

# DESTREZAS GERENCIALES



## PROGRAMA DE CURSO



**UCI**  
Universidad para la  
Cooperación Internacional



Cofinanciado por el  
programa Erasmus+  
de la Unión Europea

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Los proyectos van más allá de los componentes materiales, formularios, cálculos, cronogramas y planes. Son las personas las que hacen realidad un proyecto exitoso y de allí la importancia de saber liderarlos, motivarlos y retribuirlos de manera apropiada, así como promover procesos de comunicación asertivos.

El área de Comunicaciones es trascendental para la gestión de proyectos. La habilidad principal de un Gerente de Proyectos es saber comunicar y crear una cultura de asertividad en el equipo y con los demás interesados del proyecto. Para una comunicación exitosa el Gerente de Proyectos debe considerar dos aspectos: definir la estrategia de comunicación considerando las necesidades del proyecto y de los interesados; y gestionar y monitorear la efectividad de las comunicaciones.

La propuesta del programa de Destrezas Gerenciales de la maestría comparte las nuevas perspectivas que se están desarrollando en esta especialidad, a saber: el director de Proyectos de hoy debe ser más que un administrador. Sin duda, su conocimiento sobre herramientas y técnicas para la gestión de proyectos es fundamental, más no suficiente. Es necesaria, también, la construcción y desarrollo de competencias para el liderazgo tales como, liderazgo personal, liderazgo de influencia, comunicación asertiva, gestión de conflictos, motivación y desarrollo de otros. No siempre se tiene plenamente desarrolladas estas competencias cuando los profesionales se incorporan al mercado laboral; y aun en años posteriores, su desarrollo puede ser limitado debido a las experiencias, culturas y procesos de contexto en los que nos hemos desenvuelto. Lo importante es que, mediante un proceso continuo de autoconocimiento crítico, de introspección y análisis de fortalezas y áreas a compensar, y a través del trazado de planes de crecimiento (que incluyan lectura-estudio, auto observación y observación de conductas, práctica de nuevos hábitos, participación en experiencias, entre otras) se puede provocar el desarrollo de las habilidades gerenciales antes citadas.

Este último enfoque que considera que el líder puede nacer, pero también se puede hacer, es lo que da sentido a este curso. Si no se pueden fortalecer y mejorar las destrezas gerenciales, los contenidos de las sesiones y las actividades a realizar no tendrían sentido alguno. El curso propicia experiencias de autorreflexión, discusión, colaboración y análisis que serán coadyuvantes en el proceso de crecimiento de cada persona, que, además, trasciende e impacta las realidades profesionales mucho más allá de esta experiencia académica que se compartirá en conjunto.

## OBJETIVO GENERAL

Desarrollar destrezas gerenciales esenciales en las personas aprendientes, tales como comunicación, asertividad, análisis crítico, planeación, negociación, liderazgo, entre otras, que potencien sus capacidades como gerentes empresariales o de proyectos turísticos, para formular, implementar y evaluar emprendimientos, tomar decisiones tácticas y estratégicas, así como mantener buenas relaciones humanas con personas interesadas de la industria turística o sus propios equipos de gestión.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar actividades relacionadas con los procesos de la gestión de las comunicaciones en proyectos turísticos para mejorar el servicio y atención a los visitantes.
- Gestionar las comunicaciones como habilidad gerencial y comunicación asertiva para el desarrollo de emprendimientos turísticos.

- Aplicar las características de liderazgo, como utilizarlo, mejorarlo y, si es necesario, modificarlo para el entrenamiento y desarrollo de los colaboradores de una empresa turística con el fin de ser un coach eficaz.
- Conocer el manejo y resolución de conflictos entre colaboradores, colegas y jefaturas con el fin de crear negociaciones eficaces entre las partes.
- Aplicar técnicas de comunicación que fortalezca el equipo de trabajo multidisciplinario para el recibimiento y planteamiento de retroalimentación constante con su equipo de trabajo.



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

## CONTENIDOS

<b>Objetivo específico</b>	<b>Unidad</b>	<b>Contenido pragmático</b>
1. Realizar actividades relacionadas con los procesos de la gestión de las comunicaciones en proyectos turísticos para mejorar el servicio y atención a los visitantes.	1.1. Gestión de las comunicaciones en proyectos turísticos.	1.1.1. Conceptos y modelo de comunicación. 1.1.2. Planificación de la comunicación. 1.1.3. Métodos y canales. 1.1.4. Gestión y monitoreo. 1.1.5. Comunicación y la estructura organizacional.
2. Gestionar las comunicaciones como habilidad gerencial y comunicación asertiva para el desarrollo de emprendimientos turísticos.	2.1. Comunicación asertiva como habilidad gerencial.	2.1.1. Objeto de la comunicación: Intrapersonal e interpersonal. 2.1.2. Técnicas de asertividad, escucha activa y empatía. 2.1.3. Filtros, ruidos y distractores: motivos y conductas. 2.1.4. Objeto de la comunicación: la organización.
3. Aplicar las características de liderazgo, como utilizarlo, mejorarlo y, si es necesario, modificarlo para el entrenamiento y desarrollo de los colaboradores de una empresa turística con el fin de ser un coach eficaz.	3.1. Liderazgo transformacional	3.1.1. Características y competencias del líder. 3.1.2. Teorías clásicas del liderazgo y liderazgo situacional. 3.1.3. Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional. 3.1.4. Niveles de liderazgo (liderazgo personal y liderazgo de influencia).
4. Gestionar procesos de manejo y resolución de conflictos entre colaboradores, colegas y jefaturas con el fin de crear negociaciones eficaces entre las partes.	4.1. Manejo y resolución de conflictos.	4.1.1. Principios de Negociación de Harvard y estilos de negociación. 4.1.2. Teorías básicas de la motivación. 4.1.3. Conceptos generales sobre conflicto y sus estrategias de resolución. 4.1.4. Conceptos y buenas prácticas en Gestión de cambio.
5. Aplicar técnicas de comunicación que fortalezcan el equipo de trabajo multidisciplinario para el recibimiento y planteamiento de retroalimentación constante con su equipo de trabajo.	5.1. Trabajo en equipo	5.1.1. Conceptos generales sobre trabajo en equipo, y sus disfuncionalidades. 5.1.2. Conceptos generales de delegación, estilos. 5.1.3. Supervisión y feedback.

## METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

La implementación de este curso seguirá un enfoque de aprendizaje interactivo mediante un modelo colaborativo en donde tanto el o la facilitadora, así como los estudiantes comparten experiencias, vivencias y conocimientos; facilitando el aprendizaje bidireccional. Fortaleciendo y estimulando una comunidad de aprendizaje continuo que promueve un análisis de conceptos teóricos de forma crítica y práctica.

Son aspectos fundamentales de esta propuesta metodológica:

1. Las clases sincrónicas en las que se presentan los diferentes conceptos, temas y consultas para el desarrollo del proyecto final.
2. Los estudios individuales vinculados con la lectura de material didáctico relevante, de apoyo a las clases sincrónicas mediante foros.
3. Actividades prácticas individuales y en grupales para el estudio del material didáctico con la metodología de caso de estudio.

Las personas aprendientes recibirán al comenzar el curso una guía académica especificando los objetivos de aprendizaje, las lecturas recomendadas para cada objetivo, el contenido de las lecturas, actividades y la propuesta de evaluación de los aprendizajes para cada tema del curso; así como las lecturas que estarán disponibles en la biblioteca virtual y los recursos asequibles vía web. Asimismo, una guía orientadora para cada sesión les permitirá ser más efectivos en la revisión de la bibliografía disponible y en las consultas al tutor del curso.

Las personas aprendientes, facilitadoras y personal de apoyo académico trabajan colaborativamente durante el curso, de tal forma que integran los componentes del curso, según el modelo de la UCI, fundamentados en la articulación de los enfoques tecnológico y socio - reconstruccionista. Se deriva del modelo, que la interacción,

sea sincrónica o asincrónica, es indispensable para que se concreten episodios de enseñanza y de aprendizaje. Tales episodios ocurren cuando las personas facilitadoras y el alumno comparten significados en relación con las intencionalidades, los recursos didácticos y las actividades individuales o colectivas previstas en el diseño instruccional e incluso curricular del curso. Compartir significados es consecuencia de la negociación entre alumno y profesor, un intercambio permanente de preguntas y respuestas.

En este sentido, la dinámica del curso genera un ambiente de trabajo participativo, colaborativo y analítico, de parte de las personas involucradas en el acto educativo. El o la Asistente del curso estará permanentemente atendiendo el aula virtual para facilitar el proceso de interacción entre el tutor y los estudiantes, así como evacuar dudas procedimentales o prácticas durante el mismo.

El docente actúa como orientador, facilitador y asesor en el proceso de aprendizaje autónomo y colaborativo del participante.

- Propicia las condiciones adecuadas - sea de forma sincrónica o asincrónica - para la adquisición de los aprendizajes y las competencias por parte de personas aprendientes y mantener canales de comunicación en realimentación constante.
- Accede al aula virtual con regularidad y revisa actividades y noticias. Recomienda mejoras y ajusta en lo posible la mediación pedagógica.
- Fomenta la participación en los diferentes momentos de desarrollo de las sesiones temáticas.
- Atiende consultas /interrogantes a través de los medios a su disposición.
- Orienta, acompaña y motiva a las personas participantes sobre el estudio, el diálogo, la participación constante y la reflexión.
- Evalúa y realimenta fomentando la autorreflexión.
- Promueve la organización de grupos de Interaprendizaje.
- Elabora materiales educativos y actividades para sustentar de aprendizaje flexibles, pedagógicamente mediadas.

Por su parte las personas aprendientes como protagonistas automotivadas de la construcción de sus aprendizajes:

- Participan de manera proactiva, autónoma, reflexiva y colaborativa en todas las actividades de enseñanza y de aprendizaje previstas, a fin de investigar a profundidad sobre los servicios ecosistémicos y las experiencias vivenciales de los visitantes para la aplicación de técnicas de turismo con enfoque regenerativo.
- En el espacio virtual son constructores de un ambiente interactivo, facilitado por el uso de recursos educativos y por otras interacciones que implican compartir experiencias y trabajar en grupos.
- Toman decisiones sobre la base del tiempo, espacio, ritmo y estilo de aprendizaje para alcanzar las metas planteadas y el uso de recursos de aprendizaje proveídos.
- Toma conciencia de sus propias capacidades y disciplina de adaptación requerida para asumir su autoformación.
- Accede al aula virtual con regularidad, revisa y realiza actividades y noticias. Establece un cronograma de estudio.
- Se informa y familiariza con la propuesta del programa.
- Desarrolla habilidades básicas y actitudes para estudiar en la modalidad y para usar los recursos puestos a disposición
- Se comunica de manera permanente con su docente y comunidades de aprendizaje, sea por medios sincrónicos (videoconferencias, mensajería instantánea), escritura de textos o compartiendo opiniones en foros,
- Evalúa su propio desempeño y actúa sobre sus limitaciones o errores de manera asertiva.
- Participa en la evaluación del programa.



# RECURSOS DIDÁCTICOS

Desde la perspectiva educativa, el relacionamiento de la estrategia didáctica con la metodología y la valoración de los resultados, son clave para lograr las intencionalidades previstas para el acto educativo, ya que se establece con su desarrollo y secuenciamiento, la ruta para utilizar los recursos, cumplir con las intencionalidades pedagógicas del docente y promover los aprendizajes. Según Tierno (2012), los recursos didácticos son mediaciones que tienen detrás una gran carga simbólica relativa a la historia personal de los generadores de contenido y los facilitadores virtuales: su propia formación social, sus valores familiares, su lenguaje y su formación académica.

Los recursos didácticos previstos para este curso virtual implican, según la clasificación adoptada de la Universidad Estatal a Distancia (UNED, 2018) los siguientes recursos:

## **2. Medios: canales utilizados para transmitir contenidos.**

2.1. Sistema de gestión de aprendizajes (LMS) MOODLE, funcionando como campus virtual en la dirección <https://fad.campus.uci.ac.cr>. El campus virtual está habilitado para funcionar las 24 horas del día, los 7 días de la semana, gracias al sistema de hospedaje descentralizado en la nube, de los servidores y sistemas de recuperación y continuidad operacional.

2.2. El sistema de producción de cursos virtuales en uso por la Universidad utiliza ampliamente las capacidades en recursos y actividades formativas que ofrece la plataforma MOODLE, para presentar e incentivar la didáctica desde los campus mismos. A lo largo del curso resultan fácilmente identificables recursos (MOODLE Docs, 2023) tales como:

2.2.1. Archivo - una imagen, un documento PDF, una hoja de cálculo, un archivo de

sonido, un archivo de video.

2.2.2.Etiqueta - que pueden ser unas pocas palabras o una imagen para separar recursos y actividades en un tema o una lección, aunque también pueden ser descripciones largas o instrucciones para las actividades.

2.2.3.Libro - Recursos multi-página con aspecto similar a un libro.

2.2.4.Página - el alumno ve una página navegable y simple que el profesor crea con un robusto editor de HTML.

2.2.5.URL - recursos y apoyos didácticos enlazados desde el campus a la INTERNET.

### Actividades y recursos MOODLE Curso 3

Todos	Actividades	Recursos			
Actividad de H5P	Archivo	Asistencia	Base de datos	Carpeta	Certificado personalizado
Chat	Consulta	Contenido interactivo	Cuestionario	Diario	Diary
Encuesta	Encuesta	Encuestas predefinidas	Etiqueta	Foro	Glosario
Herramienta externa	HotPot	Lección	Libro	Lista de verificación	Paquete SCORM
Paquete de contenido IMS	Página	Taller	Tarea	URL	Wiki

2.3.Sistema de videoconferencias de aceptación general a la fecha de elaboración de esta propuesta o en posibilidad de implementación futura, disponibles a través del Centro de Mediación Tecnopedagógica para:

2.3.1.Habilitar al menos dos sesiones sincrónicas planificadas, a lo largo del curso,

para abordar temas referentes con énfasis particulares en unidades temáticas o contenidos específicos, el intercambio de experiencias y la atención de consultas colectivas sobre las actividades de aprendizaje a desarrollar.

2.3.2. Facilitar la participación en actividades formativas complementarias, de acceso voluntario, sea a través de seminarios en línea (webinars), presentaciones especializadas (masterclass) o Congresos, facultativas de oportunidades para el intercambio de experiencias de investigación o de extensión relacionados con las temáticas del curso.

2.3.3. Ayudar al curso, la carrera y a la institución a generar experiencias y desarrollo institucional en flexibilización curricular, compatible con la naturaleza "profesional" de la modalidad de impartición de la carrera misma.

2.4. Vídeos y podcasts ya integrados en el diseño del curso o compartidos de oportunidad por los actores educativos involucrados en el hecho educativo, colocados a lo largo de las unidades didácticas. En el curso servirá de herramienta analítica para movilizar su esfuerzo educativo hacia la recomendación de nuevos productos y servicios.

2.5. Herramientas de procesamiento de lenguaje natural, manipulación de imágenes o producción de recursos multimedia, basados en Inteligencia Artificial, accesibles por las personas aprendientes, docentes, equipo de soporte tecnopedagógico acorde a su exponencial desarrollo y aceptación, lo cual supone enfatizar en competencias relacionadas con reducción de brecha digital, generación de conocimiento a través de recursos tecnológicos y de inteligencia artificial e investigación, entre otras esenciales para afrontar los retos y dilemas de la tiempos que corren, amparados al marco ético de la investigación generalmente aceptado y las normas internas promotoras de la integridad académica.

## **Materiales didácticos**

Se refiere a documentos editados, tales como libros, imágenes, ensayos, artículos científicos, tesis, monografías, antologías, etc., mediados pedagógicamente para cumplir con una función de comunicación de ideas, conceptos, imágenes, entre otras funciones, en directo apoyo al desarrollo del aprendizaje esperado.

El curso cuenta con apartados de material didáctico general y por unidad, en el

cual se vincula la bibliografía para responder a las necesidades específicas de los estudiantes para cumplir con las asignaciones. Adicionalmente, se cuenta con una sección documental con bases de datos bibliográficas y repositorios de artículos científicos, libros, capítulos de libros, datos de investigación, entre otros, que de forma complementaria a las especificaciones asignaciones del curso, generan prácticas y competencias investigativas entre facilitadores y aprendientes en el desarrollo de las actividades de aprendizaje, sus investigaciones particulares y la elaboración de los trabajos finales de graduación.

Además de lo propio en la utilización de los recursos a través de las actividades de aprendizaje, en la página principal del curso virtual, en la sección superior, se dispone de un bloque general con 5 recursos de apoyo general para la gestión del curso, que se detallan a continuación:

- La guía de inicio, en la cual cada estudiante tiene a disposición una serie de parámetros para navegar en el campus virtual y las reglas de conducta para la interacción en espacios en línea, generalmente conocidas como NETIQUETA.
- Foro de noticias, espacio en el cual el profesor y la asistente académica comparten información relevante para el curso y recordatorios de actividades.
- Foro de consultas, las personas aprendientes, realizan consultas referentes a las unidades temáticas o contenidos específicos del curso o consultas administrativas. El foro es revisado periódicamente por la persona facilitadora del proceso y la asistente académica, a fin de resolverlas en el menor tiempo posible.
- Foro social, conocido como la Cafetería Virtual, es un recurso autoorganizado por las comunidades de aprendizaje y la persona facilitadora, para informalizar la interacción y comunicación entre.
- Foro de coordinación: Las comunidades de aprendizaje autoorganizan y autogestionan este espacio para su particular interacción, sin perjuicio del uso que puedan hacer de otras herramientas de trabajo colaborativo a su alcance.
- Otros recursos externos que se utilizan para reforzar el proceso de enseñanza, comunicación y seguimiento de los aprendientes, implican herramientas de mensajería instantánea, tales como WhatsApp.

## ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

La UCI promueve el espacio de aprendizaje mediante el Campus Virtual con prácticamente todos los servicios de un campus universitario presencial: Biblioteca virtual, links a otras bibliotecas virtuales, salas de discusión virtuales, espacios de interacción y retroalimentación estudiante / profesor-tutor y servicios de comunicación vía correo electrónico o Chat. De esta forma, el campus virtual permite un mayor alcance y muestra mayores potencialidades que un campus real, ya que no tiene las limitaciones de tiempo y espacio del campus presencial.

Los estudiantes recibirán al comenzar el curso una guía académica especificando los objetivos de aprendizaje, las lecturas recomendadas para cada objetivo, el contenido de las lecturas, actividades y la propuesta de evaluación de los aprendizajes para cada tema del curso; así como las lecturas que estarán disponibles en la biblioteca virtual y los recursos asequibles vía web. Asimismo, una guía orientadora para cada sesión les permitirá ser más efectivos en la revisión de la bibliografía disponible y en las consultas al tutor del curso.

Adicional a esto, se espera que el estudiante desarrolle las siguientes estrategias de aprendizaje:

- Comprensión de lectura y capacidad de análisis a profundidad sobre las destrezas gerenciales que se pueden aplicar en la gestión del turismo.
- Respuesta a las necesidades de los actores del turismo aspectos de comunicación y gestión en las empresas y emprendimientos.
- Fundamento de estrategias gerenciales que fomenten el liderazgo en proyectos de turismo.
- -Capacidad de trabajar en equipos multidisciplinarios donde integre las destrezas gerenciales en proyectos de turismo.
- Capacidad de tomar decisiones y planificar actividades en la gestión de proyectos turísticos.

En el caso del curso Destrezas Gerenciales, los recursos a utilizar para el cumplimiento de los objetivos y desarrollo de las actividades son:

1. Foro 1: Planificar y Gestionar las Comunicaciones: Foro 1: Formar y compartir opinión sobre los procesos para planificar y gestionar las comunicaciones en un proyecto turístico.
2. Plan de Gestión de las Comunicaciones: I parte: Consiste en la elaboración de la primera parte del plan de comunicaciones de un proyecto, que las personas participantes organizados en grupos deben seleccionar.
3. Test Autodiagnóstico Inteligencia Emocional: Tomar conciencia del desarrollo de las propias competencias y proyectar elementos que se desean potenciar / fortalecer.
4. Caso 1: Empresa de Diseño Animado: Aplicar –en un caso práctico– los diferentes conceptos y técnicas estudiadas en la unidad.
5. Plan de Gestión de las Comunicaciones: II parte: Consiste en la elaboración de la segunda parte del plan de comunicaciones de un proyecto que el grupo debe seleccionar.
6. Caso 2: Dilema de Jeannette: Aplicar –en un caso práctico– los diferentes conceptos y técnicas estudiadas en la unidad.
7. Foro Ética y Liderazgo: Integrar los conceptos de liderazgo y ética a través del análisis de casos y situaciones de la vida real.
8. Foro Conflicto y Negociación: Integrar los conceptos, modelos y técnicas a situaciones de la vida real, compartir con el grupo y desarrollar opinión crítica respecto al tema.
9. Caso 3: Sistemas de Información Gerencial:
10. Autodiagnóstico (a partir de los Test VAK y de Dominancia Cerebral: Preferencias de Información Tomar conciencia del desarrollo de las propias competencias y proyectar elementos que se desean potenciar / fortalecer.
11. Trabajo escrito: Teorías de Motivación: Aplicar los conceptos estudiados en las teorías de la motivación con los mecanismos de motivación de equipos de trabajo y mecanismos de recompensa y remuneración en los proyectos.
12. Breve ensayo: Evaluación del desempeño: Promover en los estudiantes la investigación y el entendimiento de los sistemas de evaluación del desempeño de que disponen las organizaciones donde laboran.



## RUBROS

Unidad	#	Entregable	Valor	Objetivo
1	1.1	Foro 1: Planificar y Gestionar las Comunicaciones.	5% Individual	Foro 1: Formar y compartir opinión sobre los procesos de Planificar y Gestionar las Comunicaciones (dos intervenciones)
	1.2	Plan de Gestión de las Comunicaciones Primera parte.	10% Grupal	Consiste en la elaboración de la primera parte del plan de comunicaciones de un proyecto que el grupo debe seleccionar
	1.3	Test Autodiagnóstico Inteligencia Emocional.	5%	Tomar conciencia del desarrollo de las propias competencias y proyectar elementos que se desean potenciar / fortalecer.
	1.4	1 actividad sincrónica.	0%	Reforzar los temas vistos y aclarar dudas. A partir de las 6 PM, hora local de Costa Rica.
2	2.1	Caso 1: Empresa de Diseño Animado	5% Grupal	Aplicar -en un caso práctico- los diferentes conceptos y técnicas estudiadas en la unidad.
	2.2	Plan de Gestión de las Comunicaciones Segunda parte	10% Grupa	Consiste en la elaboración de la primera parte del plan de comunicaciones de un proyecto que el grupo debe seleccionar.
3	3.1	Caso 2: Dilema de Jeannette	10%	Aplicar -en un caso práctico- los diferentes conceptos y técnicas estudiadas en la unidad.
	3.2	Foro Ética y Liderazgo	5%	Integrar los conceptos de liderazgo y ética a través del análisis de casos y situaciones de la vida real.
	3.3	Sesión sincrónica #2	0%	Reforzar los temas vistos y aclarar dudas. A partir de las 6 PM, hora local de Costa Rica.

<b>Unidad</b>	<b>#</b>	<b>Entregable</b>	<b>Valor</b>	<b>Objetivo</b>
4	4.1	Foro Conflicto y Negociación	5%	Integrar los conceptos, modelos y técnicas a situaciones de la vida real, compartir con el grupo y desarrollar opinión crítica respecto al tema.
	4.2	Caso 3: Sistema Información Gerencial	15%	Aplicar -en un caso práctico- los diferentes conceptos y técnicas estudiadas.
	4.3	Autodiagnóstico (a partir de los Test VAK y de Dominancia Cerebral) Preferencias de Información	5%	Tomar conciencia del desarrollo de las propias competencias y proyectar elementos que se desean potenciar / fortalecer.
5	5.1	Trabajo: Teorías de Motivación	10% Grupal	Aplicar los conceptos estudiados en las teorías de la motivación con los mecanismos de motivación de equipos de trabajo y mecanismos de recompensa y remuneración en los proyectos.
	5.2	Breve ensayo: Evaluación del desempeño	15% Individual	Promover en los estudiantes la investigación y el entendimiento de los sistemas de evaluación del desempeño de que disponen las organizaciones donde laboran.
	5.3	Sesión sincrónica #3	0%	Reforzar los temas vistos y aclarar dudas. A partir de las 6 PM, hora local de Costa Rica.





# CRONOGRAMA

Unidad Temática	Semanas														
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
UT1. Gestión de las comunicaciones en proyectos turísticos.	■	■	■												
UT2. Comunicación asertiva como habilidad gerencial.				■	■	■									
UT3. Liderazgo transformacional						■	■	■							
UT4. Manejo y resolución de conflictos.									■	■	■	■			
UT5. Trabajo en equipo.												■	■	■	■

<b>Unidad</b>	<b>Contenido programático</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>
UT1. Gestión de las Comunicaciones en proyectos.	Conceptos y modelo de comunicación. Planificación de la comunicación. Métodos y canales. Gestión y monitoreo. * Comunicación y la estructura organizacional.	Foro (individual) Plan de Gestión de las Comunicaciones (Grupal)
UT2. Comunicación asertiva como habilidad gerencial.	Características y competencias del líder. Teorías clásicas del liderazgo y liderazgo situacional. Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional. * Niveles de liderazgo	Foro (individual) Caso Grupal
UT3. Liderazgo transformacional	Características y competencias del líder. Teorías clásicas del liderazgo y liderazgo situacional. Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional. * Niveles de liderazgo	Foro (individual) Caso Grupal
UT4. Manejo y resolución de conflictos	Principios de Negociación de Harvard y estilos de negociación Teorías básicas de la motivación. Conceptos generales sobre conflicto y sus estrategias de resolución * Conceptos y buenas prácticas en Gestión de cambio	Foro (individual) Caso Grupal
UT5. Trabajo en equipo	Conceptos generales sobre trabajo en equipo, y sus disfuncionalidades Conceptos generales de delegación, estilos. * Supervisión y feedback	Evaluación del Desempeño (individual) Trabajo en Equipos: Teorías de la Motivación (Grupal)

# BIBLIOGRAFÍA

## Bibliografía obligatoria

Andrade-Jaramillo, M. A. Gómez-Vélez, C. Forero-Aponte, & J. A. Ángel, J. (2021) Cultura organizacional y cambio: reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional. [https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25969/1/Cultura%20organizacional%20y%20cambio\\_web\\_FINAL.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25969/1/Cultura%20organizacional%20y%20cambio_web_FINAL.pdf)

Castro, A. (2018). El desafío de un pensar diferente: pensamiento, sociedad y naturaleza. [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20181101015008/Desafio\\_pensar\\_diferente.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20181101015008/Desafio_pensar_diferente.pdf)

Estrada, I. y Milla, Y. (2019). Comunicación efectiva y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49400>

Iriarte, D. y Cassin, W. (2019). Hacia la multidimensionalidad de la comunicación. Talleres de comunicación para la construcción de una estrategia comunicacional. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/80462>

García-Rubiano, M., & Forero-Aponte, C. (2020). Cambio organizacional: generalidades. En C. Forero-Aponte, C. A. Toscano-del Cairo, S. G. Pazmay-Ramos, E. Quiroz-González, & J. T. Muñoz-Jaramillo, Engagement y cambio organizacional. <https://hdl.handle.net/10983/26126>

Gutiérrez, C., Quintero, D., Gutiérrez, C. L., Rivera, E., Almanza, F., Hernández, H., Cárdenas, J., Cristancho, J., Acevedo, J., García, M., Flórez, M., Sayago, N., Pinzón, S., Cabeza, S., Ureña, Y., y Castellanos, Y. (2018). Retos y paradigmas de las organizaciones en el siglo XXI (J, Cristancho., Y, Ureña., y D, Rivera. eds). <https://hdl>.

[handle.net/10656/13322](https://hdl.handle.net/10656/13322).

Lledó, P. (2019) Director de proyectos: Cómo aprobar el examen PMP® sin morir en el intento. [https://fad.campusuci2.com/pluginfile.php/7970/mod\\_resource/content/1/20200519%20ap\\_lledo\\_6.2\\_uci.pdf](https://fad.campusuci2.com/pluginfile.php/7970/mod_resource/content/1/20200519%20ap_lledo_6.2_uci.pdf)

Manrique Mclean, J. (2018). Liderazgo orientado al seguimiento de metas laborales y la regulación de las emociones. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/66955>

Montoya, J. (2019). Influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo transformacional y una mirada al enfoque de capacidades. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/77941>

Parra, L. (2021) Habilidades para la vida: aproximaciones conceptuales. <https://doi.org/10.21501/9789588943718>

Project Management Institute. (2021). Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK®)(Séptima Edición). [https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards/foundational/pmbok?sc\\_camp=D750AAC10C2F4378CE6D51F8D987F49D](https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards/foundational/pmbok?sc_camp=D750AAC10C2F4378CE6D51F8D987F49D)

Project Management Institute. (2022). Código de Ética y Conducta Profesional. [https://www.pmi.org/-/media/pmi/documents/public/pdf/ethics/pmi-code-of-ethics.pdf?v=bee05c08-efdd-402c-9a87-fc749dcb88c9&sc\\_lang\\_temp=es-ES](https://www.pmi.org/-/media/pmi/documents/public/pdf/ethics/pmi-code-of-ethics.pdf?v=bee05c08-efdd-402c-9a87-fc749dcb88c9&sc_lang_temp=es-ES)

Valverde, F. (2019). La comunicación: elemento vital de un gerente líder. <http://hdl.handle.net/10654/31997>