

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

2018-19

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, a través de la resolución de casos prácticos extraídos de la realidad administrativa se busca promover la innovación y la creatividad mediante la propuesta de soluciones transformadoras a los problemas a los que se enfrenta la Administración Pública, creando equipos multidisciplinares con perfiles variados y un espíritu innovador. Al mismo tiempo, se incide en el desarrollo de habilidades orientadas a la acción, a la resolución de problemas, a la toma de decisiones, así como otras habilidades relacionadas con el trabajo y el aprendizaje en grupo.

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 - Solución de problemas mediante la toma de decisiones creativas e innovadoras:** Este bloque se basará en la resolución de casos extraídos de la realidad administrativa que permitan trabajar de forma conjunta a los funcionarios en prácticas de tanto del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información como del Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado. A través de la resolución de estos casos prácticos se abordarán las siguientes habilidades: Solución de problemas y toma de decisiones, inteligencia emocional e innovación y creatividad.

- **Bloque 2 - 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 3 - Habilidades personales e interpersonales para la dirección TIC:** Este bloque, dividido a su vez en dos talleres proporcionará a los alumnos las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo con eficacia y eficiencia en situaciones de presión. A lo largo de estos dos talleres se abordarán las siguientes habilidades:
 - o Taller de comunicación: Comunicación y retroalimentación, negociación y presentaciones eficaces.
 - o Taller de liderazgo de equipos y gestión de conflictos: Planificación, organización y gestión del tiempo, liderazgo de equipos y motivación, gestión de conflictos y mediación.

PROGRAMA

Bloque 1 - Solución de problemas mediante la toma de decisiones creativas e innovadoras

Caso práctico 1: Implantación de un Cuadro de Mando Integral en el sistema portuario español de titularidad estatal

Caso práctico 2: El Sudoku de la ciencia

Caso práctico 3: La consecución de una sociedad libre de violencia de género

Caso práctico 4: Dimensiones de la problemática vinculada a la gestión de una oficina consular

Caso práctico 5: La evaluación del desempeño

Bloque 2 - Habilidades profesionales en inglés para la dirección TIC

Unidad docente 1 - PRESENTATIONS

Objetivo: permitir que los estudiantes puedan presentar y explicar información compleja con confianza y claridad y también responder adecuadamente a preguntas.

Unidad docente 2 - MEETINGS & CONFERENCE CALLS

Permitir que los estudiantes administren reuniones con matices, que hablen con autoridad y que presenten temas técnicos con facilidad y confianza.

Unidad docente 3 - WRITTEN COMMUNICATION

Permitir a los estudiantes escribir correos electrónicos estructurados y documentos profesionales para transmitir información de manera eficiente y precisa, utilizando la redacción y el vocabulario apropiados.

Unidad docente 4 -NEGOTIATIONS

Analizar y consolidar, a través de estudios de caso y escenarios de la vida real, el uso de lenguaje matizado que permita la participación exitosa en las negociaciones.

Bloque 3 - Habilidades personales e interpersonales para la dirección TIC

Unidad 1 - LIDERAZGO DE EQUIPOS Y MOTIVACIÓN

Se trabajarán las habilidades necesarias para dirigir equipos y conseguir que las aportaciones de estos contribuyan a la consecución de los resultados esperados por la organización, estableciendo y manteniendo el espíritu de equipo necesario para alcanzar los objetivos fijados.

Unidad 2 - PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE TIEMPO

Los alumnos serán capaces de definir prioridades, establecer planes de acción organizando las tareas, procesos y proyectos, ajustándose a los presupuestos y plazos temporales y distribuyendo los recursos, medidas de control y seguimiento necesarios para alcanzar los objetivos.

Unidad 3 - GESTIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN

Se analizarán las causas que pueden originar conflictos internos o externos en las Administraciones Públicas, para poder gestionarlos de una manera eficiente según un plan de actuación previamente definido.

Unidad 4 - COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

Se trabajarán las habilidades necesarias para transmitir mensajes de forma estructurada, clara y concisa, adaptando el lenguaje a la situación y a la persona destinataria ya sea de forma oral o escrita, así como escuchar activamente.

Unidad 5 - PRESENTACIONES EFICACES

En esta unidad se trabajarán los recursos necesarios para presentar y explicar información compleja con confianza y claridad independientemente de los destinatarios y del escenario, además de responder adecuadamente a las preguntas planteadas.

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.
- Entender la comunicación como proceso dinámico en el que hay barreras y facilitadores y como una herramienta básica en la transmisión de la información.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

SE1 - Valoración de la asistencia y de la participación en la actividades formativas (60%)

- Asistencia: es obligatoria la asistencia a todas las sesiones formativas. El peso sobre la nota final es del 20%.
- Participación: se requiere la participación activa en todas las actividades propuestas por los formadores en las distintas sesiones. Se valorará con el 40%.

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

- Consistirá en la realización de un trabajo relacionado con las habilidades profesionales para la dirección, cuyas características se indicarán al inicio del bloque 3.

SE3 - Evaluación de los trabajos individuales y, en su caso, valoración de su presentación oral (20%)

- Consistirá en la realización de un trabajo individual en inglés, cuyas características se indicarán al inicio del bloque 2.

El ítem de asistencia y participación de la asignatura ponderará las calificaciones obtenidas en cada uno de los bloques de la siguiente manera:

- Bloque 1: 25% nota.
- Bloque 2: 25% nota.
- Bloque 3: 50% nota.

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

HORARIO

Horario

La asignatura contará con clases presenciales y actividades no presenciales.

Las sesiones se desarrollarán en formato taller, basándose en la formación a través de la acción y haciendo uso de metodologías participativas, en las que se emplean recursos y dinámicas para adquirir las competencias requeridas y las herramientas necesarias para ello.

Se realizarán ejercicios, casos reales y juegos que faciliten el autodescubrimiento de actitudes y comportamientos que permitan mejorar la eficacia del profesional. Se desarrollarán presentaciones en público y se realizarán discusiones y debates en grupo, fomentando el análisis y la participación de todos los asistentes, con el objetivo de que todos los contenidos temáticos se vean contrastados con actividades prácticas.

Según las habilidades y destrezas a trabajar en cada bloque se optará por unas dinámicas de trabajo u otras, pero en todo caso primará la participación activa frente a los contenidos teóricos.

Parte presencial

La planificación detallada para cada curso académico puede consultarse en el Aula Virtual INAP.

Parte no presencial

Lecturas previas:

Con carácter previo al comienzo de cada uno de los bloques, los profesores podrán poner a disposición de los alumnos lecturas y/o material audiovisual para que puedan preparar la asignatura y, a la vez, sirva como refuerzo de los contenidos vistos en clase.

Participación en foros:

En alguno de los bloques se podrán habilitar foros de dudas y debate acerca de los temas tratados en los mismos. Se podrá valorar la participación de los alumnos con aportaciones de interés y que reflejen los distintos aspectos vistos en las sesiones presenciales.

Trabajo en grupo:

El trabajo en grupo es indispensable en el trabajo de las habilidades profesionales, tanto

personales como interpersonales. Dentro de cada uno de los bloques se desarrollarán dinámicas y trabajos en grupo acordes con las habilidades trabajadas en cada clase, y se evaluarán de acuerdo con los criterios previstos en el apartado correspondiente.

Trabajo individual:

Los alumnos podrán desarrollar uno o varios trabajos individuales acordes con las características de las asignaturas o habilidades. Este trabajo tendrá especial relevancia en el bloque de habilidades en inglés, de acuerdo con los criterios previstos en el apartado correspondiente.

Las características de los trabajos individuales serán explicadas por los profesores al comienzo de cada bloque. No todos los bloques incluyen necesariamente las mismas actividades ni con el mismo peso, ya que su desarrollo dependerá de la concreta habilidad que deba trabajarse en cada caso.

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

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.

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).

Comportamiento humano en el trabajo Decimotercera edición John W. Newstrom University of Minnesota Duluth. McGraw-Hill (2.000).

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

Definición competencia: planificación y organización (UPM)
<http://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacionyevaluacion/organizacionplanificacion>

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

El comportamiento humano: Keith Davis. <https://prezi.com/euzgnmnmn4cn/comportamiento-humano-en-el-trabajo-by-keith-davis/>

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.

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

Fundamentos de planificación. Gallardo, Eva (2016).
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/32363/1/Fundamentos%20de%20planificaci%C3%B3n.pdf>

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

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).

Habilidades Directivas. Madrigal, Bertha (2016).
<http://es.slideshare.net/JorgeMiranda27/unidad-1-introduccionalashabilidadesdirectivas>

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

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

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).

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).

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

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).

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

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

Planificación estratégica por problemas. Carucci, Flavio (2003). (ILDIS, Venezuela).
<http://library.fes.de/pdf-files/bueros/caracas/03845.pdf>

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).

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

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).

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

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).

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).