



FICHA IDENTIFICATIVA

DATOS DE LA ASIGNATURA

Código: 42985

Nombre: Turismo como sistema social: gestión de personas

Ciclo: Máster Universitario Oficial

Créditos ECTS: 5

Curso académico: 2026-27

TITULACIONES

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2135 - Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo	Facultat d'Economia	1	Primer cuatrimestre

MATERIAS

Titulación	Materia	Carácter
2135 - Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo	Turismo como sistema social: gestión de personas	OPTATIVA

COORDINACIÓN

PONS VERDU FERNANDO JOSE

RESUMEN

La asignatura pretende analizar la actividad turística como una actividad de servicios en un contexto organizacional, desde una perspectiva sistémica. Desde esta perspectiva conceptual consideramos la existencia de tres subsistemas fundamentales (Usuarios-turistas, Profesionales y Gestores) entre ellos se producen una serie de interacciones, que deben ser planificadas y gestionadas para un correcto funcionamiento del sistema social, que constituyen. Los conocimientos y aptitudes adquiridos capacitarán al estudiante para la mejor comprensión de los procesos de interacción social y la conducta organizacional en las organizaciones turísticas.

;sticas.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

RELACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS DE LA MISMA TITULACIÓN

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

OTROS TIPOS DE REQUISITOS



COMPETENCIAS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2135 - Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

Capacidad para dirigir personas y habilidades directivas de liderazgo en la actividad turística.

Capacidad para trabajar en un equipo y enfrentarse a situaciones problemáticas de manera colectiva.

Habilidades en la negociación y resolución de problemas y conflictos.

Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. Turismo como Sistema Social

1. La teoría de sistemas
2. El Sistema Turístico
3. La empresa turística como sistema complejo, abierto y dinámico
4. Los subsistemas de la empresa turística

2. Liderazgo y dirección de organizaciones

1. Liderazgo y dirección
2. Estilos de liderazgo: aproximaciones teóricas
3. El liderazgo transformacional y carismático
4. Liderazgo e inteligencia emocional

3. Motivación y Satisfacción Laboral

1. La motivación humana
2. Concepto de motivación laboral
3. Enfoques teóricos en el estudio de la motivación laboral
4. Aspectos motivadores del trabajo.
5. Concepto de satisfacción laboral
6. Modelos y teorías sobre satisfacción laboral

1. Delimitación de nociones
2. Tipos de equipos de trabajo
3. El desarrollo del equipo de trabajo
4. Factores que influyen el desempeño del equipo



4. Grupo de trabajo y Trabajo en equipo

1. Delimitación de nociones
2. Tipos de equipos de trabajo
5. Las personas en los equipos de trabajo: teoría de los roles de equipo.

5. Conflicto y negociación

1. Definición de conflicto
2. Tipos de conflicto
3. Comportamientos frente al conflicto
4. Definición de negociación
5. Tipos de negociación
6. Proceso de negociación
7. Estilos de negociación
8. Método de negociación

VOLUMEN DE TRABAJO (HORAS)

ACTIVIDADES PRESENCIALES

Actividad	Horas
Teoría	25,00
Seminario	15,00
Total horas	40,00

ACTIVIDADES NO PRESENCIALES

Actividad	Horas
Asistencia a otras actividades	0,00
Elaboración de trabajos individuales o en grupo	40,00
Estudio y trabajo autónomo	20,00
Preparación de clases	10,00
Preparación de actividades de evaluación	15,00
Resolución de casos prácticos	0,00
Total horas	85,00

METODOLOGÍA DOCENTE

- El propósito del docente es implementar un aprendizaje teórico y práctico de la materia, facilitando al alumnado los contenidos teóricos fundamentales para que puedan acceder al conocimiento en profundidad de los temas propuestos; y a la vez las herramientas para que se familiaricen con la metodología propia de la Psicología Social de un modo activo, participativo y creativo. Para ello, durante las clases se enfocará la materia desde las perspectivas de aprendizaje que se explican a continuación:



- Clases magistrales y actividades cooperativas: El alumno/a dispone de materiales básicos para el estudio de cada uno de los temas. El contenido de esos materiales será explicado en clases magistrales que irán acompañadas de sesiones prácticas y de discusión en grupos de trabajo, más o menos amplios.
- Aprendizaje significativo: Cada tema, en su caso, se iniciará con una pequeña sesión de debate en la que el alumnado, por grupos de trabajo, indagará en sus conocimientos previos sobre el tema que se va a tratar. Las conclusiones de esas pequeñas sesiones de debate se expondrán brevemente y a continuación se iniciará la exposición de contenidos del tema.
- Aprendizaje basado en problemas: un grupo pequeño de alumnos/as (entre cinco y seis alumnos/as) analizará, discutirá y resolverá, en un marco de trabajo cooperativo un problema seleccionado o diseñado especialmente para el logro de los objetivos de aprendizaje, bajo la tutela del docente como facilitador y guía, que será evaluado y conformará un 50 % de la calificación final, conforme se explica en el apartado Evaluación. El informe del trabajo planteado deberá defenderse ante todos los integrantes de la clase en un tiempo reducido y presentarse al profesor, de manera detallada y acompañado de un informe sobre las tareas realizadas por los distintos integrantes del grupo junto con una ficha de evaluación que le será facilitada por el profesor. El trabajo en equipo cooperativo, la colaboración para aprender serán tomadas como competencias esenciales en el trabajo.
- Asimismo se desarrollarán actividades de carácter práctico a través de las cuales los alumnos y alumnas integrarán los contenidos de la asignatura. Estas actividades consistirán en la elaboración de resúmenes, la presentación y exposición oral en el aula de trabajos realizados sobre problemas y actividades prácticas. Se realizarán tanto de forma individual como en grupo, según indicación del profesor, y requerirán por parte del alumno el trabajo dentro y fuera del aula, la consulta de fuentes bibliográficas y de páginas web. Las sesiones prácticas tienen una doble función operativa, por una parte el trabajo cooperativo en grupo y por otra la participación de toda la clase en las sesiones. Las clases prácticas tendrán, por tanto, carácter eminentemente participativo. En ellas se recurrirá a cuestionarios, material audiovisual y material bibliográfico como base para el comentario y discusión en clase de los distintos tópicos abordados en cada una de las prácticas.
- Aula virtual: Se utilizará la plataforma digital de enseñanza (Aula Virtual) para resolver tutorías y respuestas a cuestiones planteados por los alumnos y alumnas. El aula virtual también se utilizará para proporcionar materiales al alumnado.

s planteados por los alumnos y alumnas. El aula virtual también se utilizará para proporcionar materiales al alumnado.

EVALUACIÓN

La evaluación se basará en tres elementos:

- Prueba objetiva con preguntas de respuesta múltiple sobre los contenidos teóricos y prácticos desarrollados a lo largo del curso incluidos en el programa, y con su realización se obtendrá un 30% de la calificación final. Las respuestas erróneas penalizarán, aplicándose para corregirlo la fórmula correspondiente.
- El 50% de la calificación se obtendrá del trabajo obligatorio que presente el alumnado.
- El 20% de la calificación se obtendrá de la evaluación continuada de cada estudiante basada en la asistencia regular a clase y, actividades presenciales y habilidades y competencias adquiridas por el alumno o alumna a través de su participación activa en las formativas individuales y



grupales propuestas por el profesor en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Recomendaciones: Participación activa, propuesta de casos, búsqueda activa y planteamiento de soluciones.

Resumen de la evaluación:

La calificación final, cuya nota máxima será 10, se obtendrá a partir de la suma

de las calificaciones obtenidas en las siguientes pruebas:

Examen tipo test: 30%

Trabajo de Investigación y evaluación de las actividades prácticas: 50%

Evaluación continuada: 20%

Total calificación: 100%

El 20% de la nota de evaluación continuada se considera no recuperable en segunda convocatoria. En segunda convocatoria se mantiene la calificación de las actividades no recuperables. No es necesario alcanzar un porcentaje o nota mínima en cada parte evaluada para que se puedan promediar o sumar.

El/La alumno/a puede superar la asignatura en segunda convocatoria. No existen diferencias entre los sistemas de evaluación en primera y segunda convocatoria más allá del 20% correspondiente a la evaluación continuada indicada anteriormente.

La nota mínima global para aprobar la asignatura es 5 (tanto en primera como en segunda convocatoria). Se podrá optar a la calificación de Matrícula de Honor con una nota superior a 9. En el caso de que el número de alumnos en esa situación sea superior al número admitido por la normativa tendrán preferencia los alumnos con mayores calificaciones.

mitido por la normativa tendrán preferencia los alumnos con mayores calificaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Castaño Blanco, J.M. (2005). Psicología Social de los viajes y del turismo. Madrid : Thomson Paraninfo.
- Robbins, S.P. y Judge, T.A. (2017). Conflicto y negociación. En S.P. Robbins y T.A. Judge, Comportamiento organizacional (456 489). Pearson educación.
- Consejo General de Colegios Oficiales De Psicólogos (2011) Trabajo en equipo en las



organizaciones aportaciones de la Psicología. Papeles del psicólogo 32 (1)

- González, P., Llinares, L.I. y Zurriaga, R. (2012). Gestión positiva del conflicto organizacional. Síntesis
- Martínez-Tur, M., Ramos, J. y Moliner, C. (2015). Psicología de las organizaciones. Síntesis.
- Quijano, S. (2006). Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones. Icaria.
- Ramos, J., Lorente, L. y Latorre, F. (2015). El liderazgo en las organizaciones. En V. Martínez- Tur, J. Ramos y C. Moliner (Coords.), Psicología de las Organizaciones (pp. 197-219). Alianza.
- Robbins, S.P. y Judge, T. A. (2017). Comportamiento organizacional. Pearson educación.
- Alcover, C. M. (2016). Procesos psicosociales en el trabajo: interacción, relaciones, intercambio, liderazgo y clima. En C. M. Alcover, J. A. Moriano y G. Topa (Coords.), Psicología del trabajo: conceptos clave y temas emergentes (pp. 97-111). Sanz y Torres.
- Cummings, T. G. y Worley , C. G. (2007). Desarrollo organizacional y cambio. Cengage learning.
- Latorre, F., Gracia, E. y Ramos, J. (2015). Cultura y clima en la organización . En V. Martínez- Tur, J. Ramos y C. Moliner Coords .), Psicología de las Organizaciones (pp. 81-106). Alianza
- Moliner, C., Lira, E. y Gracia, E. (2015). Poder y conflicto. En V. Martínez-Tur, J. Ramos y C. Moliner Coords .), Psicología de las Organizaciones (pp. 155-174). Alianza.