Facultad de Economía, Empresa y Turismo
Universidad de La Laguna

# Facultad de Economía, Empresa y Turismo

## Grado en Turismo

### GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :

### Habilidades Psicosociales para el Desempeño Profesional del Turismo
### (2023 - 2024)

## 1. Datos descriptivos de la asignatura

| Asignatura: Habilidades Psicosociales para el Desempeño Profesional del Turismo | Código: 169020902 |
|---|---|

- Centro: **Facultad de Economía, Empresa y Turismo**
- Lugar de impartición: **Facultad de Economía, Empresa y Turismo**
- Titulación: **Grado en Turismo**
- Plan de Estudios: **2009 (Publicado en 2009-11-25)**
- Rama de conocimiento: **Ciencias Sociales y Jurídicas**
- Itinerario / Intensificación:
- Departamento/s:
  **Psicología Cognitiva, Social y Organizacional**
- Área/s de conocimiento:
  **Psicología Social**
- Curso: **4**
- Carácter: **optativa**
- Duración: **Segundo cuatrimestre**
- Créditos ECTS: **6,0**
- Modalidad de impartición:
- Horario: **Enlace al horario**
- Dirección web de la asignatura: **https://www.ull.es/grados/turismo/**
- Idioma: **Castellano**

## 2. Requisitos de matrícula y calificación

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: **YURENA MORERA CACERES**

- Grupo: **GT1, PA101**

**General**
- Nombre: **YURENA**
- Apellido: **MORERA CACERES**
- Departamento: **Psicología Cognitiva, Social y Organizacional**
- Área de conocimiento: **Psicología Social**

**Contacto**
- Teléfono 1:
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **ymorera@ull.es**
- Correo alternativo: **ymorera@ull.edu.es**
- Web: **https://www.ull.es/institutos/instituto-universitario-neurociencia/**

**Tutorías primer cuatrimestre:**

| 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 |

Observaciones: Además de las tutorías presenciales, pueden usarse los recursos electrónicos incluidos o enlazados desde el Campus virtual. 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: http://www.campusvirtual.ull.es

**Tutorías segundo cuatrimestre:**

| 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 |

Observaciones: Además de las tutorías presenciales, pueden usarse los recursos electrónicos incluidos o enlazados desde el Campus virtual. 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: http://www.campusvirtual.ull.es

## 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. <br/>**

## 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 as 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. EL FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DESDE UNA PERSPECTIVA CIENTÍFICA
1.1. El estudio científico de los grupos desde la perspectiva de Psicología Social
1.2. Concepto, tipos y estructura de los grupos
1.3. Formación y desarrollo de los grupos
1.4. La dinámica grupal

TEMA 2. HABILIDADES SOCIALES EN CONTEXTOS PROFESIONALES.
2.1. Concepto y tipos de habilidades sociales
2.2. Componentes de las habilidades sociales
2.3. Evaluación de las habilidades sociales

TEMA 3. HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN.
3.1. ¿Qué es la comunicación?
3.2. Función de la comunicación
3.3. Elementos y tipos de comunicación. La comunicación en las organizaciones
3.4. Estilos de comunicación

TEMA 4. HABILIDADES PARA EL AFRONTAMIENTO Y LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
4.1. Noción de conflicto. Fases.
4.2. Estilos de afrontamiento de los conflictos
4.3. Ténicas 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 concenso
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

**Modelo de Enseñanza Centrada en el Alumnado**

Aplica el Modelo de Enseñanza Centrada en el Alumnado (MECA - ULL)
Aprendizaje basado en Problemas (PBL), Aprendizaje cooperativo, Método o estudio de casos, Simulación

**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; 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, el trabajo grupal 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 | 32,25 | 54,75 | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [13] |
| Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio) | 32,50 | 39,25 | 71,75 | [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] |
| 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.

Martínez-Pecino, R. y Guerra, J.M. (2014). Aspectos psicosociales de la comunicación. Madrid: Pirámide.

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

## 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 (mínimo 80%). Se pedirá al alumnado la realización de un ejercicio escrito con actividades relacionadas con el contenido de cada uno de los temas, que deberá subir al Aula Virtual de la asignatura (al final de cada tema) para su evaluación. Cada ejercicio se puntuará con un máximo de 1,25 puntos. La realización de todos los ejercicios es necesaria para computar la calificación final. **La asistencia regular a las clases de teoría, la entrega y 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 (mínimo 80%), deberá participar en las actividades que se propongan y deberá elaborar un informe escrito sobre las actividades realizadas en cada uno de los temas, que deberá subir al Aula Virtual de la asignatura para su evaluación (al final de cada tema). La realización de todos estos ejercicios es necesaria para computar la calificación final. **La asistencia regular a las clases de prácticas, la entrega y 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).** Por último, se pedirá una valoración global de la asignatura, que se entregará al final del Cuatrimestre.

En la segunda convocatoria oficial (Julio) se mantendrá la Evaluación Continua, así como las partes aprobadas.

Una vez que el alumnado se ha presentado a las actividades cuya ponderación computa el 50% de la evaluación continua (en este caso equivale a entregar las actividades correspondientes a los temas 1 y 2), se entenderá agotada la convocatoria. Es decir, hasta este momento, un alumno o alumna puede decidir NO CONTINUAR con la Evaluación Continua y aparecerá como *'No presentado'* en el acta. Sin embargo superado este punto, si el alumno o alumna NO SUPERA la Evaluación Continua, aparecerá en el acta como *'Suspenso'* y pasará directamente a la modalidad de Evaluación Única en la siguiente convocatoria.

**EVALUACIÓN ÚNICA**

Contenidos teóricos: El alumnado que no haya cursado la Evaluación Continua o que NO haya superado la asignatura mediante la Evaluación Continua, deberá 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: El alumnado que no haya cursado la Evaluación Continua o que NO haya superado la asignatura mediante la Evaluación Continua, deberá 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).

Por último, el alumnado que se encuentre en la quinta o posteriores convocatorias y desee ser evaluado por un Tribunal, deberá presentar una solicitud a través del procedimiento habilitado en la sede electrónica, dirigida al Decano de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo. Dicha solicitud deberá realizarse con una antelación mínima de diez días hábiles del comienzo del periodo de exámenes.

**Estrategia Evaluativa**

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| Pruebas objetivas | [13], [13—3], [13—2], [13—1], [12—1] | Contestar preguntas de respuesta cerrada sobre el contenido teórico del temario.<br>La ponderación de este tipo de pruebas será de un 50% cuando el alumnado realice la Evaluación Única.<br>En el caso de la Evaluación Continua, la ponderación de este tipo de pruebas será 0%. | 25,00 % |
| Pruebas de respuesta corta | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [25], [13], [12], [25—2], [13—3], [13—2], [13—1], [12—1] | Contestar preguntas de respuesta abierta sobre el contenido práctiico del temario.<br>La ponderación de este tipo de pruebas será de un 50% cuando el alumnado realice la Evaluación Única.<br>En el caso de la Evaluación Continua, la ponderación de este tipo de pruebas será 0%. | 25,00 % |
| Trabajos y proyectos | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [25], [13], [12], [25—2], [13—3], [13—2], [13—1], [12—1] | Realización de trabajos y comentarios escritos sobre los contenidos de teoría.<br>Se valorará la asistencia y participación a las clases.<br>La ponderación de este tipo de pruebas será de un 50% cuando el alumnado realice la Evaluación Continua.<br>En el caso de la Evaluación Única, la ponderación de este tipo de pruebas será 0%. | 25,00 % |
| 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 informes de prácticas con el trabajo realizado.<br>Se valorará la asistencia y participación a las clases prácticas.<br>La ponderación de este tipo de pruebas será de un 50% cuando el alumnado realice la Evaluación Continua.<br>En el caso de la Evaluación Única, la ponderación de este tipo de pruebas será 0%. | 25,00 % |

## 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.<br>- Explicación de las prácticas y de las actividades formativas a realizar en la asignatura.<br>- Explicación Tema 1. | 2.50 | 6.00 | 8.50 |
| Semana 2: | Tema 1 | - Explicación Tema 1.<br>- Desarrollo Práctica 1. | 3.75 | 6.00 | 9.75 |
| Semana 3: | Tema 1 | - Explicación Tema 1.<br>- Desarrollo Práctica 2. | 3.75 | 6.00 | 9.75 |
| Semana 4: | Tema 1 | - Explicación Tema 1.<br>- Desarrollo Práctica 2.<br>**- Entrega ejercicio teórico Tema 1.**<br>**- Entrega informe Prácticas 1 y 2.** | 3.75 | 6.00 | 9.75 |
| Semana 5: | Tema 2 | - Explicación Tema 2.<br>- Desarrollo Práctica 3. | 3.75 | 6.00 | 9.75 |
| Semana 6: | Tema 2 | - Explicación Tema 2.<br>- Desarrollo Práctica 3. | 3.75 | 6.00 | 9.75 |
| Semana 7: | Tema 2 | - Explicación Tema 2.<br>- Desarrollo Práctica 3.<br>**- Entrega ejercicio teórico Tema 2.**<br>**- Entrega informe Prácticas 3.** | 3.75 | 6.00 | 9.75 |
| Semana 8: | Tema 3 | - Explicación Tema 3.<br>- Desarrollo Práctica 4. | 3.75 | 6.00 | 9.75 |
| Semana 9: | Tema 3 | - Explicación Tema 3.<br>- Desarrollo Práctica 4. | 3.75 | 6.00 | 9.75 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Semana 10: | Tema 3 | - Explicación Tema 3.<br>- Desarrollo Práctica 4. | 3.75 | 6.00 | 9.75 |
| Semana 11: | Tema 3 | - Explicación Tema 3.<br>- Desarrollo Práctica 4.<br>**- Entrega ejercicio teórico Tema 3.**<br>**- Entrega informe Prácticas 4.** | 3.75 | 6.00 | 9.75 |
| Semana 12: | Tema 4 | - Explicación Tema 4.<br>- Desarrollo Práctica 5. | 3.75 | 6.00 | 9.75 |
| Semana 13: | Tema 4 | - Explicación Tema 4.<br>- Desarrollo Práctica 5. | 3.75 | 6.00 | 9.75 |
| Semana 14: | Tema 4 | - Explicación Tema 4.<br>- Desarrollo Práctica 5.<br>- Realización Actividad Formativa. | 5.75 | 6.00 | 11.75 |
| Semana 15: | Tema 4 | - Explicación Tema 4.<br>- Desarrollo Práctica 5.<br>**- Entrega ejercicio teórico Tema 4.**<br>**- Entrega informe Práctica 5.** | 3.75 | 6.00 | 9.75 |
| Semana 16 a 18: | Evaluación y tutorías | - Evaluación.<br>- Tutorías para la resolución de dudas de Teoría y Prácticas.<br>- 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 |