



# **Escuela Universitaria de Turismo Iriarte**

## **Grado en Turismo (IRIARTE)**

**GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :**

**Habilidades psicosociales para el desempeño profesional del turismo**  
**(2024 - 2025)**

## 1. Datos descriptivos de la asignatura

Asignatura: Habilidades psicosociales para el desempeño profesional del turismo

Código: 509430902

- Centro: **Escuela Universitaria de Turismo Iriarte**
- Lugar de impartición: **Escuela Universitaria de Turismo Iriarte**
- Titulación: **Grado en Turismo (IRIARTE)**
- Plan de Estudios: **2009 (Publicado en 2009-11-25)**
- Rama de conocimiento: **Ciencias Sociales y Jurídicas**
- Itinerario / Intensificación:
- Departamento/s:
  - Economía y Empresa**
  - Marketing**
- Área/s de conocimiento:
  - Economía y Empresa**
  - Marketing**
- 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://www.iriarteuniversidad.es>
- Idioma: **Castellano**

## 2. Requisitos de matrícula y calificación

Haber superado la asignatura de Gestión de recursos humanos en la empresa turística

## 3. Profesorado que imparte la asignatura

Profesor/a Coordinador/a: **MILAGROS ARMAS ARRATE**

- Grupo:

### General

- Nombre: **MILAGROS**
- Apellido: **ARMAS ARRATE**
- Departamento: **Economía y Empresa**
- Área de conocimiento: **Economía y Empresa**

### Contacto

- Teléfono 1:
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **milagrosarmas@iriarteuniversidad.es**
- Correo alternativo:
- Web: **<http://moodle.iriarteuniversidad.es>**

### Tutorías primer cuatrimestre:

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	13:00	16:00	Escuela Universitaria de Turismo Iriarte - EUTI	Aula 5
Todo el cuatrimestre		Viernes	12:00	15:00	Escuela Universitaria de Turismo Iriarte - EUTI	Google Meet

Observaciones: El 50% de las horas de tutorías se pueden hacer virtuales. En concreto, las referidas a los viernes de 10:0 a 13:00 Se ruega al alumnado consultar el aula virtual para confirmar ante cualquier posible cambio puntual y escribiendo al docente. Las tutorías virtuales de los viernes se realizarán a través del Google Meet cuyo enlace se marcará en el aula virtual correspondiente.

### 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: **Optativa**

Perfil profesional: **Administración y gestión de empresas. Viajes, turismo, ocio**

## 5. Competencias

### Competencias específicas

**CE25.2** - 25.2 Conocer las herramientas que ayudan a optimizar la contribución del capital humano en las organizaciones

**CE13.3** - 13.3 Conocer las principales técnicas de comunicación aplicables a las organizaciones turísticas

**CE13.2** - 13.2 Conocer las principales técnicas de negociación

**CE13.1** - 13.1 Conocer los elementos y flujos del proceso de comunicación

**CE12.2** - 12.2 Conocer los conceptos y herramientas más actuales de planificación, organización, dirección, coordinación y control

## Competencias Generales

**CG12** - ) los distintos tipos de entidades turísticas

**CG13** - Manejar técnicas de comunicación

**CG25** - Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas

## Competencias Básicas

**CB1** - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de textos avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos de la vanguardia de su campo de estudios

**CB2** - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vacación 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 sobre temas relevantes de índole social, científica o ética

**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

#### 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

Algunas prácticas se realizarán en Inglés

## 7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante

### Descripción

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

Última modificación: 04-07-2024 Aprobación: 10-07-2024 Página 6 de 12

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.

El uso de la inteligencia artificial (IA) no se permite para el desarrollo de las actividades formativas

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	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE25.2], [CE13.3], [CE13.2], [CE13.1], [CE12.2], [CG12], [CG13], [CG25]
Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio)	31,25	39,25	70,5	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE25.2], [CE13.3], [CE13.2], [CE13.1], [CE12.2], [CG12], [CG13], [CG25]
Realización de seminarios u otras actividades complementarias	3,25	5,00	8,25	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE25.2], [CE13.3], [CE13.2], [CE13.1], [CE12.2], [CG12], [CG13], [CG25]
Estudio/preparación de clases teóricas	0,00	5,50	5,5	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE25.2], [CE13.3], [CE13.2], [CE13.1], [CE12.2], [CG12], [CG13], [CG25]
Estudio/preparación de clases prácticas	0,00	3,50	3,5	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE25.2], [CE13.3], [CE13.2], [CE13.1], [CE12.2], [CG12], [CG13], [CG25]
Preparación de exámenes	0,00	4,50	4,5	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE25.2], [CE13.3], [CE13.2], [CE13.1], [CE12.2], [CG12], [CG13], [CG25]
Realización de exámenes	3,00	0,00	3,0	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE25.2], [CE13.3], [CE13.2], [CE13.1], [CE12.2], [CG12], [CG13], [CG25]
Total horas	60,00	90,00	150,00	
		Total ECTS	6,00	

## 8. Bibliografía / Recursos

### Bibliografía Básica

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.

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

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

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

Guillén Gestoso, C. y Guil Bozal, R. (2000). Psicología del Trabajo para las relaciones laborales. Madrid. McGraw Hill.

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

Newstrom, J.W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México. McGraw-Hill.

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

Myers, D. G. (2011). Psicología. Madrid: McGraw-Hill

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

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

### Bibliografía Complementaria

### 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 (50%). 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.

Todo el alumnado está sujeto a evaluación continua en la primera convocatoria de la asignatura, salvo que comunique su deseo de no acogerse a la misma. Esto debe hacerse antes de haberse presentado a las actividades que computen al menos el 50% de la evaluación continua, excepto situaciones sobrevenidas. La renuncia a la evaluación continua se hará a través del procedimiento habilitado en el aula virtual de cada asignatura. Una vez que el alumnado se presente al menos al 50% de las actividades de evaluación continua (equivalente en este caso a entregar las actividades correspondientes a los temas 1 y 2), si no ha renunciado previamente, se entenderá agotada la convocatoria de EC, aparecerá en el acta como 'Suspens' 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 tiene el derecho a ser examinado mediante evaluación continua o mediante evaluación única. 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	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE25.2], [CE13.3], [CE13.2], [CE13.1], [CE12.2], [CG13]	Contestar preguntas de respuesta cerradas sobre el contenido del temario.	25,00 %
Pruebas de respuesta corta	[CB1], [CB2], [CB3], [CE13.2], [CE13.1], [CE12.2], [CG13]	Desarrollo corto de contenidos del temario	25,00 %
Trabajos y proyectos	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE13.3], [CE13.2], [CE13.1], [CG12]	Cumplir con los requisitos exigidos en los trabajos, corrección en lenguaje.	25,00 %
Informes memorias de prácticas	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE25.2], [CE13.3], [CE13.2], [CE13.1], [CG12], [CG13], [CG25]	Aplicación correcta de técnicas y herramientas en las prácticas. Entrega de informes de prácticas con el trabajo realizado.	25,00 %

## 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

El cronograma que se presenta a continuación tiene carácter GENERAL Y ORIENTATIVO. Podrá ser modificado bien por detectarse la necesidad de ahondar en alguno de los temas y/o de las actividades prácticas, bien por causas sobrevenidas que escapen al control del profesorado de esta asignatura.

La distribución de los temas por semana es igualmente orientativa, puede sufrir cambios según las necesidades de organización docente del profesorado, del curso y/o del centro.

Primer cuatrimestre					
Semana	Temas	Actividades de enseñanza aprendizaje	Horas de trabajo presencial	Horas de trabajo autónomo	Total
Semana 1:	Tema 1		0.00	0.00	0.00

Semana 2:	Tema 1		0.00	0.00	0.00
Semana 3:	Tema 2		0.00	0.00	0.00
Semana 4:	Tema 2		0.00	0.00	0.00
Semana 5:	Tema 2		0.00	0.00	0.00
Semana 6:	Tema 3		0.00	0.00	0.00
Semana 7:	Tema 3		0.00	0.00	0.00
Semana 8:	Tema 3		0.00	0.00	0.00
Semana 9:	Tema 3		0.00	0.00	0.00
Semana 10:	Tema 4		0.00	0.00	0.00
Semana 11:	Tema 4		0.00	0.00	0.00
Semana 12:	Tema 4		0.00	0.00	0.00
Semana 13:	Tema 5		0.00	0.00	0.00
Semana 14:	Tema 5		0.00	0.00	0.00
Total		0.00	0.00	0.00	

#### 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. Presentación del tema 1. La motivación y el trabajo.	4.00	6.00	10.00
Semana 2:	TEMA 1	Explicación del tema 1. La motivación y el trabajo. Preparación y resolución de actividad práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 3:	TEMA 1	Explicación del tema 1. La motivación y el trabajo. Preparación y resolución de actividad práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 4:	TEMA 2	Explicación tema 2. Comunicación interpersonal e intergrupal en las organizaciones. Preparación y resolución actividad práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 5:	TEMA 2	Explicación tema 2. Comunicación interpersonal e intergrupal en las organizaciones. Preparación y resolución actividad práctica.	4.00	6.00	10.00

Semana 6:	TEMA 2	Explicación tema 2. Comunicación interpersonal e intergrupal en las organizaciones. Preparación y resolución actividad práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 7:	TEMA 3	Las actitudes sociales	4.00	6.00	10.00
Semana 8:	TEMA 4	Explicación tema 4: Trabajando en equipo: Dinámicas grupales. Preparación y resolución actividad práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 9:	TEMA 5	Explicación del tema 5: Clima organizacional	4.00	6.00	10.00
Semana 10:	TEMA 6	Explicación del tema 6: Estrategias de resolución de conflictos. Preparación y resolución de actividad práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 11:	TEMA 6	TEMA 6. Estrategias de Resolución de Conflictos en el ámbito de las organizaciones	4.00	6.00	10.00
Semana 12:	TEMA 7	Explicación del tema 7: Emoción, Estrés y satisfacción laboral. Preparación y resolución de actividad práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 13:	TEMA 7	Explicación del tema 7:Emoción, Estrés y satisfacción laboral.Preparación y resolución de actividad práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 14:	TEMA 7	Explicación del tema 7:Emoción, Estrés y satisfacción laboral.Preparación y resolución de actividad práctica.	4.00	6.00	10.00
Semana 15 a 17:			4.00	6.00	10.00
Total			60.00	90.00	150.00