# Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife

## Grado en Turismo (EUTUR)

### GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :

### Habilidades Psicosociales para el Desempeño Profesional en Turismo

### (2019 - 2020)

## 1. Datos descriptivos de la asignatura

| Asignatura: Habilidades Psicosociales para el Desempeño Profesional en Turismo | Código: 519450902 |
|---|---|

- Centro: **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Lugar de impartición: **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Titulación: **Grado en Turismo (EUTUR)**
- Plan de Estudios: **2009 (Publicado en 2010-11-22)**
- Rama de conocimiento: **Ciencias Sociales y Jurídicas**
- Itinerario / Intensificación:
- Departamento/s:
  **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Área/s de conocimiento:
  **Psicología Social**
- Curso: **4**
- Carácter: **Optativa**
- Duración: **Segundo cuatrimestre**
- Créditos ECTS: **6,0**
- Modalidad de impartición: **Presencial**
- Horario: **Enlace al horario**
- Dirección web de la asignatura: **http://eutur.es/**
- Idioma: **Castellano**

## 2. Requisitos para cursar la asignatura

Tener facilidad y haber desarrollado las habilidades necesarias para las relaciones públicas, la comunicación social y laboral, así como el trabajo en equipo.

## 3. Profesorado que imparte la asignatura

**Profesor/a Coordinador/a: ALEJANDRO VELAZQUEZ DORTA**

- Grupo: **Unico**

**General**
- Nombre: **ALEJANDRO**
- Apellido: **VELAZQUEZ DORTA**
- Departamento: **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Área de conocimiento: **Psicología Social**

**Contacto**
- Teléfono 1: **922 225006**
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **alejandro.velazquez@eutur.es**
- Correo alternativo:
- Web: **http://eutur.es/**

**Tutorías primer cuatrimestre:**

| Desde | Hasta | Día | Hora inicial | Hora final | Localización | Despacho |
|---|---|---|---|---|---|---|

Observaciones:

**Tutorías segundo cuatrimestre:**

| Desde | Hasta | Día | Hora inicial | Hora final | Localización | Despacho |
|---|---|---|---|---|---|---|

Observaciones: martes de 08:00 a 09:00 horas.

**Profesor/a: CARMEN MORALES RODRIGUEZ**

- Grupo: **Unico**

**General**
- Nombre: **CARMEN**
- Apellido: **MORALES RODRIGUEZ**
- Departamento: **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Área de conocimiento: **Psicología Social**

**Contacto**
- Teléfono 1:
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **moralescar2002@yahoo.es**
- Correo alternativo:

**Tutorías primer cuatrimestre:**

| Desde | Hasta | Día | Hora inicial | Hora final | Localización | Despacho |
|---|---|---|---|---|---|---|

Observaciones:

**Tutorías segundo cuatrimestre:**

| Desde | Hasta | Día | Hora inicial | Hora final | Localización | Despacho |
|---|---|---|---|---|---|---|

Observaciones:

## 4. Contextualización de la asignatura en el plan de estudio

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Módulo 2: Gestión de Empresas Turísticas.**
Perfil profesional: **La formación en Habilidades psicosociales es básica en el contexto de la rama del conocimiento de**

**las Ciencias Sociales y Jurídicas, al tiempo que aporta contenidos específicos en relación con las materias formativas propias del título, específicamente las referidas a los conocimientos en Administración y Dirección de empresas turísticas, Gestión de Recursos Humanos y Marketing Turístico, materias todas ellas desarrolladas en cursos anteriores.**

## 5. Competencias

### Competencias Específicas del Título (CE):

**CE12.1** - Conocer los principios básicos de la dirección y gestión de empresas.
**CE13.1** - Conocer los elementos y flujos del proceso de comunicación.
**CE13.2** - Conocer las principales técnicas de negociación.
**CE13.3** - Conocer las principales técnicas de comunicación aplicables a las organizaciones turísticas.
**CE25.2** - Conocer las herramientas que ayudan a optimizar la contribución del capital humano en las organizaciones.

### Competencias Generales del Título (CG):

**CG12** - Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas.
**CG13** - Manejar técnicas de comunicación.
**CG25** - Planificar y gestionar los recursos humanos de as organizaciones turísticas.

### Competencias Básicas del Título (CB):

**CB1** - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
**CB2** - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
**CB3** - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión.
**CB4** - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
**CB5** - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

## 6. Contenidos de la asignatura

### Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

Profesor/a: Alejandro Velázquez Dorta / Carmen Morales

- Temas (epígrafes):

Tema 1: La motivación y el trabajo
Tema 2: Comunicación Interpersonal e Intergrupal
Tema 3: Trabajando en equipos: Dinámicas Grupales
Tema 4: Estrategias de resolución de Conflicto
Tema 5: Empleo, estrés y salud

**Actividades a desarrollar en otro idioma**

## 7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante

**Descripción**

Las actividades previstas de enseñanza/aprendizaje son:
1. **Clases teóricas:** En ellas se presentarán los contenidos de cada tema y las implicaciones que ellos tiene en la actividad de los/las profesionales del turismo.
2. **Clases prácticas:** El alumnado profundizará en los contenidos teóricos, los aplicará y vivenciará a través de la participación activa en: análisis de supuestos, simulación, estudio de casos, dinámicas de grupo, debates y manejo de técnicas e instrumentos.
Además, el alumnado deberá trabajar en el desarrollo de un trabajo final de la materia. El profesorado le facilitará las pautas a seguir para su elaboración, así como la fecha para su entrega. Dicho trabajo deberá ser entregado por medio de un informe escrito y presentado oralmente, según fecha y forma establecidas en el curso por la docente. Igualmente, deberán trabajar en actividades prácticas semanales, las cuales tendrán que ser entregadas por escrito en la forma y fechas establecidas.
El aula virtual supondrá una herramienta de apoyo en el proceso educativo. En ella, además de encontrar los contenidos de la materia e información complementaria y de interés, se abrirán foros que favorecerán el debate de las temáticas.

**Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante**

| Actividades formativas | Horas presenciales | Horas de trabajo autónomo | Total horas | Relación con competencias |
|---|---|---|---|---|
| Clases teóricas | 23,00 | 0,00 | 23,0 | [CB4], [CB3], [CB1], [CG13] |
| Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio) | 30,00 | 0,00 | 30,0 | [CB5], [CB4], [CB3], [CG12] |
| Realización de seminarios u otras actividades complementarias | 4,00 | 0,00 | 4,0 | [CB5], [CB4], [CB2], [CG25] |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Realización de trabajos (individual/grupal) | 0,00 | 40,00 | 40,0 | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CE12.1], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2], [CG12], [CG13], [CG25] |
| Estudio/preparación de clases teóricas | 0,00 | 10,00 | 10,0 | [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3] |
| Estudio/preparación de clases prácticas | 0,00 | 20,00 | 20,0 | [CE12.1], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2] |
| Preparación de exámenes | 0,00 | 20,00 | 20,0 | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CE12.1], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2], [CG12], [CG13], [CG25] |
| Realización de exámenes | 3,00 | 0,00 | 3,0 | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CE12.1], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2], [CG12], [CG13], [CG25] |
| Total horas | 60,00 | 90,00 | 150,00 | |
| | | Total ECTS | 6,00 | |

## 8. Bibliografía / Recursos

### Bibliografía Básica


Alles, M. (2005) Diccionario de comportamientos. Gestión por competencias. Buenos Aires: Granica
Davis, M. et al (2006) Técnicas de autocontrol emocional. Madrid: Mr Ediciones
Jorge Acosta, Alberto (2002) Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería. Madrid: Prentice Hall
Vopel, K. (2006) Cómo solucionar conflictos de manera creativa. Madrid: CCS


### Bibliografía Complementaria


Aguado, L. (2005).
Emoción, afecto y motivación
. Madrid: Alianza Editorial

Aguado García, D. (2008) Habilidades para el trabajo en equipo. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Aguilar, M.J. (2000).
Cómo animar un grupo
. Madrid: CCS.

Alcover de la Hera, C. M; Martínez Íñigo, D.; Rodríguez Mazo, F. y Domínguez Bilbao, R. (2004).
Introducción a la Psicología del Trabajo.
Madrid. McGraw-Hill.

Álvaro, J.L. y Garrido, A. (2007).
Psicología social: Perspectivas psicológicas y sociológicas
. Madrid: McGraw-Hill.

Arribas, A. (2000). La importancia de la información interna en la empresa
. Revista latina de comunicación social
, 27.

Buendía, J. (2001).
Empleo, Estrés y Salud.
Madrid. Pirámide.

Belbin, R.M. (1993):
Roles de Equipo en el trabajo
. London: Wiliam Heinemann Ltd.

Casanueva Rocha, C.; García del Junco, J.; Caro González, F. J. (2000).
Organización y Gestión de Empresas Turísticas.
Madrid. Pirámide.

D´Ambra, M. (2004).
Técnicas de comunicación. Barcelona
: De Vecchi.

Díaz Vilela, L. (2002).
Psicología del trabajo y las organizaciones: concepto, historia y método.
La Laguna: Resma.

Dolan, S. (2005) Autoestima, estrés y trabajo. Madrid: McGraw Hill

Gámez, E. y Marrero, H. (2006).
¿Por qué hacemos lo que hacemos?.
Tenerife: Ediciones Idea.

García, L. et al (2009) Habilidades comunicativas. FGULL: Tenerife.

Gil Rodríguez, F. y García Sáiz, M. (1993).
Habilidades de Dirección en las Organizaciones.
Salamanca. Eudema.

González, R. y Puy, A. (2008).
Técnicas para el trabajo con grupos
. Santa Cruz de Tfe: Arte Comunicación Visual S.L.

Hernández-Jorge, C. (2005).
Habilidades de comunicación para profesionales
. Santa Cruz de Tenerife: Arte Comunicación Visual, SL.

Hogg, M. A. y Vaughan, G. M. (2010).
Psicología Social.
Madrid. Panamericana.

Levi, D. (2001) Group dynamics for teams. Thousand Out: Sage Publications.

Maslach, C. (1976). Brned-out.
Human Behavior, 5
(9), 16-22.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced Burnout.
Journal of Occupational behavior, 2
, 99-113.

Maslach, C. y Jackson, S.  (1986).
Maslach Burnout Inventory
(2ª ed.). Palo Alto. CA: Consulting Psychologists Press.

Morales, J.F.; Moya, M.; Gaviria, E.; Cuadrado, I. (2007)
Psicología social
. Madrid: McGraw-Hill.

Moya, M. y Rodríguez-Bailón, R. (2011).
Fundamentos de Psicología Social.

Myers, D. G. (2005).
Psicología Social
. Madrid: McGraw-Hill.

Quiles del Castillo, M.N.; Marichal García, F. y Betancort García, V. (2000).
Psicología Social: Procesos intrapersonales
. Madrid: Pirámide.

Quiles del Castillo, M.N.; Morera Bello, M. D. y Rodríguez Torres, R. (1998). Psicología Social: Procesos interpersonales.
Madrid: Pirámide.

Ramos, F. (1999). El síndrome de Burnout. Madrid: UNED-FUE.

Ramos, F.  (2000). Estrés en los directivos. Madrid: UNED-FUE.

Ramos, F. y Buendía, J. (2001). Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide.

Redorta, J. (2004). Cómo analizar los conflictos. La tipología del conflicto como herramienta de mediación. Barcelona: Paidós.

Reeve, J. (2000). Motivación y Emoción.  Madrid: McGraw-Hill.

Ross, H (1995). La cultura del Conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia. Barcelona: Paidós.

Sáez de Heredia, A. (2000). Resolución de Conflictos. Recursos e instrumentos psico-pedagógicos. Bilbao: Mensajero.

Worchel, S., Cooper, J., Goethals, G.R. y Olson, J.M. (2003). Psicología Social. Madrid. Thomson

**Otros Recursos**

## 9. Sistema de evaluación y calificación

**Descripción**

La evaluación del alumnado se llevará a cabo, de acuerdo con la normativa al respecto, según dos modalidades: evaluación continua y alumnado no sujeto a dicha evaluación.

1) Evaluación continua

Para esta modalidad de evaluación, el/la alumno/a deberá asistir como mínimo al 80% de las clases, participando activamente en el desarrollo de las mismas. La nota final será el resultado de la suma de:

- Controles escritos: se llevarán a cabo dos controles individuales a lo largo del cuatrimestre para evaluar los contenidos teóricos de la materia. Para superar cada uno de ellos será necesario obtener una puntuación de 5 en una escala de 0 a 10. Estas pruebas tendrán un peso del 60% en la nota final (6 puntos de 10). El alumnado deberá superar ambos controles para poder sumar la puntuación asignada al resto de actividades que componen la evaluación continua.
- Actividades Prácticas: se subirán al aula virtual de la asignatura actividades prácticas en las que los/as alumnos/as deberán trabajar de forma individual y presentar por escrito, en fecha y forma establecida al inicio de la docencia de la asignatura. Estas actividades prácticas serán debatidas en clase con todo el grupo. Para superar cada práctica deberán obtener una puntuación mínima de 5 en una escala de 0 a 10 puntos. Dichas actividades prácticas supondrán el 10% (1 punto de 10) de la nota final.
- Trabajo final: el alumnado deberá ir desarrollando individualmente a lo largo del cuatrimestre un trabajo final de la asignatura. Dicho trabajo deberán presentarlo por medio de un informe escrito, en fecha y forma establecida al inicio de la docencia de la asignatura. Para superarlo deberán obtener una puntuación mínima de 5 en una escala de 0 a 10. Este trabajo supondrá el 20% (2 puntos de 10) de la nota final.
- Asistencia y participación en clase: se valorará la asistencia y la participación activa de los/as alumnos/as en clase. Esto supondrá el 10% (1 punto de 10) de la nota final.

Las notas que los/as alumnos/as obtengan en los controles, actividades y trabajo final que conforman la evaluación continua

tendrán vigencia hasta la primera convocatoria de examen de la asignatura en el curso 2016/2017.

2) Alumnado no sujeto a evaluación continua

Examen y trabajo final: los/as alumnos/as que no deseen someterse al sistema de evaluación continua o que no superen los mínimos exigidos en los controles, actividades prácticas y trabajo final, serán evaluados a través de este sistema:

- Examen en convocatoria oficial: éste evaluará los contenidos teóricos de la asignatura. Supondrá el 50% de la nota final (5 puntos de 10). Para superar dicho examen, los/as alumnos/as deberán obtener una puntuación mínima de 5 puntos en una escala de 0 a 10.
- Actividades Prácticas: se subirán al aula virtual de la asignatura actividades prácticas en las que los/as alumnos/as deberán trabajar de forma individual y presentar por escrito, en fecha y forma establecida al inicio de la docencia de la asignatura. En caso de que no se realice dicha entrega, según lo establecido por la docente al inicio del curso, no podrá presentarse al examen de la convocatoria a elegir. Para superar cada práctica deberán obtener una puntuación mínima de 5 en una escala de 0 a 10 puntos. Dichas actividades prácticas supondrán el 30% (3 punto de 10) de la nota final.
- Trabajo final: el alumnado deberá entregar en el momento del examen un trabajo final por medio de un informe escrito en las formas establecidas en el aula virtual de la materia. Para superarlo deberán obtener una puntuación mínima de 5 en una escala de 0 a 10. Dicho trabajo supondrá el 20% de la nota final (2 puntos de 10).

El alumnado deberá superar el examen para que se tenga en cuenta la puntuación asignada en él informa de las Actividades prácticas y en el trabajo final. Dicho sistema de evaluación se llevará a cabo en las tres convocatorias oficiales de la asignatura.

**Estrategia Evaluativa**

| Tipo de prueba | Competencias | Criterios | Ponderación |
|---|---|---|---|
| Pruebas objetivas | [CB2], [CB4], [CB5], [CB1], [CE12.1], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CG13] | Dos controles en los que se deberá contestar a preguntas sobre contenidos del temario. Cada uno de ellos se superará con un 5 en una escala de 0 a 10.<br>Examen final para el alumnado que no se someta a evaluación continua o que no supere los mínimos exigidos en la misma: Examen escrito de los contenidos de la asignatura. Será superado con una puntuación mínima de 5 sobre 10.<br>Evaluación Continua 60%<br>Evaluación No Continua 50% | 60,00 % |
| Trabajos y proyectos | [CE13.3], [CG13] | Aplicación de los contenidos trabajados en la parte teórica. Se valorará tanto el informe escrito como la presentación oral del mismo. Será superado con una puntuación de 5 en una escala de 0 a 10 | 20,00 % |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Informes memorias de prácticas | [CB3], [CE12.1], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2], [CG12], [CG13], [CG25] | Aplicación de los contenidos trabajados en la parte teórica. Cada práctica estará superada con una puntuación mínima de 5 puntos en una escala de 0 a 10<br>Evaluación Continua 10%<br>Evaluación No Continua 30% | 10,00 % |
| Técnicas de observación | [CE12.1], [CE13.1], [CE13.2], [CE13.3], [CE25.2], [CG12], [CG13], [CG25] | Asistencia y participación activa en clase, tutorías y actividades complementarias | 10,00 % |

## 10. Resultados de Aprendizaje

Manejar técnicas de comunicación interpersonal. Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.
Resolución de problemas interpersonales. Habilidades psicosociales para la toma de decisiones. Trabajo en equipo y liderazgo.
Habilidades en las relaciones interpersonales

## 11. Cronograma / calendario de la asignatura

**Descripción**

Este cronograma es orientativo y puede estar sujeto a modificaciones si lo demanda el desarrollo de la materia

| Segundo cuatrimestre | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Semana** | **Temas** | **Actividades de enseñanza aprendizaje** | **Horas de trabajo presencial** | **Horas de trabajo autónomo** | **Total** |
| Semana 1: | | Presentación de la Asignatura | 2.00 | 4.00 | 6.00 |
| Semana 2: | 1 | Clase teórica (2 h.) y práctica (2 h.) | 4.00 | 4.00 | 8.00 |
| Semana 3: | 1 | Clase teórica (2 h.) y práctica (2 h.) | 4.00 | 4.00 | 8.00 |
| Semana 4: | 2 | Clase teórica (2 h.) y práctica (2 h.) | 4.00 | 4.00 | 8.00 |
| Semana 5: | 2 | Clase teórica (2 h.) y práctica (2 h.) | 4.00 | 4.00 | 8.00 |
| Semana 6: | 3 | Clase teórica (2 h.) y práctica (2 h.) | 4.00 | 4.00 | 8.00 |
| Semana 7: | 3 | Clase teórica (2 h.) y práctica (2 h.) | 4.00 | 4.00 | 8.00 |
| Semana 8: | 3 | Clase teórica (2 h.) y práctica (2 h.) | 4.00 | 4.00 | 8.00 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Semana 9: | 4 | Clase teórica (2 h.) y práctica (2 h.) | 4.00 | 4.00 | 8.00 |
| Semana 10: | 4 | Clase teórica (2 h.) y práctica (2 h.) | 4.00 | 4.00 | 8.00 |
| Semana 11: | 5 | Clase teórica (2 h.) y práctica (2 h.) | 4.00 | 4.00 | 8.00 |
| Semana 12: | 5 | Clase teórica y práctica<br>Presentación de trabajos | 4.00 | 14.00 | 18.00 |
| Semana 13: | | Presentación de trabajos (4 h) | 6.00 | 12.00 | 18.00 |
| Semana 14: | | Repaso y Revisión Final | 6.00 | 12.00 | 18.00 |
| Semana 15: | | Preparación de la asignatura, realización de examen y actividad complementaria | 4.00 | 10.00 | 14.00 |
| Semana 16 a 18: | Evaulación | Preparación de la asignatura, realización de examen y actividad complementaria | 4.00 | 10.00 | 14.00 |
| | | Total | 66.00 | 102.00 | 168.00 |