

**PROGRAMA DE LA ASIGNATURA**  
**HABILIDADES DIRECTIVAS EN EMPRESAS TIC**  
**Curso académico: 2024-2025**

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 Chancón	Palacio de la Generala, 4ª planta	<a href="mailto:ongallo@unex.es">ongallo@unex.es</a>	Campus Virtual		
Área de conocimiento	Economía aplicada				
Departamento	Economía				
Profesor coordinador (si hay más de uno)					
Competencias					
<b>COMPETENCIAS BÁSICAS:</b>					
CB6: Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.					
CB7: Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.					
CB8: Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios					
CB9: Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.					
CB10: Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.					

<b>COMPETENCIAS GENERALES:</b>
CG1: Poseer y comprender conocimientos que posibiliten la realización de tareas de responsabilidad en el ámbito del turismo.
CG2: Capacidad de plantear y defender soluciones en el ámbito de la dirección de organizaciones turísticas.
CG3: Capacidad de hacer presupuestos, planes, programas y estrategias (organización y planificación), en el ámbito de la dirección del turismo.
CG4: Adquirir y desarrollar una actitud emprendedora como directivo de organizaciones turísticas.
CG5: Capacidad para trabajar en entornos de presión en la toma de decisiones directivas.
CG6: Adquisición de habilidades comunicativas orales y escritas a nivel directivo.
CG7: Motivación por la calidad como directivo de una organización turística.
CG8: Capacidad de organización personal y de gestión del tiempo como directivo de organizaciones turísticas.
<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES:</b>
CT11: Capacidad de liderazgo.
CT12: Capacidad para la dirección de equipos y organizaciones.
CT18: Capacidad de tomar decisiones
<b>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:</b>
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.
CGP14: Capacidad para llevar a cabo la gestión del tiempo, la comunicación y la negociación en empresas del sector TIC.
<b>Breve descripción del contenido</b>
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Temario de la asignatura</b>
Denominación del tema 1: <b>Introducción a las habilidades directivas.</b>

<p>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.</p>
<p>Denominación del tema 2: <b>Comunicación interpersonal</b>          Contenidos del tema 2: El proceso de comunicación. Teorías de comunicación. Estados del yo. La ventana de Johary. Modelo situacional de influencia.</p>
<p>Denominación del tema 3: <b>Dirección de reuniones</b>          Contenidos del tema 3: Contenidos de una reunión. Tipos de reuniones. Pasos para organizar una reunión. Dirección de reuniones. Equipos de alto rendimiento.</p>
<p>Denominación del tema 4: <b>El arte de entrevistar</b>          Contenidos del tema 4: La entrevista. Tipos de entrevista. Simulaciones de entrevista. La entrevista de selección. La entrevista de salida. Características de entrevistas eficaces.</p>
<p>Denominación del tema 5: <b>Oratoria</b>          Contenidos del tema 5: Introducción. El orador. El discurso. El auditorio. Tipos de presentaciones e intervenciones. El uso de materiales en las presentaciones.</p>
<p>Denominación del tema 6: <b>Atención de quejas y reclamaciones</b>          Contenidos del tema 6: Tipos de quejas. Tipología del cliente. Medios de obtención de datos. Análisis de los servicios post-venta.</p>
<p>Denominación del tema 7: <b>Asertividad</b><sup>1</sup>          Contenidos del tema 7: La exposición de expectativas. La persona madura. Uso de la asertividad en contextos gerenciales. Teorías de asertividad.</p>
<p>Denominación del tema 8: <b>Negociación</b>          Contenidos del tema 8: Qué es negociar. Teorías de negociación. Técnicas de negociación transaccional. Los juegos de poder. Negociación ansiógena.</p>
<p>Denominación del tema 9: <b>Toma de decisiones</b>          Contenidos del tema 9: Métodos y teorías de toma de decisiones. La toma de decisiones en la gerencia. Gráficos de doble entrada. Modelos matemáticos.</p>
<p>Denominación del tema 10: <b>Creatividad</b>          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.</p>
<p>Denominación del tema 11: <b>Estilos de Aprendizaje y Gestión del Cambio</b>          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 enseñar. Modelos de gestión del cambio organizativo.</p>
<p>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.</p>
<p>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'.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>

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

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>					
Horas de trabajo del alumno por tema		Presencial		Actividad de seguimiento	No presencial
Tema <sup>2</sup>	Total	GG	SL	TP	EP
1. Introducción a las Habilidades Directivas.	10	3	1		6
2. Comunicación Interpersonal					
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

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

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.

## **METODOLOGÍA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE**

### **Clases Teóricas Grupo Grande:**

Permitirán presentar en el aula los contenidos procurando que la clase sea participativa respecto a los conceptos y procedimientos analizados en cada materia. El profesor planifica, organiza, gestiona y controla la participación de los alumnos en las diferentes actividades formativas. El principal objetivo será la obtención de las competencias de la asignatura.

### **Seminarios/laboratorios**

Ejecución práctica de tareas, casos y prácticas de laboratorio, presentación de trabajos, desarrollo de tareas específicas pertenecientes a las materias que componen el módulo orientadas al desempeño como profesional en el futuro. Se desarrollarán las capacidades de análisis, síntesis, redacción de documentos, habilidades para el aprendizaje autónomo y colaborativo, aportando información, razonando de forma constructiva y crítica en las materias y contenidos incluidos en el módulo. Además, se realizarán prácticas y tareas comunicativas (orales y escritas), analizarán casos prácticos, presentarán conclusiones y defenderán trabajos orales.

### **Actividades No Presenciales**

Estudio de la materia y consulta de fuentes bibliográficas. Preparación y desarrollo de ejercicios, trabajos (individual y en grupo), lecturas, prácticas, etc. a través de medios impresos y tecnológicos. Consultas-tutorías a través de herramientas telemáticas. Comunicación en foros oral y escrita mediante las TIC's. Preparación y desarrollo de tareas, trabajos (individual y en grupo), lecturas, prácticas, etc. Trabajos de campo, visitas a empresas y asistencia a exposiciones, conferencias, etc.

## **Metodologías docentes**

- Clases expositivas de teoría y problemas.** Método expositivo que consiste en la presentación por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio. También incluye la resolución de problemas ejemplo por parte del profesor.
- Resolución de ejercicios y problemas.** Método basado en el planteamiento de

problemas por parte del profesor y la resolución de los mismos en el aula. Los estudiantes desarrollan e interpretan soluciones adecuadas a partir de la aplicación de procedimientos de resolución de problemas.

3. **Estudio de casos; proyectos y experimentos.** Análisis intensivo y completo de un caso real, proyecto, simulación o experimento con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, a veces, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución.
4. **Aprendizaje a través del aula virtual.** Situación de enseñanza/aprendizaje en la que se usa un ordenador con conexión a la red como sistema de comunicación entre profesor y estudiante e incluso entre los estudiantes entre si y se desarrolla un plan de actividades formativas.
5. **Tutorización.** Situación de enseñanza/aprendizaje en la que el profesor de forma individualizada o en pequeños grupos orienta al estudiante en su aprendizaje.
6. **Evaluación.** Situación de aprendizaje/evaluación en la que el alumno realiza alguna prueba que sirve para reforzar su aprendizaje y como herramienta de evaluación.
7. **Aprendizaje autónomo.** Situación de aprendizaje en la que el estudiante de forma autónoma profundiza en el estudio de una materia para adquirir las competencias.
8. **Aprendizaje a través de experimentos e investigación.** Aplicación de método científico con planteamiento de hipótesis, recopilación de datos, busca información, aplica modelos, contrasta las hipótesis y extrae conclusiones.

### Sistemas de evaluación

Se establecen dos sistemas de evaluación diferenciados para esta asignatura.

#### Sistema de evaluación continua

Los alumnos que opten por esta opción obtendrán su nota final con las siguientes actividades:

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 equipo.

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

#### Prueba de evaluación global

Se realizará mediante un examen de teoría de cada una de las habilidades estudiadas en el Curso.

### Agenda del estudiante

Semana	Actividades de Grupo Grande	Actividades de Seminario	Evaluación	Actividades no presenc.	Total horas
1	6	5		10	21
2	6	0		15	21
3	6	5		10	21
4	6	5		10	21
5	6	0		15	21
6	6	0		15	21

7	4	0	2	15	21
Periodo de exámenes			3		3
Total Horas	40	15	5	90	150

### Resultados de aprendizaje

RE1 – Conocer el elenco principal de habilidades que puedan ser utilizadas en la función principal como directivos de organizaciones TIC.

### Sistemas de evaluación

Para superar la asignatura existen dos opciones excluyentes de sistemas de evaluación: sistema de evaluación continua presencial y sistema de evaluación global no presencial.

#### **A. SISTEMA DE EVALUACIÓN CONTINUA Y PRESENCIAL**

En este sistema de evaluación continua, la calificación global de la asignatura será la media ponderada resultante de los dos bloques que se indican a continuación:

- **Actividades prácticas programadas por el profesor: (ponderación del 50%)**

A lo largo del curso se desarrollarán diferentes actividades prácticas que permitirán valorar las competencias asociadas a las mismas. En el caso de que el alumno no realice o participe en alguna de las actividades programadas por el profesor su calificación en dicha actividad será de 0 puntos, no siendo susceptibles de recuperación.

- **Exámenes: (ponderación del 50%)**

Al terminar el semestre se realizará un examen final escrito. Dicho examen incluirá preguntas tipo test o preguntas cortas (tanto teóricas como prácticas). Para poder hacer media con las actividades prácticas programadas será condición necesaria obtener un mínimo de 5 puntos sobre 10.

No obstante, a lo largo del semestre, si se estima conveniente por parte del profesor de la asignatura, se podrán realizar varias pruebas escritas correspondientes a cada uno de los temas. La fecha de realización de estas pruebas será comunicada a los estudiantes con, al menos 15 días de antelación.

- **Calificación final**

La calificación final de la asignatura será la suma de la nota media ponderada obtenida en las actividades prácticas programadas y los exámenes escritos (parciales o final). **El alumno superará la asignatura, cuando la calificación obtenida sea, al menos, de 5 puntos.** En el caso de no alcanzar la nota mínima exigida para aprobar la asignatura, el alumno sólo podrá presentarse nuevamente a la prueba final escrita.

#### **B. SISTEMA DE EVALUACIÓN GLOBAL NO PRESENCIAL**

Este sistema de evaluación es el que podrán seguir aquellos alumnos que no puedan asistir a clase de manera regular, y que, por tanto, no puedan realizar las actividades evaluables que se realicen de manera continua y presencial. Para poder ser evaluado conforme a este sistema de evaluación, será necesario que el alumno lo comunique al profesor POR ESCRITO DURANTE LAS TRES PRIMERAS SEMANAS DEL COMIENZO DEL PRIMER SEMESTRE.

La evaluación de la asignatura para el alumno que opte por este sistema de evaluación global no presencial se realizará mediante **un único examen global final**. El examen, constará de preguntas test o preguntas cortas (tanto teóricas como prácticas). Este examen pondera el 100% de la nota final de la asignatura y será necesario obtener un mínimo de 5 puntos para superar la asignatura.

## 2. VALIDEZ DE LOS CRITERIOS Y SISTEMAS DE EVALUACIÓN

- EL sistema de evaluación continua y presencial y los criterios asociados al mismo serán idénticos en las convocatorias de junio y julio del curso académico 2019/2020. Se mantendrán las calificaciones obtenidas en las actividades programadas por el profesor durante el semestre.
- Para el resto de convocatorias del curso 2019/2020 (convocatorias extraordinarias), todos los alumnos se considerarán que están acogidos al sistema de evaluación no presencial y por tanto la nota final de la asignatura será la nota obtenida en el único examen final realizado en dicha convocatoria extraordinaria. En consecuencia, no se guardarán las calificaciones obtenidas en las actividades que componen las pruebas de evaluación continua.

## 3. ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LOS CRITERIOS Y SISTEMAS DE EVALUACIÓN

- En base a la Normativa de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje y de las Competencias Adquiridas por el Alumnado en las Titulaciones Oficiales de la Universidad de Extremadura, la calificación final de la asignatura en las ACTAS será entre 0 y 10 puntos, con expresión de un decimal.
- Desarrollo de las pruebas escritas:
  - a) Un examen es una prueba oficial.
  - b) Sólo se realizarán los exámenes con el material de escritura o cumplimentación indicado por el profesor.
  - c) Se prohíbe el uso de dispositivos digitales de cualquier tipo, que deberán estar apagados durante todo el tiempo que el alumno permanezca en el aula.
  - d) El alumno deberá presentarse al examen debidamente identificado.
  - e) El profesor podrá en cualquier momento expulsar del examen al alumno por la contravención de los puntos anteriores o por detectar una conducta fraudulenta.
  - f) Los criterios de evaluación especificados son válidos para todas las convocatorias del curso académico.

## Bibliografía y otros recursos

### Bibliografía de referencia:

- ACOSTA, J.M. *El tiempo, la PNL y la inteligencia emocional*. Barcelona: Gestión 2000, 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.