

Habilidades personales e interpersonales para la dirección TIC

**MASTER UNIVERSITARIO EN SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO**

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.



DATOS GENERALES

Título asignatura

Habilidades personales e interpersonales para la dirección TIC

Código asignatura

102243

Curso académico

2017-18

Planes donde se imparte

[MASTER UNIVERSITARIO EN SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO](#)

Créditos ECTS

6

Carácter de la asignatura

OBLIGATORIA

Duración

Anual

Idioma

Castellano e Inglés

CONTENIDOS

Contenidos

En esta materia se abordan las herramientas que se deben utilizar para la dirección de personas en las Administraciones Públicas, lo que constituye un elemento esencial en el logro de resultados eficaces y en definitiva de la prestación del mejor servicio a los ciudadanos.

La dirección de personas en las Administraciones Públicas implica un ejercicio del liderazgo que, en todo caso, ha de ser implementado en el seno de los equipos de trabajo y ha de fundamentarse en las adecuadas herramientas de motivación y en las técnicas de dirección, potenciando las capacidades de cada uno de los componentes del equipo para que se produzca una mejora en su rendimiento y creando un clima de trabajo dirigido a la consecución de resultados.

Se pretende proporcionar aquí los conocimientos y las técnicas necesarias para que los alumnos identifiquen la existencia de los conflictos y la dualidad oportunidad-riesgo de los mismos, de modo que dispongan de las habilidades personales necesarias para hacerles frente de manera constructiva.

Por otra parte, se analizan también las herramientas que permiten reconocer la innovación y la creatividad en la toma de decisiones como estrategias generadoras de valor en el trabajo diario, creando equipos innovadores, motivando a sus miembros para mejorar y crear soluciones innovadoras, sabiendo esperar las discontinuidades y superarlas.

Por último se incluyen también aquí talleres para mejorar las habilidades de comunicación escrita y oral, ya sea en castellano o en inglés, incluyendo la realización de presentaciones eficaces y adaptadas a los distintos tipos de destinatarios y escenarios.

Para ello, la asignatura se ha dividido en tres bloques diferenciados en los que se trabajarán distintas habilidades:

- **Bloque 1: Habilidades profesionales en inglés para la dirección TIC.** Este bloque tiene como objetivo proporcionar a los alumnos las herramientas, el vocabulario y la confianza necesarios para que operen de manera cómoda y autónoma en diferentes situaciones profesionales que requieran el uso del inglés como idioma vehicular: presentaciones, reuniones y convocatorias de conferencias, correspondencia profesional y negociaciones.
- **Bloque 2: Habilidades interpersonales.** En este bloque se abordarán las distintas destrezas necesarias para desempeñar adecuadamente el trabajo en equipos multidisciplinares. Se abordarán las siguientes habilidades: liderazgo de equipos y motivación, solución de problemas y toma de decisiones, gestión de conflictos y mediación, negociación.
- **Bloque 3: Habilidades personales para la dirección TIC.** Este último bloque proporcionará a los alumnos las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo con eficacia y eficiencia en situaciones de presión. Se abordarán las siguientes habilidades: planificación, organización y gestión del tiempo, innovación y creatividad,

comunicación y retroalimentación, inteligencia emocional, presentaciones eficaces, adaptabilidad a destinatarios y escenarios.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y DE FORMACIÓN

Generales

CG1 - Visualizar las tendencias y los cambios sociales que incidan en la cultura de las organizaciones públicas y en el servicio al ciudadano, siendo capaces de aportar ideas y soluciones originales y eficaces de manera diferente a la habitual en el contexto de los sistemas y las tecnologías de la información para la Administración del Estado.

CG3 - Organizar, dirigir y planificar, en el ámbito de los sistemas y las tecnologías de la información para la Administración Pública, orientando el trabajo propio y el colectivo a la consecución de resultados concretos.

CG4 - Comunicar ideas, razonamientos, procedimientos y problemas de forma efectiva a todo tipo de audiencias en el contexto de los sistemas y las tecnologías de la información para la Administración del Estado.

CG5 - Aplicar con eficacia los conocimientos adquiridos en el ámbito de los sistemas y las tecnologías de la información para facilitar su integración en nuevos entornos profesionales y equipos de trabajo dentro de la Administración del Estado.

CG8 - Priorizar las tareas que surgen en un proyecto en el ámbito de los sistemas y las tecnologías de la información adoptando nuevos enfoques y realizando cambios en función de las demandas de los potenciales usuarios y de las especificaciones del proyecto.

CG9 - Disponer de herramientas y habilidades sociales para controlar las emociones propias y evitar reacciones negativas que puedan afectar a los niveles de eficacia y eficiencia en el trabajo en situaciones de presión, oposición o desacuerdo o ante dificultades o fracasos en los entornos profesionales ligados a los sistemas y las tecnologías de la información dentro de la Administración Pública.

Específicas

CE15 - Integrarse en redes profesionales en el ámbito de las Tecnologías de la Información que permitan la actualización y el aprendizaje constante en este ámbito tecnológico.

CE18 - Monitorizar la ejecución de proyectos TIC en el ámbito de las Administraciones Públicas usando como parámetro principal el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).

PLAN DE APRENDIZAJE

Actividades formativas

AF3 - Trabajos individuales (15 horas)

AF5 - Talleres (90 horas)

AF6 - Trabajo autónomo (45 horas)

Resultados de aprendizaje

Al finalizar la asignatura los alumnos serán capaces de:

- Planificar el trabajo en equipo, identificando las fases de un equipo y entendiendo el conflicto como normal y necesario para la evolución positiva del mismo.
- Adaptar su estilo de liderazgo a las diferentes circunstancias y situaciones, de forma que favorezca la conducta productiva de sus colaboradores.
- Aplicar conocimientos, destrezas y habilidades para la prevención, gestión y resolución de conflictos.
- Poner en práctica el modelo de gestión del tiempo más adecuado al puesto de trabajo y a las relaciones laborales y profesionales de su centro de trabajo.
- Establecer mecanismos de gestión de las posibles perturbaciones en el tiempo favoreciendo el óptimo desempeño de sus actividades y funciones en la Organización.
- Mantener una atención focalizada y concentrada en los objetivos, decisiones y tareas importantes, siendo capaz de manejar situaciones estresantes de una forma eficaz y constructiva.
- Aplicar técnicas para estimular la creatividad propia del equipo. Entender los principales elementos que se deben tener en cuenta en la negociación para encontrar la estrategia adecuada a cada situación.
- Desarrollar la capacidad para influir y persuadir, tanto en español como utilizando la lengua inglesa como idioma vehicular.
- Entender la comunicación en otro idioma como proceso dinámico en el que hay barreras y facilitadores y como una herramienta básica en la transmisión de la información.
- Comunicar de manera clara y convincente las ideas objeto de una presentación, demostrando autocontrol y estabilidad emocional.
- Entender los principales elementos que se deben tener en cuenta en la negociación en

inglés para encontrar la estrategia adecuada a cada situación.

- Comunicar de manera clara y convincente las ideas objeto de una presentación en inglés.
- Escribir correos electrónicos, memorandos y otros documentos en lengua inglesa, adaptándose en cada caso a los requerimientos formales y protocolarios de cada situación.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

SE1 - Valoración de la asistencia y de la participación en la actividades formativas (40%)

SE2 - Evaluación del trabajo en grupo y, en su caso, valoración de su presentación oral (20%)

SE3 - Evaluación de los trabajos individuales y, en su caso, valoración de su presentación oral (40%)

PROFESORADO

Profesor responsable

Muñoz-Reja Herrero, María Teresa

*Coordinadora de Área en la Subdirección de Formación
Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)*

Profesorado

Profesor Responsable de la asignatura

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Habilidades para el trabajo en equipo programa de entrenamiento. David Aguado García, Beatriz Lucía, Virginia Arranz. Editores: UAM (2008)

Entrenamiento emocional en el trabajo (en papel) Cristina Casado Lumbreras, ESIC Editorial, 2009

Basuketoboru: la selección española de baloncesto desvela sus claves para conseguir el equipo perfecto (en papel) Eugenio de Andres Rivero; Eduardo Schell, ESIC EDITORIAL, 2008

Comportamiento humano en el trabajo Decimotercera edición John W. Newstrom University of Minnesota Duluth. McGraw-Hill (2000)

[El comportamiento humano](#): Keith Davis.

Katz, R. L. : "Skills of an Effective Administrator". Harvard Business Review. Nº 52.1974, Pp. 90-102.

El liderazgo de personas en las organizaciones. Pastor, J.C., en , Bonache J. y Cabrera, A.(Dir.): Dirección Estratégica de Personas. Evidencias y perspectivas para el siglo XXI. Prentice Hall. Madrid, 2002. Pp. 59-93.

Organizational Behavior. Securing Competitive Advantage. Wagner III, J.A. y Hollenbeck, J.R. Harcourt. Orlando, 2002. Forth Edition.

Las 12 habilidades directivas clave. Valls, Antonio (2010). 6ª Edición. Ediciones Gestion 2000.

Cooperation, competition and goal interdependence in work teams: A multilevel approach. Psicothema, 18(4), 757-765 Baker, D.P., et al., (2005).

Teamwork as an Essential Component of High-Reliability Organizations. HSR: Health Services Research, 41:4, Part 2, 1576-1598 Beaudin, G. (1996).

Self-Directed Work Teams The Wave of the Future? Hospital Material Management Quarterly, 20(1): 48-60. Aug. Bunk, G.P. (1994).

New approaches to teams and teamwork. In J. R. Galbraith, E.E. Lawler, & Associates (Eds.), Organization for the future: The new logic for managing complex organizations (pp. 194-226). San Francisco: Jossey-Bass. Cohen, S. G., & Bailey, D. E. (1997).

What makes teams work: Group effectiveness research from the shop floor to the executive suite. Journal of Management, 23(3), 239-290 Cortez, C.; Nussbaum, M.; Woywood, G.; & Aravena, R. (2009).

Eficacia de equipos de trabajo. Papeles del Psicólogo, 29, 25-31. Gonzalez Roma, V. (2008).

La innovación en los equipos de trabajo. Papeles del Psicólogo, Enero-Abril, vol 29. (1), 32-40 Gruenfeld, D.H.; Mannix, E.A.; Williams, K.Y.; et Neale, M.A. (1996).

Group Composition and Decision Making: How Member Familiarity and Information Distribution Affect Process and Performance. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 67 (1), 1-15. Guzzo, R.A., et Shea, G.P. (1992).

Bridging the gap between I/O research and HR practice: Improving team composition, team training and team task design. Human Resource Management, 43, 353-366. Humphrey, S.E.; Karam, E.P.; & Morgeson, F.P. (2010).

Towards a typology of team effectiveness: A meta-analytic review. 25th Annual Meeting of the society for industrial and Organizational Psychology. Atlanta GA Ilgen, D.R., Hollenbeck, J.R., Johnon, M., et Jundt, D. (2005).

Teams in Organizations: From InputProcess Output Models to IMOI models. Annual Review Psychologi, 56, 517-543 Janz, B.D.; Colquitt, J.A.; et Noe, R.A. (1997).

Knowledge Yorker team effectiveness: the role of autonomy, interdependence, team, development, and contextual support variables. Personnel Psychology 50, 877-904 Kayes, A. B., Kayes D. C. & Kolb, D. A. (2005).

Researching the Development of Team Competencies in Computer Science Courses. Proceedings of the ASEE/IEEE Frontiers in Education Conference, Saratoga. O’Neil, H. F., Jr., Chung, G. K. W. K., & Brown, R. (1997).

Organiza tu tiempo de forma eficaz. E. Marchena, F. Hervías, C. Galo y C.Rapp. Servicio de atención psicológica y pedagógica Universidad de Cádiz.

Gestión del tiempo. En busca de la eficacia. Ballenato, G (2007). Edic. Pirámide.

[Fundamentos de planificación.](#) Gallardo, Eva (2016).

[Planificación estratégica por problemas.](#) Carucci, Flavio (2003). (ILDIS, Venezuela).

[Definición competencia: planificación y organización \(UPM\)](#)

[Habilidades Directivas.](#) Madrigal, Bertha (2016).