

Guía docente de la asignatura

Fecha de aprobación por la Comisión Académica: 05/07/2023

Técnicas, Habilidades e Instrumentos para la Dirección, Gestión y Mediación en las Entidades Públicas (M87/56/1/12)

Máster

Máster Universitario en Dirección y Gestión Pública

MÓDULO

Módulo de Docencia

RAMA

Ciencias Sociales y Jurídicas

CENTRO RESPONSABLE DEL TÍTULO

Escuela Internacional de Posgrado

Semestre

Segundo

Créditos

3

Tipo

Optativa

Tipo de enseñanza

Presencial

PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES

- No existen requisitos previos.

BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (Según memoria de verificación del Máster)

- La elaboración de indicadores sociales.
- El origen y desarrollo de los indicadores sociales: conceptos y tipologías.
- Metodología para la construcción de Sistemas de Indicadores Sociales: fases para su construcción.
- El uso científico de los indicadores sociales: validez y fiabilidad.
- Características básicas y requisitos de los Sistemas de Indicadores Sociales: posibilidades y limitaciones en su uso.
- Modelos de Sistemas de Indicadores Sociales aplicados a la Gestión Pública.
- La mediación.
- Aspectos jurídicos de la mediación.
- Mediación en Andalucía. Legislación y Código Deontológico del Mediador.
- Aspectos psicosociales de la conflictología.
- Naturaleza y estructura y tipología del conflicto.
- La gestión positiva del conflicto: actitudes y estrategias.
- Habilidades y competencias.



- La negociación: definiciones y objetivos.
- Tipos de negociación.
- La negociación cooperativa.
- Puesta en práctica de la negociación.
- La puesta en práctica de las habilidades con la intervención de un tercero en el ámbito de las entidades públicas.

COMPETENCIAS

COMPETENCIAS BÁSICAS

- CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en 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.

COMPETENCIAS GENERALES

- CG07 - Entender los mecanismos de colaboración y proponer medidas de cooperación entre los diferentes ámbitos y niveles en las administraciones públicas para resolver conflictos, rentabilizar las inversiones y favorecer la gobernanza
- CG14 - Dominar las técnicas y habilidades para la negociación y la mediación
- CG15 - Construir y elaborar indicadores que mejoren la evaluación y el control de la acción y la gestión de los entes públicos

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE12 - Adquirir conocimientos teórico prácticos para la construcción de indicadores sociales
- CE13 - Adquirir conocimientos teórico prácticos en técnicas de negociación y mediación

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT01 - Reconstruir el valor de lo público para fortalecer la identidad de las administraciones públicas
- CT02 - Desarrollar la autonomía en el aprendizaje, en el análisis de los problemas, en la toma de decisión para la dirección, supervisión, gestión y dinamización de las administraciones públicas



- CT03 - Trabajar en equipo fomentado el intercambio de ideas, compartiendo el conocimiento y generando nuevas metas y modelos de trabajo colaborativo que capaciten a la propia institución para dirigir los cambios que exige la sociedad del siglo XXI
- CT04 - Incentivar en el empleado público el valor de la ética, la profesionalidad, la cultura de la transparencia y la innovación en todos los ámbitos del sector público para saber adaptarse a las nuevas exigencias y retos
- CT05 - Incrementar la habilidad de comprensión cognitiva y comunicativa para el desempeño del empleo público
- CT06 - Incentivar la puesta en valor de la calidad y la sostenibilidad
- CT07 - Capacitar para la búsqueda de información, el uso de las nuevas tecnologías y el manejo de programas informáticos de gestión
- CT08 - Capacitar para la elaboración de informes, proyectos y evaluaciones
- CT09 - Inculcar el valor de la participación ciudadana como instrumento para la mejora de la eficacia y eficiencia en la Gestión Pública

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

- El estudiantado sabrá/comprenderá:
 - Detectar los usos estratégicos de los resultados de encuestas. Interpretar y valorar resultados.
 - El proceso de construcción de Sistemas de Indicadores Sociales y de Encuestas. Sus metodologías y aplicaciones en la gestión pública.
 - Modos de afrontamiento de conflictos. Principios básicos de la mediación.
 - Conceptos, Definiciones y Técnicas de mediación.
- El estudiantado será capaz de:
 - Desarrollar y aplicar Sistemas de Indicadores Sociales.
 - Desarrollar habilidades sociales y de comunicación.
 - Practicar la escucha activa, la empatía y la asertividad.
 - Afrontar con orientación positiva los conflictos.
 - Manejar los conocimientos teórico-prácticos en la negociación y mediación.
 - Desarrollar la capacidad crítica para interpretar y valorar los resultados de investigaciones realizadas a través de encuesta.
 - Dominar la búsqueda y captación de datos del CIS.
 - Conocer lo principales sesgos y errores de las encuestas así como del uso que de ellas hacen los medios de comunicación.

PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

TEÓRICO

- Tema 1. Las encuestas de opinión pública y su utilidad en la gestión pública.
 - 1.1. Las encuestas y las encuestas deliberativas: Usos y abusos.
 - 1.2. Una visión general sobre las principales encuestas de opinión pública en Andalucía, España y la Unión Europea.
 - 1.3. Búsqueda, construcción e interpretación de resultados de encuestas. Una especial atención al CIS.
 - 1.4. La emergencia del análisis del Big Data en el campo de las ciencias sociales. Una valoración reflexiva.
 - 1.5. Otras herramientas para el pensamiento crítico y creativo en el marco de la gestión pública.



- Tema 2. Metodología para la elaboración de Sistemas de Indicadores Sociales.
 - 2.1. El origen y desarrollo de los Indicadores Sociales: conceptos y tipologías.
 - 2.2. Metodología para la construcción de Sistemas de Indicadores Sociales.
 - 2.3. El uso científico de los Indicadores Sociales: validez y fiabilidad.
 - 2.4. Características básicas de los Sistemas de Indicadores Sociales: posibilidades y limitaciones.
 - 2.5. Los Sistemas de Indicadores Sociales aplicados a la gestión pública.
- Tema 3. Conflictos y Mediación.
 - 3.1. Aspectos Psicosociales de la conflictología.
 - a. Naturaleza y estructura del conflicto.
 - b. Tipología del conflicto.
 - c. La gestión positiva del conflicto: Actitudes y estrategias.
 - d. Trabajar el conflicto.
 - 3.2. Habilidades y competencias.
 - a. Habilidades sociales y de comunicación.
 - b. Escucha Activa, Empatía, Asertividad.
 - c. Puesta en práctica de las habilidades.
 - 3.3. La Mediación: Definiciones y principios.
 - a. Las fases de la Mediación.
 - b. Escuelas Teóricas de Mediación.
 - c. El papel del Mediador.
 - d. Puesta en práctica de la Mediación.

PRÁCTICO

- Búsqueda de información.
- Realización de esquemas, organigramas, mapas conceptuales y resúmenes.
- Preparación y redacción de presentaciones y trabajos.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

- Lozano Martín, A. (2020). Mediación y conflictos en las organizaciones, en Granados, I. y González, R.: Procedimientos alternativos de solución de conflictos, Aranzadi.
- Martínez, R. y Izcarra-Palacios S.P. (2014). Social indicators systems as a technique of measuring social reality. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, XXIV, 111 - 127.
- Martínez, R.; Lozano, A.M. y Laguna-mattei, O. (2020). Access to employment through career guidance in the Spanish context. *Revista de Cultura de Paz*, 4, pp. 69 - 87.
- Soriano-Miras, R. M., Trinidad-Requena, A., & Guardiola, J. (2020). The Well-Being of Moroccan Immigrants in Spain: A Composite Indicator. *Social Indicators Research*, 148(2), 635-653.
- Soriano Miras, R. M.; Calvo Alba, M.^a A.; Escobar Mercado, M. y Trinidad Requena, A. (2021). «Comparación internacional de la evolución temática de la investigación sociológica en dos revistas indexadas (1995-2018)». *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 175: 145-160. (<http://dx.doi.org/10.5477/cis/reis.175.145>).

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA



- Baillargeon, Normand (2007). Curso de autodefensa intelectual. Barcelona: Ares y Mares.
- Bauer, R. ed (1966). Social Indicators Cambridge: MTI Press.
- Bello, F. y Guerra, F. (2013). La encuesta como instrumento de construcción teóricometodológico (Elementos para su reflexión). Revista Mañongo. 42, 241-259. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/postgrado/manongo42/art09.pdf>.
- Becerril Ruíz, D. y Lozano Martín, A. (2016). Sociología del conflicto en las sociedades contemporáneas. Madrid: Dykinson.
- Bourdieu, Pierre (2000). "La opinión pública no existe", en Cuestiones de sociología. Madrid: Itsmo.
- Becker, Howard (2018). Datos, pruebas e ideas. Por qué los científicos sociales deberían tomárselos más en serio y aprender de sus errores. Argentina: sXXI.
- Carmona, J.A (1977). Los indicadores sociales hoy. Madrid: CIS.
- Casas, F (1989). Técnicas de investigación social: los indicadores sociales y psicosociales: teoría y práctica. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias.
- Cea D'Ancona, M. (2005). Métodos de encuesta, teoría y práctica, errores y mejora. Madrid: Síntesis.
- Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) (2019) Estudio nº 3247 Barómetro de mayo de 2019.
- De Diego Vallejo, R y Guillén Gestoso, C (2008). Mediación: proceso, tácticas y técnicas, Madrid: Pirámide.
- De Miguel, J. M (1970). "Indicadores e índices en sociología", Boletín de documentación del fondo para la investigación económica y social. Madrid. Confederación Española de Cajas de Ahorros, Vol.II, Fascículo 4, pp. 217-248.
- De Miguel, J. y E. Sevilla-Gizman (1968) "Tipos de índices en Sociología", Revista internacional de sociología, nº 48, pp. 139-160.
- De Miguel, J.; Diez Nicolás, J. Y A. Medina (1967). Tres estudios para un sistema de indicadores sociales. Madrid: FOESSA.
- Del Campo, S (1972). Los indicadores sociales a debate. Madrid: Euramérica.
- Desrosières, Alain (2004). La política de los grandes números. Barcelona: Melusina.
- Díaz de Rada, V. (2015). Manual de trabajo de campo de la encuesta: (presencial y telefónica) (Vol. 36). CIS-Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Díaz de Rada, Vidal (2011). "Encuestas con encuestador y auto-administradas por internet ¿Proporcionan resultados comparables?, REIS, nº 136, pp. 49-90.
- Escobar, M., Revilla, J. C., & Sánchez-Sierra, M. (2018). La influencia de la situación y el entrevistador en la expresión de la identidad personal. Revista Internacional de Sociología, 76(3), 101.
- FOESSA (1970). Informe sociológico sobre la situación social de España. Madrid: Euramérica.
- Gualda, E., & Rúas, J. (2019). Teorías de la conspiración, credibilidad y confianza en la información. Communication & Society, 32(1), 179-195.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de construcción de tipologías para el análisis de la realidad social. Universidad Autónoma de Barcelona,
- Hueso González, A., & Cascant i Sempere, M. (2012). Metodología y técnicas cuantitativas de investigación. Universidad Politécncia de Valencia.
- Martínez Martín, V. C.(2020). Internet como modo de administración de encuestas. Vidal Díaz de Rada Igúzquiza, Juan Antonio Domínguez Álvarez y Sara Pasadas del Amo. Madrid: CIS Cuadernos metodológicos nº 59, 2019. RES. Revista Española de Sociología, 29(3), 253-255.
- Merlié, D. (1993). « La construcción estadística », en Champagne, P. et al. Iniciación a la práctica sociológica. México : sXXI, pp. 103-163.
- Moser, C. (1971). « The mesure de la qualite de la vie », in Analyse et prevision, T. XI, 2, Paris.
- Munne, M. y Mac-Cragh, P. (2006). Los 10 principios de la cultura de la mediación, Barcelona: Graó.



- Prior, J.C. y Martínez, R. (2013). Reflexiones sobre el trabajo en la sociedad actual. Nuevos retos & nuevas realidades, Cívitas.
- Quivy, Raymond et Luc Van Campenhoudt (1992). Manual de investigación en ciencias sociales. Limusa: México.
- Real Decreto 751/2014, de 5 de septiembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2014-2016. Extraído de: <https://www.boe.es/boe/dias/2014/09/23/pdfs/BOE-A-2014-9623.pdf>.
- Real Decreto 1032/2017, de 15 de diciembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2017-2020. «BOE» núm. 305, de 16 de diciembre de 2017, páginas 124186 a 124217. Extraído de: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-14858>.
- Resolución de 12 de marzo de 2019, de la Secretaría de Estado de Empleo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 8 de marzo de 2019, por el que se aprueba el Plan Anual de Política de Empleo para 2019, según lo establecido en el artículo 11.2 del texto refundido de la Ley de Empleo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre. «BOE» núm. 64, de 15 de marzo de 2019, páginas 25385 a 25535. Extraído de: <https://www.boe.es/boe/dias/2019/03/15/pdfs/BOE-A-2019-3699.pdf>.
- Resolución de 7 de diciembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Empleo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 7 de diciembre, por el que se aprueba el Plan de Choque por el Empleo Joven 2019-2021. Extraído de: <https://www.boe.es/boe/dias/2018/12/08/pdfs/BOE-A-2018-16793.pdf>.
- Robles-Morales, J. M., & Córdoba-Hernández, A. M. (2019). Digital political participation, social networks and Big data: Disintermediation in the Era of Web 2.0. Springer Nature.
- Ruiz, A. (2009) Método de encuesta: construcción de cuestionarios, pautas y sugerencias. REIRE: Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 2, 96-110. Recuperado de <https://www.raco.cat/index.php/REIRE/article/view/131531>.
- Martínez Martín, V. C.(2020). Internet como modo de administración de encuestas. Vidal Díaz de Rada Igúzquiza, Juan Antonio Domínguez Álvarez y Sara Pasadas del Amo. Madrid: CIS Cuadernos metodológicos nº 59, 2019. RES. Revista Española de Sociología, 29(3), 253-255.
- Setien, M^a.L. (1993). Indicadores sociales de calidad de vida. Madrid: CIS.
- Soleto Muñoz, H. y Otero Parga, M. (2007). Mediación y solución de conflictos. Madrid : Tecnos.
- Stafford, J. (1978) Historie, analyse et critique des paradigmes des theories et de methodes de formulation des indicateurs sociax. Etude des principales conditions de la modelisation sociales, París : EHSS.
- Orozco Pardo, G. et al. (2015) Tratado de Mediación en la resolución de conflictos. Madrid. Tecnos.
- Vintayamata Camp, E. (2003). Aprender Mediación. Barcelona : Graó.

ENLACES RECOMENDADOS

- [Centro de Investigaciones Sociológicas.](#)
- [Instituto Nacional de Estadística.](#)
- [Servicio Público de Empleo Estatal.](#)
- [Banco de datos sociales del Centro de Estudios Andaluces, CEA.](#)
- [Anuario Estadístico del Ministerio del Interior.](#)
- [Banco de datos sociales del Centro de Estudios Andaluces, CEA.](#)

METODOLOGÍA DOCENTE



- MD01 Clases magistrales
- MD02 Planteamiento y resolución de ejercicios o supuestos prácticos
- MD03 Tutorización y evaluación/autoevaluación (seguimiento conjunto profesor-alumno tanto individual como o en pequeños grupos)
- MD04 Debate en grupo
- MD05 Exposición y discusión oral en clase

EVALUACIÓN (instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y porcentaje sobre la calificación final)

EVALUACIÓN ORDINARIA

- El artículo 17 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que la convocatoria ordinaria estará basada preferentemente en la evaluación continua del estudiante, excepto para quienes se les haya reconocido el derecho a la evaluación única final.
- Con objeto de evaluar la adquisición de los contenidos y competencias a desarrollar, se utilizará un sistema de evaluación diversificado que se realizará en dos fases.

Primera Fase. Durante la docencia presencial, cada docente utilizará los siguientes instrumentos para la evaluación de la materia que es responsable:

- Escalas de observación en donde se registraran aquellas conductas que realiza el alumnado en la ejecución de tareas o actividades que se correspondan con las competencias (supondrá hasta un 25% de la calificación)
- Técnicas basadas en la asistencia y participación activa del alumnado en clase, seminarios y tutorías: trabajos en grupos reducidos sobre supuestos prácticos propuestos, realización de role-playing o escenificación (supondrá hasta un 50% de la calificación).

Por lo tanto, en esta fase la nota se corresponderá con la media de las puntuaciones obtenidas con cada docente y supondrá el 75% de la calificación.

Segunda Fase. Se realizará una prueba escrita de evaluación de los contenidos teóricos-prácticos correspondientes al módulo (supondrá hasta un 25% de la calificación).

La calificación final será el resultado de sumar ambos criterios. Para superar la materia se debe de obtener una calificación igual o superior a 5 puntos.

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

- El artículo 19 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que los estudiantes que no hayan superado la asignatura en la convocatoria ordinaria dispondrán de una convocatoria extraordinaria. A ella podrán concurrir todos los estudiantes, con independencia de haber seguido o no un proceso de evaluación continua. De esta forma, el estudiante que no haya realizado la evaluación continua tendrá la posibilidad de obtener el 100% de la calificación mediante la realización de una prueba y/o trabajo.
- De entre las diferentes técnicas evaluativas se utilizarán las siguientes:
 - Prueba escrita de evaluación de los contenidos teóricos-prácticos de los módulos, en la que se podrá utilizar el material facilitado por el profesorado (supondrá



hasta un 25% de la calificación).

- Observación: escalas de observación en donde se registran conductas que realiza el alumnado en la ejecución de tareas o actividades que se correspondan con las competencias (supondrá hasta un 25% de la calificación).
- Técnicas basadas en la asistencia y participación activa del alumnado en clase, seminarios y tutorías: trabajos en grupos reducidos sobre supuestos prácticos propuestos, realización de role-playing o escenificación (supondrá hasta un 50% de la calificación).

EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

- El artículo 8 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que podrán acogerse a la evaluación única final, el estudiante que no pueda cumplir con el método de evaluación continua por causas justificadas.
- Para acogerse a la evaluación única final, el estudiante, en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura o en las dos semanas siguientes a su matriculación si ésta se ha producido con posterioridad al inicio de las clases o por causa sobrevenidas. Lo solicitará, a través del procedimiento electrónico, a la Coordinación del Máster, quien dará traslado al profesorado correspondiente, alegando y acreditando las razones que le asisten para no poder seguir el sistema de evaluación continua.
- e realizará una prueba escrita de evaluación de los contenidos teóricos-prácticos correspondientes al módulo (supondrá hasta el 100% de la calificación final).

INFORMACIÓN ADICIONAL

- En aquellas pruebas de evaluación contempladas en esta guía que requieran o tengan previsto la utilización de audio y/o video durante el desarrollo de la misma, este uso se hará conforme a las directrices establecidas en las instrucciones y recomendaciones para la aplicación de la normativa de protección de datos, intimidad personal o domiciliaria marcadas por la Secretaria General u órgano competente de la UGR.
- En el caso del alumnado cuya lengua nativa no sea el español y que no tenga la competencia lingüística suficiente para realizar las actividades de evaluación, el profesorado de la asignatura podrá valorar la introducción excepcional de alguna adaptación específica.
- Evaluación telemática y protección de datos:
 - En aquellas pruebas de evaluación contempladas en esta guía que requieran o tengan prevista la utilización de audio y/o video durante el desarrollo de las mismas, este uso se hará conforme a las directrices establecidas en las instrucciones y recomendaciones para la aplicación de la normativa de protección de datos, intimidad personal o domiciliaria marcadas por la Secretaría General u órgano competente de la UGR, siguiendo el Plan de adaptación de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología en el curso académico 2020-21 a las exigencias sanitarias de la pandemia de la COVID-19.
- Advertencia contra el plagio y la copia:
 - La Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada, aprobada en Consejo de Gobierno de 20 de mayo de 2013 y modificada por los Acuerdos del Consejo de Gobierno en sesiones de 3 de febrero de 2014, 23 de junio de 2014 y de 26 de octubre de 2016, artículo 15: Originalidad de los trabajos y pruebas.
 - La Universidad de Granada fomentará el respeto a la propiedad intelectual y transmitirá a los estudiantes que el plagio es una práctica contraria a los



principios que rigen la formación universitaria. Para ello procederá a reconocer la autoría de los trabajos y su protección de acuerdo con la propiedad intelectual según establezca la legislación vigente.

- El plagio, entendido como la presentación de un trabajo u obra hecho por otra persona como propios o la copia de textos sin citar su procedencia y dándolos como de elaboración propia, conllevará automáticamente la calificación numérica de cero en la asignatura en la que se hubiera detectado, independientemente del resto de las calificaciones que el estudiante hubiera obtenido. Esta consecuencia debe entenderse sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias en las que pudieran incurrir los estudiantes que plagien.
- Los trabajos y materiales entregados por parte de los estudiantes tendrán que ir firmados con una declaración explícita en la que se asume la originalidad del trabajo, entendida en el sentido de que no ha utilizado fuentes sin citarlas debidamente.
- Diseño para todos. Necesidades específicas de apoyo educativo:
 - Siguiendo las recomendaciones de la CRUE y del Secretariado de Inclusión y Diversidad de la UGR, los sistemas de adquisición y evaluación por competencias recogidas en esta guía docente se aplicarán conforme al principio de diseño para todas las personas, facilitando el aprendizaje y la demostración de conocimientos de acuerdo a las necesidades y diversidad funcional del alumnado.

Información de interés para estudiantado con discapacidad y/o Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE): [Gestión de servicios y apoyos](https://ve.ugr.es/servicios/atencion-social/estudiantes-con-discapacidad) (<https://ve.ugr.es/servicios/atencion-social/estudiantes-con-discapacidad>).

