

CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS (CSIC)
DIRECCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA: INGENIO (CSIC-UPV)

PROGRAMA DINA-ITC



Tema 21

La confianza en las relaciones ITC

GUÍA DE APRENDIZAJE

Autor:
Josep Miquel Juan Climent

Índice

1	Competencias a desarrollar.....	1
2	Relevancia del tema	1
3	Resultados de aprendizaje	1
4	Contenidos	2
5	Estructura de la clase a impartir.....	3
6	Agenda de la clase presencial.....	3
7	Desarrollo de la acción formativa	4
8	Material de apoyo	6

1 COMPETENCIA/S A DESARROLLAR

Establecer estrategias de gestión de los procesos de ITC, integrando los factores clave que construyen confianza, desarrollando conversaciones inteligentes para recabar retos de impacto, madurarlos conjuntamente para escalarlos a proyectos de ITC, gestionando el avance y resultado, teniendo en cuenta los aspectos que generan desconfianza, adelantándose de forma proactiva a los conflictos que puedan surgir y disponiendo de herramientas para gestionarlos.

2 RELEVANCIA DEL TEMA

En la literatura científica se identifica la confianza como un elemento central para la creación de valor en la vinculación de la empresa y la academia y se plantea la pregunta de si el desarrollo de actitudes de confianza, sustentadas en procesos de gestión de relaciones entre ambos, podría ayudar a fortalecer el compromiso y las colaboraciones. Plewa et al. (2005)

La confianza permite el intercambio de información, conocimiento e ideas, así como la coordinación de las actividades en ambientes complejos y de incertidumbre. En las relaciones interorganizacionales, la confianza disminuye la sensación de incertidumbre y riesgo en la toma de decisiones". Del mismo modo, "La confianza es la principal responsable de que se origine un ambiente apto para el intercambio de conocimiento, ideas y para que se disminuya la sensación de incertidumbre y riesgo en la toma de decisiones". Pino, Aguilar & Ayala (2018)

Es evidente pues que la confianza juega un papel fundamental en la construcción de relaciones complejas, y más aún en aquellas en que tienen un alto contenido de incertidumbre como es el caso de la I+D+i, en las que además interaccionan diferentes elementos (gestor, IP, servicios de apoyo, etc.).

Cualquier empresa con éxito que opere en entornos complejos, tiene una metodología de interacción con clientes en las que los aspectos de generación y mantenimiento de la confianza son clave, están bien definidos y entrenados por parte de su fuerza de ventas e implementada en toda la organización, contrastando claramente con la situación generalizada en las relaciones ITC que en esta materia, tiene un alto potencial de mejora.

3 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Comprender el papel de la confianza en la construcción de relaciones de ITC.
- Identificar los factores clave para construir relaciones de confianza y credibilidad a clientes tanto externos como internos.

- Identificar los errores más comunes que provocan desconfianza en las relaciones ITC.
- Identificar los aspectos críticos que aportan mayor confianza en las relaciones de ITC.
- Asumir los impulsores de confianza: actitudes y aptitudes.
- Gestionar conflictos. Pérdida de confianza y su recuperación.
- Definir los contenidos básicos para establecer hipótesis de conversaciones inteligentes para generar confianza en los estados iniciales.
- Identificar, explicitar y coordinar el crecimiento de retos de interés para el cliente y la academia con foco en la confianza.
- Concienciar del papel de la tecnología en el mantenimiento de la confianza. La gestión del capital relaciona personal y organizacional, la comunicación, el dato único y la “Gestión de las Relaciones con Clientes”.
- Desarrollar flujos de trabajo en las relaciones ITC incluyendo la óptica de construcción y mantenimiento de la confianza tanto a nivel intra e interorganizacional, en los estados iniciales y en la construcción de relación a largo plazo.

4 CONTENIDOS

- ¿Qué es la confianza en el contexto de las relaciones ITC y por qué es importante?
- Confianza. Un enfoque desde la actitud
- Impulsores de confianza. Actitudes y aptitudes
 - Aptitudes a trabajar para generar confianza por parte de los profesionales de ITC
 - Actitudes a trabajar para generar confianza por parte de los profesionales de ITC
- La confianza en la relación universidad-empresa: aspectos diferenciales
- Fuentes de conflicto en las relaciones ITC
- Construyendo confianza en nuevos clientes. Desarrollo de conversaciones inteligentes
- La digitalización y la generación de confianza
- Implantación de metodologías de relación ITC basadas en la confianza

5 ESTRUCTURA DE LA CLASE A IMPARTIR

- **Modalidad de la acción formativa:**

Seminario-taller (exposición teórica inicial o clase magistral + algún tipo de actividad, como por ejemplo, estudio de caso, dinámicas, juegos de rol,..).

- **Tiempo dedicado al trabajo autónomo:**

El alumnado Sí ha de realizar trabajo autónomo y se estima en 1,5 horas.

- **Tiempo estimado para dar *feedback* de las tareas realizadas:**

Sí está previsto entrega de tareas con *feedback* posterior. El tiempo estimado para ello es de 15 minutos por alumno.

6 AGENDA DE LA CLASE PRESENCIAL

Sesión	Horario	Actividad
Mañana	10:00-10:30	Exposición teórica: ¿Qué es la confianza en el contexto de las relaciones ITC y por qué es importante?
	10:30-11:00	Actividad práctica individual: Ejercicio para identificar la importancia de la confianza en las relaciones ITC.
	11:00-11:30	Exposición teórica: Impulsores de confianza. Actitudes y aptitudes. La confianza en la relación universidad-empresa: aspectos diferenciales. Fuentes de conflicto en las relaciones ITC
	11:30-12:00	Actividad práctica individual: Ejercicio para identificar las fuentes de conflicto en su propia organización y validación de actitudes y aptitudes clave.
	12:00-12:20	Descanso
	12:20-13:00	Exposición teórica: Construyendo confianza en nuevos clientes. Desarrollo de conversaciones inteligentes. La digitalización y la generación de confianza. Preparación de acción juego de rol.

Sesión	Horario	Actividad
Mañana	10:00-10:30	Actividad práctica colectiva. Juego de rol. Ejercicio para desarrollar conversaciones inteligentes.
	10:30-11:00	Reflexión individual y grupal, síntesis de la sesión y propuestas de trabajo individual estableciendo una metodología en las relaciones ITC que tenga en cuenta la confianza

Sesión	Horario	Actividad
A determinar por el alumno	1h	Desarrollo de un flujo de trabajo que tenga en cuenta las construcción de la confianza en las relaciones ITC aplicada al entorno de trabajo del alumno.
A determinar por el alumno y el profesor	15 min por alumno	Videoconferencia para compartir flujo de trabajo realizado.

7 DESARROLLO DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Tabla 1. Desarrollo de la acción formativa

Resultados / Objetivos de Aprendizaje	Tareas / Actividades	Medios de evaluación (Productos esperados)
<i>Comprender el papel de la confianza en la construcción de relaciones de ITC.</i>	<p>Previo a la clase presencial: lectura de los textos recomendados.</p> <p>En la clase presencial:</p> <p>Exposición teórica sobre la importancia de la confianza en las relaciones ITC.</p> <p>Ejercicio individual basado en cuestionario de preguntas cortas secuenciales sobre aspectos clave de la confianza.</p> <p>Reflexión grupal sobre la identificación del papel de la confianza en las relaciones ITC.</p>	<p>Productos esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario individual con preguntas de desarrollo corto en aspectos concretos de su propio entorno de trabajo. - Reflexión colectiva de los resultados del cuestionario individual. - Los resultados se incluirán en el portafolio.
<p><i>Identificar los factores clave para construir relaciones de confianza y credibilidad a clientes tanto externos como internos.</i></p> <p><i>Identificar los errores más comunes que provocan desconfianza en las relaciones ITC.</i></p> <p><i>Identificar los aspectos críticos que aportan mayor confianza en las relaciones de ITC.</i></p> <p><i>Asumir los impulsores de confianza: actitudes y aptitudes.</i></p> <p><i>Gestionar conflictos. Pérdida de confianza y su recuperación.</i></p>	<p>En la clase presencial:</p> <p>Exposición teórica Impulsores de confianza. Actitudes y aptitudes. La confianza en la relación universidad-empresa: aspectos diferenciales. Fuentes de conflicto en las relaciones ITC.</p> <p>Ejercicio individual basado en cuestionario de preguntas cortas secuenciales sobre fuentes de conflicto y validación de aptitudes y actitudes.</p> <p>Ejercicio colectivo de identificación de las fuentes de conflicto, aptitudes y actitudes.</p>	<p>Productos esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario individual sobre fuentes de conflicto en las relaciones ITC y actitudes y aptitudes clave, en su propio entorno de trabajo. - Reflexión colectiva de los resultados del cuestionario individual - Los resultados se incluirán en el portafolio.

Resultados / Objetivos de Aprendizaje	Tareas / Actividades	Medios de evaluación (Productos esperados)
<p><i>Definir los contenidos básicos para establecer hipótesis de conversaciones inteligentes para generar confianza en los estados iniciales.</i></p> <p><i>Identificar, explicitar y coordinar el crecimiento de retos de interés para el cliente y la academia con foco en la confianza.</i></p> <p><i>Concienciar del papel de la tecnología en el mantenimiento de la confianza. La gestión del capital relaciona personal y organizacional, la comunicación, el dato único y la “Gestión de las Relaciones con Clientes”.</i></p>	<p>En la clase presencial fase 1:</p> <p>Exposición teórica sobre cómo establecer conversaciones inteligentes y el crecimiento de retos empresariales, así como el papel de la digitalización en estos procesos.</p> <p>Preparación de la actividad de juego de rol, reparto de perfiles y explicación de la actividad.</p> <p>Posterior a la clase 1: preparación de la estrategia de cada participante en el juego de rol.</p> <p>En la clase presencial fase 2:</p> <p>Realización de juego de rol en binomios academia-empresa.</p> <p>Valoración del papel de cada alumno por parte de sus compañeros de binomio en base a cuestionario estructurado.</p>	<p>Productos esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación del resultado de investigación a transferir y definición de empresa objetivo para desarrollar conversación inteligente. - Juego de rol con valoración en base a cuestionario de la habilidad demostrada para desarrollar conversaciones inteligentes. - Los resultados se incluirán en el portafolio.
<p><i>Desarrollar flujos de trabajo en las relaciones ITC incluyendo la óptica de construcción y mantenimiento de la confianza tanto a nivel intra e interorganizacional, en los estados iniciales y en la construcción de relación a largo plazo</i></p>	<p>Posterior a la clase:</p> <p>Desarrollo de un flujo de trabajo en su propio puesto de trabajo que tenga en cuenta los aspectos concretos que generan confianza en base a un modelo tipo.</p>	<p>Productos esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación en modo diagrama de fases en la que se encuentre implementada una metodología que tenga en cuenta los aspectos clave de la generación de confianza en las relaciones ITC para el caso concreto del puesto de trabajo del alumno. - Este diagrama será entregado al profesor 1 semana posterior a la fecha del curso, y se realizará una reunión on line con el alumno en la segunda semana del curso para dar <i>feedback</i>.

8 MATERIAL DE APOYO

Para la realización de este curso, será necesario disponer de portátil con conexión a internet para seguir las tareas programadas. En caso que no sea posible debe indicarse al profesor para que prepare documentación escrita de soporte, y en ese caso será necesario disponer de medios de escritura y folios. Para la realización del ejercicio de flujo de trabajo, que el alumno realizará posteriormente al curso, será necesario que disponga en su casa o lugar de trabajo de programa ofimático que permita la generación de diagramas de flujo de trabajo, así como conexión a internet para reunión online de *feedback*.

PROGRAMA DINA·ITC

DINAMIZACIÓN Y FORMACIÓN
PARA FOMENTAR EL INTERCAMBIO Y LA
TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO EN
EL SISTEMA ESPAÑOL DE INNOVACIÓN



Entidades colaboradoras:

