

# **Facultad de Economía, Empresa y Turismo**

## **Grado en Turismo**

**GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA (ESCENARIO 1):**

**Habilidades Psicosociales para el Desempeño Profesional del  
Turismo  
(2021 - 2022)**

## 1. Datos descriptivos de la asignatura

Asignatura: <b>Habilidades Psicosociales para el Desempeño Profesional del Turismo</b>	Código: <b>169020902</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro: <b>Facultad de Economía, Empresa y Turismo</b></li> <li>- Lugar de impartición: <b>Facultad de Economía, Empresa y Turismo</b></li> <li>- Titulación: <b>Grado en Turismo</b></li> <li>- Plan de Estudios: <b>2009 (Publicado en 2009-11-25)</b></li> <li>- Rama de conocimiento: <b>Ciencias Sociales y Jurídicas</b></li> <li>- Itinerario / Intensificación:</li> <li>- Departamento/s: <b>Psicología Cognitiva, Social y Organizacional</b></li> <li>- Área/s de conocimiento: <b>Psicología Social</b></li> <li>- Curso: <b>4</b></li> <li>- Carácter: <b>optativa</b></li> <li>- Duración: <b>Segundo cuatrimestre</b></li> <li>- Créditos ECTS: <b>6,0</b></li> <li>- Modalidad de impartición:</li> <li>- Horario: <b>Enlace al horario</b></li> <li>- Dirección web de la asignatura: <b><a href="https://www.ull.es/grados/turismo/">https://www.ull.es/grados/turismo/</a></b></li> <li>- Idioma: <b>Castellano</b></li> </ul>	

## 2. Requisitos para cursar la asignatura

El alumnado que curse esta asignatura, debe 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: <b>YURENA MORERA CACERES</b>
- Grupo: <b>GT1, PA101</b>
<b>General</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre: <b>YURENA</b></li> <li>- Apellido: <b>MORERA CACERES</b></li> <li>- Departamento: <b>Psicología Cognitiva, Social y Organizacional</b></li> <li>- Área de conocimiento: <b>Psicología Social</b></li> </ul>

<p><b>Contacto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teléfono 1:</li> <li>- Teléfono 2:</li> <li>- Correo electrónico: <b>ymorera@ull.es</b></li> <li>- Correo alternativo: <b>ymorera@ull.edu.es</b></li> <li>- Web: <b><a href="http://iuneuro.webs.ull.es/">http://iuneuro.webs.ull.es/</a></b></li> </ul>						
<b>Tutorías primer cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Miércoles	11:30	13:30	Facultad de Psicología y Logopedia - Edificio departamental - GU.1D	B2-18
Todo el cuatrimestre		Jueves	09:30	13:30	Facultad de Psicología y Logopedia - Edificio departamental - GU.1D	B2-18
<p>Observaciones: En el escenario 0 las tutorías serán presenciales. En caso de cambiar al escenario 1, las tutorías serían online y se desarrollarán a través de la herramienta Hangouts. Las tutorías se concertarán a través del correo electrónico: ymorera@ull.edu.es. Los cambios circunstanciales en el horario de tutorías se notificarán fuera del despacho y en el Aula Virtual de la asignatura: <a href="http://www.campusvirtual.ull.es">http://www.campusvirtual.ull.es</a></p>						
<b>Tutorías segundo cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	09:30	13:30	Facultad de Psicología y Logopedia - Edificio departamental - GU.1D	B2-18
Todo el cuatrimestre		Miércoles	16:30	18:30	Facultad de Psicología y Logopedia - Edificio departamental - GU.1D	B2-18
<p>Observaciones: En el escenario 0 las tutorías serán presenciales. En caso de cambiar al escenario 1, las tutorías serían online y se desarrollarán a través de la herramienta Hangouts. Las tutorías se concertarán a través del correo electrónico: ymorera@ull.edu.es. Los cambios circunstanciales en el horario de tutorías se notificarán fuera del despacho y en el Aula Virtual de la asignatura: <a href="http://www.campusvirtual.ull.es">http://www.campusvirtual.ull.es</a></p>						

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

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Gestión de Empresas Turísticas**

Perfil profesional: **La formación en Habilidades Psicosociales es básica en el contexto de la rama de 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

##### Específicas

- 12—1 - Conocer los principios básicos de la dirección y gestión de empresas.
- 13—1 - Conocer los elementos y flujos del proceso de comunicación.
- 13—2 - Conocer las principales técnicas de negociación
- 13—3 - Conocer las principales técnicas de comunicación aplicables a las organizaciones turísticas.
- 25—2 - Conocer las herramientas que ayudan a optimizar la contribución del capital humano en las organizaciones.

##### Generales

- 12 - Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas
- 13 - Manejar técnicas de comunicación
- 25 - Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas

##### Básicas

- 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: Yurena Morera Cáceres

## CONTENIDOS TEÓRICOS

### TEMA 1. INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO CIENTÍFICO DE LOS GRUPOS.

- 1.1. El estudio científico de los grupos desde la perspectiva de Psicología Social
- 1.2. El papel del grupo en la formación del individuo: Identidad y Autoestima

### TEMA 2. EL FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS.

- 2.1. Concepto, tipos y estructura de los grupos
- 2.2. Formación y desarrollo de los grupos
- 2.3. La dinámica grupal

### TEMA 3. HABILIDADES SOCIALES EN CONTEXTOS PROFESIONALES.

- 3.1. Concepto y tipos de habilidades sociales
- 3.2. Componentes de las habilidades sociales
- 3.3. Evaluación de las habilidades sociales

### TEMA 4. HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN.

- 4.1. ¿Qué es la comunicación?
- 4.2. Función de la comunicación
- 4.3. Elementos y tipos de comunicación. La comunicación en las organizaciones
- 4.4. Estilos de comunicación

### TEMA 5. HABILIDADES PARA EL AFRONTAMIENTO Y LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 5.1. Noción de conflicto. Fases.
- 5.2. Estilos de afrontamiento de los conflictos
- 5.3. Técnicas de resolución de conflictos

## CONTENIDOS PRÁCTICOS

PRACTICA 1. Introducción a la Dinámica de grupos y técnicas de trabajo grupal

PRACTICA 2. Técnicas de presentación grupal

PRACTICA 3. Técnicas de toma de decisiones por consenso

PRACTICA 4. Técnicas de comunicación

PRACTICA 5. Técnicas de resolución de conflictos

## Actividades a desarrollar en otro idioma

## 7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante

### Descripción

Las actividades de enseñanza/aprendizaje previstas en la asignatura son:

(1) Clases teóricas: los contenidos de cada tema serán explicados y presentados por parte de la profesora (de forma presencial o virtual dependiendo del escenario de presencialidad adaptada); la dinámica de las clases tratará de potenciar la

participación activa del alumnado y un aprendizaje crítico y significativo de la materia, para ello se utilizarán preguntas que permitan aplicar los contenidos a la propia experiencia, así como el apoyo en material audiovisual.

(2) Clases prácticas y Actividades Formativas: el alumnado profundizará en los contenidos teóricos por medio de su aplicación en supuestos prácticos, la simulación de ejercicios y el manejo de técnicas e instrumentos.

**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	22,50	24,25	46,75	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [13]
Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio)	32,50	34,25	66,75	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [12]
Realización de seminarios u otras actividades complementarias	2,00	5,00	7,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [25]
Realización de trabajos (individual/grupal)	0,00	13,00	13,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [12]
Estudio/preparación de clases teóricas	0,00	5,50	5,5	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [13—3], [13—2], [13—1]
Estudio/preparación de clases prácticas	0,00	3,50	3,5	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [25—2], [13—3], [13—2], [13—1], [12—1]
Preparación de exámenes	0,00	4,50	4,5	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [13], [25—2], [13—3], [13—2], [13—1]
Realización de exámenes	3,00	0,00	3,0	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1]
Total horas	60,00	90,00	150,00	
		Total ECTS	6,00	

## 8. Bibliografía / Recursos

### Bibliografía Básica

García, A. J. (Coord.) (2016). Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales. Madrid: Pirámide.  
González, R. y Puy, A. (2008). Técnicas para el trabajo con grupos. Santa Cruz de Tenerife: Océ.  
Huici, C., Molero-Alonso, F., Gómez, A. y Morales, J. F. (Coords.) (2011). Psicología de los grupos. Madrid: UNED.  
Redorta, J. (2007). Aprender a resolver conflictos. Barcelona: Paidós.

#### Bibliografía Complementaria

Gil, F. y Alcover, C. (Coords.) (2004). Técnicas grupales en contextos organizacionales. Madrid: Pirámide.  
Goleman, D. y Cherniss, C. (2005). Inteligencia Emocional en el Trabajo. Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. Barcelona: Kairós.  
Laca, F. A. (2005). Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto. Enseñanza e Investigación en Psicología, 10 (1), 117-126.  
Luque, P.J., Palomo, A. y Pulido, M. (2008). Conflicto y negociación. En V. Zarco y A. Rodríguez (Dir.), Psicología de los Grupos y de las Organizaciones (pp.222-258). Madrid: Pirámide.  
Martínez-Pecino, R. y Guerra, J.M. (2014). Aspectos psicosociales de la comunicación. Madrid: Pirámide.  
Munduate, L. y Martínez Riquelme, J.M. (1994). Conflicto y negociación. Madrid: Eudema.  
Muñoz, A. (1994). Métodos creativos para Organizaciones. Madrid: Eudema.  
Núñez, T. y Loscertales, F. (2003). El grupo y su eficacia. Técnicas al servicio de la dirección y coordinación de grupos. Barcelona: EUB.  
Rogers, C. (1970-2004). Grupos de encuentro. Buenos Aires: Amorrortu.

#### Otros Recursos

Documentación teórica y aplicada para cada tema disponible a través del Aula Virtual de la asignatura.

## 9. Sistema de evaluación y calificación

### Descripción

El rendimiento final del alumnado en la asignatura de Habilidades Psicosociales para el Desempeño Profesional del Turismo se valorará con una calificación de 0 a 10 puntos.

De ellos, 5 puntos corresponden a la parte teórica y 5 a la parte práctica.

Para superar satisfactoriamente la asignatura, en cualquiera de las modalidades de evaluación continua o única, será necesario obtener una calificación mínima de 5 puntos, en una escala de 0 a 10, tanto en la parte teórica como en la práctica.

#### EVALUACIÓN CONTINUA

Contenidos teóricos (5 puntos, aprobada con 2,5 puntos): El alumnado podrá obtener mediante la Evaluación Continua hasta 5 puntos. Para la Evaluación Continua el alumnado deberá asistir de manera regular a las clases de teoría, sean presenciales o síncronas en línea (mínimo 80%). Se pedirá al alumnado la realización de un ejercicio escrito con actividades

relacionadas con el contenido de los temas, que deberá subirse al Aula Virtual de la asignatura para su evaluación. La asistencia regular a las clases de teoría, la valoración positiva de los ejercicios asociados a cada tema y la participación activa en clase permitirán al alumnado obtener hasta 5 puntos (50% del total de la asignatura).

Contenidos prácticos (5 puntos, aprobada con 2,5 puntos): Para superar la Evaluación Continua de las prácticas el alumnado deberá asistir de manera regular a las clases, sean presenciales o síncronas en línea (mínimo 80%), deberá participar en las actividades que se propongan y deberá elaborar un informe escrito sobre cada una de las actividades realizadas, que deberá subirse al Aula Virtual de la asignatura para su evaluación. Finalmente, se les pedirá una valoración global de la asignatura, que se entregará al final del Cuatrimestre. La asistencia regular a las clases de prácticas, la participación en clase y la valoración positiva de los informes de Prácticas permitirán al alumnado obtener hasta 5 puntos (50% del total de la asignatura).

Tanto para la teoría como para la práctica, si el/la alumno/a no supera la Evaluación Continua, bien por no haber podido asistir a clase o bien por no haber respondido adecuadamente a las tareas solicitadas, pasará directamente a la modalidad de Evaluación Única.

#### EVALUACIÓN ÚNICA

Contenidos teóricos: Los/as alumnos/as que NO hayan superado la parte teórica de la asignatura mediante la Evaluación Continua, deberán presentarse a un examen final en el que se evaluarán todos los temas de teoría. El examen consistirá en una prueba objetiva de 25 a 30 preguntas tipo test, con cuatro alternativas de respuesta y sólo una alternativa correcta, que supondrá 5 de los 10 puntos de la asignatura (50% del total de la asignatura).

Contenidos prácticos: Los estudiantes que NO hayan superado la parte práctica de la asignatura mediante la Evaluación Continua, deberán presentarse a un examen final en el que se evaluarán todos los contenidos de prácticas. El examen consistirá en 4 - 5 preguntas de tipo desarrollo que supondrán 5 de los 10 puntos de la asignatura (50% del total de la asignatura).

Aquellos alumnos/as que SÍ hayan superado la Evaluación Continua podrán realizar el examen final para subir su nota.

En el caso de estar en el escenario 1, la realización de las pruebas de evaluación se ajustará a las medidas de presencialidad y aforo vigentes, o en caso necesario se desarrollarán de manera on-line a través del aula virtual de la asignatura.

Por último, el alumnado que se encuentre en alguna de las convocatorias extraordinarias de 5ª, 6ª y 7ª, SOLO tendrá derecho al sistema de Evaluación Única con el Tribunal de 5ª, 6ª y 7ª convocatoria. Si el/la estudiante quisiera optar por la Evaluación Continua, tendrá que RENUNCIAR AL TRIBUNAL en cumplimiento del Reglamento de Evaluación y Calificación de la Universidad de La Laguna y en atención al Calendario del Grado (Curso 2018-2019) de la Universidad de La Laguna.

#### Estrategia Evaluativa

Tipo de prueba	Competencias	Criterios	Ponderación
----------------	--------------	-----------	-------------

Pruebas objetivas	[CB5], [CB4], [CB2], [CB1], [13], [13—3], [13—2], [13—1], [12—1]	Contestar preguntas de respuesta cerrada sobre el contenido teórico del temario. Cada error resta 0.3. La ponderación de este tipo de pruebas será de un 60% cuando el alumnado realice la evaluación única.	50,00 %
Informes memorias de prácticas	[CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [25], [13], [12], [25—2], [13—3], [13—2], [13—1], [12—1]	Aplicación correcta de técnicas y herramientas en las prácticas. Entrega de tareas prácticas con el trabajo realizado. Se valorará la asistencia y participación a las clases prácticas.	40,00 %
Pruebas de ejecuciones de tareas reales y/o simuladas	[CB5], [CB4], [CB2], [CB1], [25], [13], [12], [25—2], [13—3], [13—2], [13—1], [12—1]	Entrega de tareas con el trabajo realizado en las actividades formativas. Se valorará la asistencia y participación a las actividades formativas	10,00 %

## 10. Resultados de Aprendizaje

Adquirir y mejorar el repertorio de habilidades psicosociales para las relaciones interpersonales y el trabajo grupal.  
Mejorar las habilidades de comunicación a través del conocimiento propio. Conocer y manejar técnicas de comunicación interpersonal.  
Mejorar las habilidades para el afrontamiento y la resolución de conflictos interpersonales a través del conocimiento propio. Conocer y manejar técnicas de afrontamiento de conflictos.  
Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas desde una perspectiva más amplia y humana.

## 11. Cronograma / calendario de la asignatura

### Descripción

El cronograma que se presenta a continuación tiene carácter GENERAL Y ORIENTATIVO.  
Podrá ser modificado por causas sobrevenidas que escapen al control del profesorado de La asignatura.  
La distribución de los temas por semana es orientativa, pudiendo sufrir ajustes o cambios según las necesidades de organización docente del profesorado, del curso y/o del centro.  
En cuanto a las actividades formativas, su situación en el cronograma es de carácter igualmente orientativo, pudiendo realizarse en la Semana de la Empresa Turística y en la Semana de la Empresa organizadas por la Facultad.

### Segundo cuatrimestre

Semana	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total
--------	-------	--------------------------------------	-----------------------------	---------------------------	-------

Semana 1:	Tema 1	- Introducción general a la asignatura, sus contenidos y su organización docente. - Explicación de las prácticas y de las actividades formativas a realizar en la asignatura. - Explicación Tema 1.	2.50	6.00	8.50
Semana 2:	Tema 1	- Explicación Tema 1. - Desarrollo Práctica 1.	3.75	6.00	9.75
Semana 3:	Tema 1	- Explicación Tema 1. - Desarrollo Práctica 1.	3.75	6.00	9.75
Semana 4:	Tema 2	- Explicación Tema 2. - Desarrollo Práctica 2.	3.75	6.00	9.75
Semana 5:	Tema 2	- Explicación Tema 2. - Desarrollo Práctica 2. - Entrega ejercicio teórico Temas 1 y 2. - Entrega informe Prácticas 1 y 2.	3.75	6.00	9.75
Semana 6:	Tema 3	- Explicación Tema 3. - Desarrollo Práctica 3.	3.75	6.00	9.75
Semana 7:	Tema 3	- Explicación Tema 3. - Desarrollo Práctica 3.	3.75	6.00	9.75
Semana 8:	Tema 3	- Explicación Tema 3. - Desarrollo Práctica 3.	3.75	6.00	9.75
Semana 9:	Tema 4	- Explicación Tema 4. - Desarrollo Práctica 4.	3.75	6.00	9.75
Semana 10:	Tema 4	- Explicación Tema 4. - Desarrollo Práctica 4.	3.75	6.00	9.75
Semana 11:	Tema 4	- Explicación Tema 4. - Desarrollo Práctica 4.	3.75	6.00	9.75
Semana 12:	Tema 4	- Explicación Tema 4. - Desarrollo Práctica 4.	3.75	6.00	9.75
Semana 13:	Tema 5	- Explicación Tema 5. - Desarrollo Práctica 5.	3.75	6.00	9.75
Semana 14:	Tema 5	- Explicación Tema 5. - Desarrollo Práctica 5. - Entrega ejercicio teórico Temas 3, 4 y 5. - Entrega informe Prácticas 3, 4 y 5.	3.75	6.00	9.75

Semana 15:	Revisión general de la asignatura	- Resumen y resolución de dudas de Teoría y Prácticas. - Realización Actividad Formativa.	5.75	6.00	11.75
Semana 16 a 18:	Evaluación	- Evaluación y trabajo autónomo del alumnado para la preparación de la evaluación del temario. - Para más información sobre el calendario académico y de exámenes consultar la información oficial en la web del centro.	3.00	0.00	3.00
Total			60.00	90.00	150.00