estructura el departamento de recursos humanos.
- Ob5. Comprender cómo se desarrolla el proceso de análisis de puestos de trabajo.
- Ob6. Analizar el papel de la retribución como factor de motivación, así como el proceso de administración salarial.
- Ob7. Establecer la necesidad de realizar una formación y desarrollo de los recursos humanos planificada.
- Ob8. Desarrollar habilidades para liderar y motivar equipos de trabajo.
- Ob9. Conocer las herramientas básicas del trabajo en equipo.
- Ob10. Desarrollar habilidades de afrontamiento y manejo de conflictos.
- Ob11. Desarrollar sistemas efectivos de comunicación en la organización.

Los objetivos son los mismos con independencia del escenario que se plantee.

Contenidos:

Los contenidos a impartir en la asignatura son los siguientes:

Tema 1. Habilidades de liderazgo en las organizaciones

Competencias: G1, G2, G3, G4, G5, N1, N2, N3, N4, N5, T12, S104

Bibliografía básica: [1]

Practica de aula P1. Estudiar la idoneidad de los estilos de liderazgo

Tema 2. Habilidades grupales

Competencias: G1, G2, G3, G4, G5, N1, N2, N3, N4, N5, T12, S104

Bibliografía básica: [1]

Tema 3. La comunicación en las organizaciones

Competencias: G1, G2, G3, G4, G5, N1, N2, N3, N4, N5, T12, S104

Bibliografía básica: [1]

Tema 4. La motivación en las organizaciones

Competencias: G1, G2, G3, G4, G5, N1, N2, N3, N4, N5, T12, S104

Bibliografía básica: [1]

Tema 5. Negociación

Competencias: G1, G2, G3, G4, G5, N1, N2, N3, N4, N5, T12, S104

Bibliografía básica: [1]

Tema 6. La Dirección de recursos humanos (DRRHH) en la empresa

Competencias: G1, G2, G3, G5, N2, N3, N4, N5, T12, S104

Bibliografía básica: [2], [3], [4]

Tema 7. Planificación de recursos humanos

Competencias: G1, G2, G3, G4, G5, N1, N2, N3, N4, N5, T12, S104

Tema 8. Reclutamiento, selección y acogida

Competencias: G1, G2, G3, G4, G5, N1, N2, N3, N4, N5, T12, S104

Bibliografía básica: [2], [3], [4], [5]

Tema 9. Formación y desarrollo

Competencias: G1, G2, G3, G4, G5, N1, N2, N3, N4, N5, T12, S104

Bibliografía básica: [2], [3], [4], [5]

Tema 10. La evaluación del rendimiento y la retribución

Competencias: G1, G2, G3, G4, G5, N1, N2, N3, N4, N5, T12, S104

Bibliografía básica: [2], [3], [4]

Los contenidos serán los mismos con independencia del escenario que se plantee.

Metodología:

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

Sesiones académicas teóricas: Los profesores expondrán los contenidos teóricos de la asignatura mediante la metodología de la clase magistral interactiva, en el horario previsto para las asignaturas en extinción. .

Sesiones académicas prácticas: Los alumnos resolverán ejercicios, casos prácticos, analizarán lecturas y textos relacionados con los contenidos teóricos de la asignatura, en el horario previsto para las asignaturas en extinción.

Tutorías: Los estudiantes podrán resolver sus dudas y hacer nuevos planteamientos a través de las tutorías presenciales y virtuales que se pondrán a su disposición y que se comentan en el plan de acción tutorial, y lo previsto por el centro para la asignaturas en extinción.

Las actividades formativas de esta asignatura, pueden ser las siguientes:

AF-1: Clases de teoría

AF-2: Actividades de resolución de problemas/casos prácticos .

AF-3: Participación en las tutorías individuales de la asignatura.

Evaluación:

Criterios de evaluación

Criterios de evaluación

Ce1.-Participación activa en las sesiones académicas.

Ce2.-Controles de asistencia a las sesiones académicas.

Ce3.-Exámenes.

Ce4.-Controles de las actividades académicamente dirigidas.

Ce5.-Evaluación del desempeño.

Los alumnos serán evaluados en términos generales y por competencias prestando una atención especial a las específicas del módulo. De esta forma, las fuentes de evaluación serán las siguientes:

Fe1- Examen final: Éste será teórico-práctico y podrá constar de la realización de test, cuestiones

de desarrollo, preguntas de discusión, resolución de problemas, casos. etc.(G1, G2, G3, G4, G5, N1, N4, T12, S104)

Para la evaluación se utilizará el criterio de evaluación Ce3
Actividades formativas con las que están relacionadas AF1, AF2, AF3

Fe2- Realización y exposición de trabajos, pruebas y/o actividades prácticas: Las pautas para la realización de dichos trabajos pruebas y/o actividades prácticas se comunicarán por el profesorado en el desarrollo del curso. En el caso en que el número de grupos lo permita, los trabajos deberán ser presentados en clase. Competencias G1, G2, G3, G4, G5, N1,N2, N3, N4, N5, T12, S104.

Para la evaluación se utilizarán los criterios de evaluación Ce1, Ce2, Ce4, Ce5
Actividades formativas con las que están relacionadas AF1

Sistemas de evaluación

Se utilizarán dos sistemas de evaluación:

1- Evaluación continua:

* Trabajos pruebas y/o actividades prácticas. 100%. La evaluación continua se realizará durante el período en el que haya clases presenciales, por lo que no será recuperable en las convocatorias extraordinaria y especial.

2- Examen final, teórico práctico. 100%

La evaluación de los alumnos Erasmus incoming se regirá por los mismos criterios.

En lo relativo a qué ausencias del alumno pueden justificarse, el artículo 26 del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en los títulos oficiales, títulos propios y de formación continua de la ULPGC establece lo siguiente:

“Los estudiantes tienen derecho a ser dispensados de la asistencia a las clases e incluso del calendario de las pruebas de evaluación cuando existan circunstancias objetivas y justificadas, tales como enfermedad grave u otras causas similares que les permitan acogerse a este derecho. Se entenderán como circunstancias justificadas para programar la repetición de la prueba, entre otras, aquellos casos en los que un estudiante acredite documentalmente ante el Decano o Director del Centro docente que no ha podido asistir a la prueba en el día fijado por:

a) Circunstancias sobrevenidas: haber sufrido un accidente; por haber estado hospitalizado; a causa de una diversidad funcional reconocida o similar; por haberse producido el nacimiento, adopción de un hijo o acogimiento; por haber fallecido un familiar dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad; o por cualquier otra circunstancia análoga sobrevenida.

b) Embarazo: si las condiciones de las evaluaciones le impidieran su realización.

c) La asistencia de los representantes de estudiantes a los órganos en los que ejerzan su función representativa de y en la ULPGC. Las asistencias deben estar certificadas por el secretario del órgano pertinente. En este sentido, los representantes de estudiantes tienen derecho a que no se computen las faltas de asistencia cuando éstas sean debidas al cumplimiento de las funciones anteriormente relacionadas y a que, en caso de coincidencia con una prueba objetiva, se les facilite su repetición en otro momento, anterior a la realización de la siguiente prueba, y a que realice la repetición, en caso de tratarse de la última prueba objetiva, antes del examen final.

d) Las asistencias justificadas de deportistas a juegos olímpicos, campeonatos mundiales, campeonatos europeos, campeonatos de España, campeonatos de Canarias o campeonatos clasificatorios para los anteriores. En estos casos, el estudiante deberá presentar solicitud de justificación de asistencia al Vicerrectorado con competencias en Estudiantes con un mínimo de

quince días de antelación. Tanto las solicitudes como las ausencias deberán ir acompañadas de un certificado expedido por la Federación correspondiente.

Se considerarán también situaciones justificadas las derivadas de la participación de estudiantes de la Universidad en programas oficiales de movilidad coordinados por la Universidad según se recoge en el Reglamento de los programas de movilidad de Estudiantes de primer y segundo ciclo con Reconocimiento académico.”

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. En este sentido, los estudiantes deberán solicitar dicha exclusión en los periodos habilitados por la Administración de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo al principio de cada semestre. En el caso de no solicitar expresamente la exclusión de la evaluación continua pero no superar la totalidad de la asignatura por este procedimiento, el estudiante deberá presentarse a un examen final de la asignatura completa en esa misma convocatoria que deberá ser evaluado por un tribunal.

Los estudiantes que participan en programas de movilidad, tanto 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, como aquellas no incorporadas al mismo, podrán presentarse en cualquiera de las convocatorias optando al 100% de la calificación. De encontrarse en esta situación, deben ponerse en contacto con el/la coordinado antes de 4 semanas desde el inicio del cuatrimestre (si van a convocatoria ordinaria) o, en el caso del resto de convocatorias, 4 semanas antes de la fecha oficial fijada para el examen de la asignatura, para que les indique la forma de alcanzar la máxima calificación.

Criterios de calificación

Se realizará la **EVALUACIÓN CONTINUA** en la convocatoria ordinaria, que consistirá en:

- Trabajo/s, pruebas y/o actividades prácticas: 100% (10 puntos sobre 10). Se realizarán 2 trabajos evaluables: uno de Habilidades Directivas (50%) y otro de RR.HH.(50%).

Es necesario obtener un mínimo de un 6 (sobre 10) en cada uno de los trabajos, pruebas o actividades prácticas que formen parte de la evaluación continua. La no superación de la evaluación continua no es recuperable en la misma convocatoria, y conllevará que no se superará la evaluación continua o convocatoria ordinaria.

Para aquellos alumnos que no participen en la evaluación continua liberatoria en la convocatoria ordinaria, o para todos los que participen en la extraordinaria o especial, tendrán un examen final teórico-práctico que podrá constar de la realización de tests, cuestiones de desarrollo, preguntas de discusión, resolución de problemas, casos, etc. por el 100% de la nota final.

Este sistema de evaluación se mantiene durante las distintas convocatorias asociadas a este proyecto docente.

Plan de Aprendizaje (Plan de trabajo de cada estudiante)

Tareas y actividades que realizará según distintos contextos profesionales (científico, profesional, institucional, social)

A continuación, exponemos las tareas y actividades a realizar en los diferentes contextos profesionales:

Tareas y actividades en un contexto científico:

Ta1- Búsqueda de información en la Biblioteca Universitaria, recursos electrónicos, revistas, periódicos, etc.

Ta2- Elaboración y redacción de trabajos escritos de acuerdo al método científico.

Tareas y actividades en un contexto profesional:

Ta3- Asunción de roles de empleados y director de empresa en el proceso de enseñanza-aprendizaje teórico-práctico.

Ta4- Realización de casos, actividades u otras prácticas encaminadas a identificar y dar soluciones a problemas organizativos en el contexto empresarial actual.

Tareas y actividades en un contexto social:

Ta5- Desarrollo de trabajos en equipo fuera del aula.

La realización de estas tareas y actividades estará sujeta a las circunstancias en las que se desarrolle la docencia y el grado de aprendizaje de los estudiantes, teniendo en cuenta que se trata de una asignatura en extinción.

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

Se trata de una asignatura en extinción. Se ajustará a lo previsto por el centro, para las asignaturas en esta situación.

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:

Re1- Apuntes elaborados por los profesores.

Re2- Biblioteca y hemeroteca.

Re3- Recursos bibliográficos electrónicos disponibles en la ULPGC.

Re4- Ordenadores, software e internet (por ejemplo, búsqueda en la red, procesadores de textos, etc.) en aulas de la ULPGC o los de los propios estudiantes.

Re5- Software informático disponible en los laboratorios informáticos y ordenadores de la ULPGC.

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 la asignatura. En este sentido, una vez cursada la asignatura, el estudiante será capaz de:

- Ra1- Analizar de manera multidisciplinar decisiones complejas de DRRHH (AF1, AF2, AF3).
- Ra2- Analizar y describir puestos de trabajo (AF1, AF2, AF3).
- Ra3- Calcular y analizar el absentismo y la rotación en la empresa, proponiendo soluciones a los problemas que puedan surgir (AF2, AF3).
- Ra4- Proponer sistemas y fuentes de reclutamiento, así como técnicas de selección (AF2, AF3).
- Ra5- Establecer guiones de entrevista de selección (AF3).
- Ra6- Proponer medidas para el diagnóstico y evaluación de la formación (AF2, AF3).
- Ra7- Participar en el diseño de procesos de evaluación del rendimiento de otras personas (AF2, AF3).
- Ra8- Analizar y contribuir al diseño de sistemas retributivos en la empresa (AF1, AF2, AF3).
- Ra9- Aplicar patrones de liderazgo en el trabajo adecuados para las distintas situaciones en que se encuentre (AF2).
- Ra10- Entender, diagnosticar y tratar problemas grupales que afecten el rendimiento de trabajo de sus futuros subordinados (AF1, AF2, AF3).
- Ra11- Entender los problemas de comunicación en el trabajo y mejorar sus técnicas para transmitir y recibir información (AF1, AF2, AF3).
- Ra12- Diseñar un lugar trabajo más adecuado para que los empleados encuentren más vías de motivación (AF1, AF2).
- Ra13- Aplicar medidas adecuadas y eficaces para reconducir y minimizar la aparición de conductas disfuncionales en el trabajo (AF1, AF2, AF3).

NOTA: entre paréntesis figuran las actividades formativas con las que cada resultado de aprendizaje está relacionado.

Plan Tutorial

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

El profesor publicará al inicio del semestre su horario de tutorías en el tablón de anuncios de su despacho, en el departamento y en la página web de la asignatura en el Campus Virtual.

La atención individualizada personalizada mediante el sistema de tutorías se realizará en el horario previsto para ello en el despacho del profesor, previa solicitud a través de la herramienta correspondiente en el Campus Virtual.

Las horas semanales dedicadas a tutorías por el equipo docente serán las siguientes: Jesús Arteaga Ortiz: 6 h/semana

En las acciones para 5ª, 6ª y 7ª el profesorado seguirá las orientaciones y actividades del Plan de Acción Tutorial previstas por el centro para estos estudiantes. Estas acciones atenderán a la normativa y procedimientos que resume la Instrucción del 7 de junio de 2018 del Vicerrectorado de Organización Académica y Profesorado.

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 del profesor o según necesidades en el seminario o aula comunicada previamente, previa solicitud a través de la herramienta correspondiente en el Campus Virtual.

Atención telefónica

La atención al estudiante se canalizará principalmente por las tutorías virtuales y presenciales.

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.

Datos identificativos del profesorado que la imparte.

Datos identificativos del profesorado que la imparte

Dr./Dra. Jesús Arteaga Ortiz

(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: 928458137 **Correo Electrónico:** jesus.arteaga@ulpgc.es

Bibliografía

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

María Iborra ... [et al.] ; colaboradores, Joaquín Aldás, Vicente Puig, Tomás González.

Paraninfo,, Madrid : (2014) - (2ª ed.)

978-84-283-9922-7

[2 Básico] Dirección de recursos humanos /

Santiago Melián González.

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

978-84-9042-037-9

[3 Recomendado] Desarrollo de habilidades directivas /

David A. Whetten, Kim S. Cameron ; traducción María de Jesús Herrero Díaz, Erika Montserrat Jasso Hernán d'Bourneville; revisión técnica, Alma Delia Pérez Otero.

Pearson Educación,, México : (2005) - (9ª ed.)

9786073236751

[4 Recomendado] Administración de recursos humanos /

Gary Dessler ; traducción, Leticia Esther Pineda Ayala ; revisión técnica, Ricardo Varela Juárez.

Pearson Educación,, México : (2015) - (14ª ed.)

9786073233118

[5 Recomendado] Manual de internacionalización :técnicas, herramientas y estrategias necesarias para afrontar con éxito el proceso de internacionalización /

Jesús Arteaga Ortiz, coordinador.

ICEX,, Madrid : (2013)

978-84-7811-744-4

[6 Recomendado] Dirección y gestión de recursos humanos /

Jyh-Ming Ting Ding, Santiago Melián González.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica,, [Las

[7 Recomendado] Gestión de recursos humanos /

Luis R. Gómez-Mejía ; David B. Balkin ; Robert L. Cardy.
Pearson,, Madrid : (2016) - (8ª ed.)
978-84-9035-298-4

[8 Recomendado] Global marketing /

Svend Hollensen.
Pearson,, Harlow, England ; (2020) - (8ª ed.)
9781292251806

[9 Recomendado] Estrategias de marketing internacional /

Svend Hollensen, Jesús Arteaga Ortiz.
Pearson,, Harlow [etc.] : (2010)
978-84-832-2640-7

[10 Recomendado] El marketing en redes sociales:una guía práctica. /

Svend Hollensen, Philip Kotler y Marc Oliver; [edición en español por Jesús Arteaga Ortiz].
Independently published,, [s.l.] : (2020) - (3ª ed.)
9798634850009