



<b>Código - Asignatura</b>	<b>061211 - Competencias clave en negocios turísticos</b>				
<b>Tipo</b>	Obligatoria		<b>Curso</b>	1r	
<b>Bloque Temático</b>	Organización de empresas y gestión de las personas		<b>Créditos</b>	3 ECTS	
<b>Docente responsable de la asignatura</b>	Kelly Robledo Dioses				
<b>Presencial</b>	30 horas	<b>Dirigido</b>	20 horas	<b>Autónomo</b>	25 horas

## BREVE DESCRIPCIÓN

El Turismo necesita profesionales que, además de contar con conocimientos sólidos sobre el sector, sean proactivos, innovadores, abiertos al cambio y al mundo, y sobre todo críticos. Al tratarse de un sector de contacto constante con el público y con los territorios, sus profesionales deben enfrentar los retos de su labor con una formación integral y ética que les permita generar un impacto positivo en la sociedad.

Por tanto, el desarrollo de esta asignatura pretende trasladar a los alumnos la importancia de gestionar actitudes, conocimientos y habilidades significativas para la gestión de sus estudios universitarios y, sobre todo, busca educarlos para aquellas decisiones que afecten a su futuro como profesionales del sector turístico.

## COMPETENCIAS BÁSICAS

CB04- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, y soluciones a un público tanto especializado como no especializado

## COMPETENCIAS GENERALES

CG03- Tener iniciativa y espíritu emprendedor.

CG04- Tener compromiso ético.

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE09- Conocer y utilizar las tecnologías de la información y los sistemas de gestión de la información en turismo



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**PROGRAMA**  
Grado de Turismo  
Curso [2024/25]

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

1. Comprender la importancia de las competencias directivas para la dirección, organización y liderazgo de equipos en empresas y organizaciones turísticas.
2. Realizar propuestas de emprendimiento en el sector turístico con una visión innovadora, prospectiva y proactiva al carácter dinámico y evolutivo del turismo y la sociedad del ocio.
3. Comprender la importancia de los actores político-administrativos turísticos para la creación y desarrollo de proyectos de emprendimiento.
4. Conocer los principios básicos de la dirección y gestión de empresas.
5. Conocer los conceptos y herramientas más actuales de planificación, organización, dirección, coordinación y control.
6. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los diferentes departamentos de las empresas turísticas.
7. Configurar una estructura organizativa flexible que se adapte a las condiciones del entorno.

## CONTENIDOS TEMÁTICOS

---

1. INTRODUCCIÓN A LOS CONCEPTOS CLAVE
  - 1.1. Conceptualización del término *competencia*
  - 1.2. Competencias personales y sociales
  - 1.3. Competencias clave del profesional en Turismo: cognitivas, procedimentales y actitudinales.
2. COMPETENCIAS PROCEDIMENTALES: EL SABER HACER
  - 2.1. Competencia idiomática
  - 2.2. Competencia comunicativa
  - 2.3. Competencia mediática e informacional
  - 2.4. Storytelling
  - 2.5. Competencia tecnológica en el sector turístico
  - 2.6. Competencias administrativas y de dirección en Turismo
3. COMPETENCIAS ACTITUDINALES: EL SER
  - 3.1. Inteligencia emocional
  - 3.2. Pensamiento crítico
  - 3.3. Empatía y relación con otros
  - 3.4. Motivación, iniciativa y proactividad
  - 3.5. Creatividad e innovación
  - 3.6. Toma de decisiones y resolución de problemas
  - 3.7. Trabajo en equipo y liderazgo
  - 3.8. Valores y compromiso ético



Centre adscrit



- 3.9. Gestión del cambio
- 3.10. Orientación de servicio al cliente

#### 4. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- 4.1. Compromiso y disciplina
- 4.2. Gestión del tiempo y productividad
- 4.3. Organización y planificación
- 4.4. Capacidad de aprender
- 4.5. Capacidad para la investigación
- 4.6. Networking
- 4.7. Negociación

#### 5. COMPETENCIAS INTERCULTURALES: CROSS-CULTURAL MANAGEMENT

- 5.1. Cultura y relaciones personales
- 5.2. Cultura y trabajo en equipo
- 5.3. Cultura y negocios

### ACTIVIDADES FORMATIVAS

---

Las metodologías de aprendizaje previstas contemplan una diversidad de procesos entre los que cabe destacar aquellos cognitivos vinculados a la comprensión de los principios del turismo y el sistema turístico global, la inclusión de competencias con un mayor componente de capacidades técnicas; así las actividades y dinámicas, tanto de tipo individual como grupal, asociadas para esta asignatura son las siguientes:

- Clases expositivas
- Estudios de casos
- Debate dirigido
- Ejercicios prácticos
- Aprendizaje basado en problemas

### SISTEMA DE EVALUACIÓN

---

El sistema de evaluación mide el proceso de aprendizaje del estudiante teniendo en cuenta las competencias y los contenidos de cada asignatura.

Los estudiantes pueden escoger entre la evaluación continua o la evaluación única:

**Evaluación Continua:** el proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado a través de un seguimiento continuo de las actividades realizadas por los estudiantes



durante el semestre y una evaluación individual final. Los estudiantes deben asistir a las clases para ser evaluados mediante la evaluación continua.

**Evaluación Única:** aquellos estudiantes que no pueden asistir regularmente a clase pueden escoger ser evaluados a través de la evaluación única. El proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado mediante la evaluación de todas las actividades y una prueba individual final.

Para acogerse en esta modalidad hace falta solicitarlo a través del apartado de evaluación del Campus Virtual dentro de los primeros 15 días desde el inicio de la asignatura

La planificación de las actividades de evaluación será pública para los estudiantes desde la fecha de inicio de la asignatura.

Actividades	Tipo	Continuada	Única	Semana de entrega
Participación activa	Individual	10%	0%	-
Actividad 1	Individual/grupal	10%	10%	Semana 4
Actividad 2 (final): entrega memoria	Grupal	20%	20%	Semana 11
Actividad 2 (final): presentación	Grupal	20%	20%	Semana de presentaciones finales
Prueba Final	Individual	40%	50%	Semana de pruebas finales
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Para aprobar la asignatura es requisito indispensable haber obtenido una nota final mínima de “5”, siempre y cuando el estudiante haya realizado la prueba/s o trabajo/s individuales establecidos en la asignatura. Esta prueba/s o trabajo/s final deben estar calificadas con un mínimo de “4” para poder calcular la media de todas las actividades de evaluación realizadas durante el curso.

### **Revisión y Reevaluación de la Asignatura**

El estudiante tiene derecho a la revisión de todas las evidencias de evaluación que hayan sido diseñadas para la valoración de su aprendizaje.



Si el estudiante no consigue lograr los objetivos de aprendizaje de la asignatura, para optar a una reevaluación de asignatura será imprescindible haber obtenido una calificación final de la asignatura entre “4-4.9”, y haberse presentado a la prueba/s o trabajo/s finales individuales del curso.

El proceso de reevaluación sólo implicará modificación del acta de calificación final en caso de que la nueva prueba de evaluación sea aprobada y, en cualquier caso, la calificación máxima será de “5”. Esta calificación hará media con el resto de calificaciones de las actividades de evaluación que haya realizado el estudiante durante el período lectivo correspondiente, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos en cada asignatura, configurando la nota final de la asignatura.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

---

Aldaz Hernandez, S. M., Guerrero Vaca, D. M., Cejas Martinez, M. F., & Pacheco Sanunga, H. G. (2023). Job skills in the tourism sector: a model of vocational training. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 27(119), 41–51. <https://doi.org/10.47460/uct.v27i119.705>

Bermúdez, L. & González, L. (2011). La competencia comunicativa: elemento clave en las organizaciones. *Quórum Académico*, 8(15), 95-110. <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199018964006.pdf>

Bisquerra, R. & Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82. <https://www.ub.edu/grop/wp-content/uploads/2014/03/Las-competencias-emocionales.pdf>

Bulger, M., & Davison, P. (2018). The Promises, Challenges, and Futures of Media Literacy. *Journal of Media Literacy Education*, 10(1), 1-21. <https://doi.org/10.23860/JMLE-2018-10-1-1>

Chibás Ortiz, F. & Novomisky, S. (2022). *Navegando en la infodemia con AMI: alfabetización mediática e informacional*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381840>

Covey, S. (2020). *Los 7 Hábitos de la gente altamente efectiva*. Editorial Planeta.

Fisher, A. (2001). *Critical Thinking. An Introduction*. Cambridge University Press.

Goleman, D. (2013). *Leadership: The power of Emotional Intelligence*. Ediciones B.

Goleman, D. (2010). *Emotional Intelligence*. Ediciones Kairós.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**PROGRAMA**  
Grado de Turismo  
Curso [2024/25]

Handy, C. (2005). *La organización por dentro: por qué las personas y las organizaciones se comportan como lo hacen*. Deusto.

Maxwell, J. (2011). *Las 21 leyes irrefutables del liderazgo*. Grupo Nelson. |

Rivas García, R. M., Cardoso Espinosa, E. O., & Cortés Ruiz, J. A. (2019). Proposal of Professional Competencies in Tourism from the employer's approach. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 9(18), 195–214. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.418>

Robledo Dioses, K., Atarama Rojas, T., & López-Hermida Russo, A. (2019). Storytelling as a tool for internal communication: a proposed management model. *Cuadernos de Gestión*, 20(1), 137–154. <https://doi.org/10.5295/cdg.170755kr>

Sarriego, I. & Mazarrasa, K. (2020). Key competences for cultural awareness and social skills in the tourist industry. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 3(1), 469-488. <https://www.jthr.es/index.php/journal/article/view/153>