

**PROGRAMA DE LA ASIGNATURA**  
**HABILIDADES DIRECTIVAS EN EMPRESAS TIC**  
**Curso académico: 2015-2016**

Identificación y características de la asignatura				
Código	401097		Créditos ECTS	6
Denominación (español)	<b>Habilidades Directivas para Empresas TIC</b>			
Denominación (inglés)	Management Skills in TIC Companies			
Titulaciones	Máster Universitario en Dirección TIC			
Centro	Escuela Politécnica			
Semestre	3º	Carácter	Obligatoria	
Módulo	Gestión de Proyectos			
Materia	Dirección e Iniciativas en Empresas TIC			
Profesor/es				
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web	
Carlos Ongallo Chanclón	Palacio de la Generala, 4ª planta	<a href="mailto:ongallo@unex.es">ongallo@unex.es</a>	www.ongallo.com	
Área de conocimiento	Economía aplicada			
Departamento	Economía			
Profesor coordinador (si hay más de uno)				
Competencias				
<b>Competencias Específicas:</b>				
1. CGP13: Capacidad para llevar a cabo la gestión de personas en las empresas de servicios TIC en entornos de trabajo multidisciplinares, considerando el adecuado cumplimiento de criterios de calidad técnica, social y medioambiental.				
2. CGP14: Capacidad para llevar a cabo la gestión del tiempo, la comunicación y la negociación en empresas del sector TIC.				
<b>Competencias Transversales:</b>				
1. CT11: Capacidad de liderazgo.				
2. CT12: Capacidad para la dirección de equipos y organizaciones.				
3. CT18: Capacidad de tomar decisiones.				
Breve descripción del contenido				
En el mundo de las organizaciones, siempre se está hablando de personas, de individuos. Los hospitales, empresas, universidades, centros de negocios, escuelas... no son más que personas que se unen para llevar a cabo proyectos en común. La propia importancia del				

factor humano en las organizaciones está provocando que la propia función de personal (antiguas Jefaturas de Personal, retribución, formación...), haya dejado paso al concepto de Recursos Humanos, presumiblemente en desuso a favor del concepto de Gestión o Dirección de Personas.

Los seres humanos no son ningún recurso equiparable a los financieros o materiales, sino que deben ser tratados con respeto, dignidad, y extrayendo de los mismos lo mejor que puedan aportar a la organización.

Bob Nelson, célebre entre otras cosas por ser autor de varios libros sobre la atención al cliente (ver bibliografía), dice que “si trata a los empleados como propietarios, actuarán como propietarios”. En esta asignatura se van a estudiar las características del factor humano, aplicado a esa relación tan característica como es la del cliente-proveedor, cliente interno y relaciones en el entorno laboral, tan importantes en las empresas TIC.

Por todo ello los contenidos de la asignatura se centrarán en: la Gestión de personas en empresas de servicios TIC y habilidades para gestionar el tiempo, la comunicación y la negociación en empresas tecnológicas.

### Temario de la asignatura

Denominación del tema 1: **Introducción a las habilidades directivas.**

Contenidos del tema 1: Marco general de las habilidades directivas. Concepto y definición. El mundo del management y las escuelas del management. El management en la actualidad.

Denominación del tema 2: **Comunicación interpersonal**

Contenidos del tema 2: El proceso de comunicación. Teorías de comunicación. Estados del yo. La ventana de Johary. Modelo situacional de influencia.

Denominación del tema 3: **Dirección de reuniones**

Contenidos del tema 3: Contenidos de una reunión. Tipos de reuniones. Pasos para organizar una reunión. Dirección de reuniones. Equipos de alto rendimiento.

Denominación del tema 4: **El arte de entrevistar**

Contenidos del tema 4: La entrevista. Tipos de entrevista. Simulaciones de entrevista. La entrevista de selección. La entrevista de salida. Características de entrevistas eficaces.

Denominación del tema 5: **Oratoria**

Contenidos del tema 5: Introducción. El orador. El discurso. El auditorio. Tipos de presentaciones e intervenciones. El uso de materiales en las presentaciones.

Denominación del tema 6: **Atención de quejas y reclamaciones**

Contenidos del tema 6: Tipos de quejas. Tipología del cliente. Medios de obtención de datos. Análisis de los servicios post-venta.

Denominación del tema 7: **Asertividad<sup>1</sup>**

Contenidos del tema 7: La exposición de expectativas. La persona madura. Uso de la asertividad en contextos gerenciales. Teorías de asertividad.

Denominación del tema 8: **Negociación**

Contenidos del tema 8: Qué es negociar. Teorías de negociación. Técnicas de negociación transaccional. Los juegos de poder. Negociación ansiógena.

Denominación del tema 9: **Toma de decisiones**

Contenidos del tema 9: Métodos y teorías de toma de decisiones. La toma de decisiones en la gerencia. Gráficos de doble entrada. Modelos matemáticos.

Denominación del tema 10: **Creatividad**

Contenidos del tema 10: Análisis de la creatividad según las teorías psicológicas. El cerebro humano. Creatividad y aprendizaje. Técnicas de generación de ideas. Creatividad gerencial.

Denominación del tema 11: **Estilos de Aprendizaje y Gestión del Cambio**

Contenidos del tema 11: Aprender. El uso de la inteligencia. Las inteligencias múltiples. Los cuatro estilos. El modelo CHAEA. Aprendizaje y talento. Estilos de aprender, estilos de

<sup>1</sup> En este caso, se ofrece un concepto de asertividad más avanzado que lo establecido en el tema 1.

enseñar. Modelos de gestión del cambio organizativo.					
Denominación del tema 12: <b>Liderazgo</b>					
Contenidos del tema 12: Liderazgo, hoy. Teorías situacionales del liderazgo. El líder, ¿nace o se hace? Visión del liderazgo en el siglo XXI. Liderazgo transaccional, transformador y resonante.					
Denominación del tema 13: <b>Motivación</b>					
Contenidos del tema 13: Teorías de motivación. Motivación de los empleados y colaboradores. Técnicas de motivación laboral. Los 'best places to work'.					
Denominación del tema 14: <b>Gestión de proyectos</b>					
Contenidos del tema 14: Estado actual de la gestión de proyectos. Los destinatarios de proyectos. Elaboración del presupuesto del proyecto. Proyectos tecnológicos para TIC. El Project Manager.					
Denominación del tema 15: <b>Gestión del tiempo</b>					
Contenidos del tema 15: Los ladrones de tiempo. Uso del tiempo en empresas y organizaciones. El tiempo como recursos escaso. El uso de la agenda.					
Denominación del tema 16: <b>Gestión del estrés</b>					
Contenidos del tema 16: Definición de estrés. Teorías de estrés. El riesgo de estrés en empresas TIC. Técnicas de reducción del estrés. Ansiedad y estrés. Vivir y resistir.					
Denominación del tema 17: <b>Delegación</b>					
Contenidos del tema 17: Componentes de la delegación efectiva. Liderazgo y delegación. Pasos para una delegación eficaz y sostenible.					
Denominación del tema 18: <b>Gestión de conflictos</b>					
Contenidos del tema 18: Los conflictos en las organizaciones. Causas y orígenes del conflicto. Visión del conflicto desde los distintos sujetos. Métodos de resolución del conflicto. Comunicación y conflicto.					
Denominación del tema 19: <b>Gestión del conocimiento</b>					
Contenidos del tema 19: Teorías del conocimiento. La gestión del conocimiento en las redes empresariales. Conocimiento, TIC y talento. Los conocimientos y repositorios de conocimiento. Retención del conocimiento. Certificación o acreditación de la gestión de conocimiento en España.					
Denominación del tema 20: <b>Gestión de la diversidad</b>					
Contenidos del tema 20: Multiculturalidad y diversidad. La diversidad en la organización. Métodos de gestión de la diversidad. Pasos en la gestión de las diferencias organizativas. Cuando la empresa cambia.					
Denominación del tema 21: <b>Trabajo en equipo</b>					
Contenidos del tema 21: El grupo. Grupo y equipo. Dinámicas de trabajo en equipo. Equipos creativos. Los miembros del equipo. Dinámicas de trabajo en equipo. Los resultados y su orientación al equipo.					
Denominación del tema 22: <b>Gestión del talento</b>					
Contenidos del tema 22: Concepto de talento. Talento y aprendizaje. Las culturas del talento en la organización. Selección y retención del talento.					
Denominación del tema 23: <b>Ética de las habilidades directivas</b>					
Contenidos del tema 23: Ética para la empresa de hoy. Deontología profesional para directivos TIC. Principios fundamentales del saber obrar. Ética y voluntad.					
<b>Actividades formativas</b>					
<b>Horas de trabajo del alumno por tema</b>		<b>Presencial</b>		<b>Actividad de seguimiento</b>	<b>No presencial</b>
<b>Tema <sup>2</sup></b>	<b>Total</b>	<b>GG</b>	<b>SL</b>	<b>TP</b>	<b>EP</b>
1. Introducción a las Habilidades Directivas.	10	3	1		6
2. Comunicación Interpersonal					

<sup>2</sup> En sombreado, por colores, las habilidades planificadas para cada semana.

3.	Dirección de reuniones	10	3	1		6
4.	Arte de Entrevistar					
5.	Oratoria	10	3	1		6
6.	Atención de quejas y reclamaciones	10	3	1		6
7.	Asertividad					
8.	Negociación	10	3	1		6
9.	Toma de decisiones	10	3	1		6
10.	Creatividad					
11.	Gestión del Cambio (Aprendizaje)	8	3	1		4
12.	Liderazgo	10	3	1		6
13.	Motivación					
14.	Gestión de proyectos	10	3	1		6
15.	Gestión del tiempo					
16.	Gestión del estrés	8	3	1		4
17.	Delegación	8	3	1		4
18.	Gestión de conflictos	8	3	1		4
19.	Gestión del Conocimiento	10	3	1		6
20.	Gestión de la diversidad					
21.	Trabajo en equipo	10	3	1		6
22.	Gestión del talento					
23.	Ética de las habilidades directivas	9	3			6
<b>Evaluación del conjunto</b>		9		1		8
<i>Sumas</i>		<b>150</b>	<b>45</b>	<b>15</b>		<b>90</b>

GG: Grupo Grande (100 estudiantes).

SL: Seminario/Laboratorio (prácticas clínicas hospitalarias = 7 estudiantes; prácticas laboratorio o campo = 15; prácticas sala ordenador o laboratorio de idiomas = 30, clases problemas o seminarios o casos prácticos = 40).

TP: Tutorías Programadas (seguimiento docente, tipo tutorías ECTS).

EP: Estudio personal, trabajos individuales o en grupo, y lectura de bibliografía.

### Sistemas de evaluación

50%: Trabajos personales o en grupo, elaborados, entregados por escrito y expuestos oralmente por los alumnos.

30%: Valoración de la asistencia y participación activa en las actividades presenciales realizadas con empresas, ponentes invitados, foros de debate y trabajos en grupo.

20%: Entrega por escrito, exposición oral y defensa final pública de un trabajo original elaborado por cada alumno.

### Bibliografía y otros recursos

Bibliografía de referencia:

- ACOSTA, J.M. *El tiempo, la PNL y la inteligencia emocional*. Barcelona: Gestión2000, 2009.
- ALONSO PUIG, Mario. *La respuesta*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2012.
- ALONSO PUIG, Mario. *Reinventarse. Tu segunda oportunidad*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2012.
- CALLE, Ramiro. FERNÁNDEZ FERMOSELLE, Marcos. TAMAMES, Joaquín. *Dividendos para el alma*. Madrid: Ed. Kailas, 2005.
- COVEY, S.R. *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. Madrid: Paidós, 1990.
- GASALLA, José María. NAVARRO, Leila. *Quien lidera confía*. Madrid: Empresa

Activa. 2010.

- GASALLA DAPENA, José María. *La nueva dirección de personas: La dirección por confianza*. Madrid: Ed. Pirámide, 2010.
- ONGALLO, Carlos. *Manual de comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid: Libros Dykinson, 2007.
- PUCHOL MORENO, Luis. NÚÑEZ PARTIDO, Antonio. *El libro de las habilidades directivas*. Madrid: Díaz de Santos, 2010.
- PUCHOL MORENO, Luis. *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Díaz de Santos, 2009.
- REBATE, C.; FERNÁNDEZ DEL VISO, A. *Las ruedas mágicas de la creatividad*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2011.
- SCHUMACHER, E.F. *Lo pequeño es hermoso*. Madrid: H.Blume Ediciones, 1978.
- SPAEMANN, Robert. *Ética: cuestiones fundamentales*. Pamplona: Ed. Universidad de Navarra, 1987.

Estudio de casos:

Diseño, escenificación, reflexión y debate sobre casos simulados elaborados y presentados por los propios alumnos bajo la dirección de los profesores y relacionados con los contenidos de la asignatura y la adquisición de las competencias específicas y transversales asignadas.

**Horario de tutorías**

**Tutorías de libre acceso:** se publicarán en la web del Centro y en la puerta del despacho del profesor en los plazos previstos por la Normativa vigente de Tutorías.

**Recomendaciones**

Actitud positiva, activa, participativa, colaborativa. Asistencia regular a las actividades presenciales. Interés y dedicación a las actividades propuestas. Capacidad de trabajo, generosidad en el esfuerzo. Cariño. Capacidad de observación y de escucha. Pararse a pensar. Reflexión y sentido crítico. Iniciativa y entusiasmo. Compañerismo. Respeto.