



Universidad
Internacional
de Andalucía

TÍTULO

HABILIDADES BLANDAS PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL ALOJAMIENTO

AUTORA

Ana Maya Gómez

	Esta edición electrónica ha sido realizada en 2024
Tutora	D ^a . Inmaculada García Maroto
Institución	Universidad Internacional de Andalucía <i>Máster Universitario en Profesorado de Enseñanza Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas. Especialidad: Hostelería y Turismo (2022/23)</i>
Curso	Ana Maya Gómez
©	De esta edición: Universidad Internacional de Andalucía
©	
Fecha documento	2023



Universidad
Internacional
de Andalucía



**Atribución-NoComercial-SinDerivadas
4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)**

Para más información:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.en>



Máster Universitario en Profesorado de enseñanza secundaria obligatoria, bachillerato, formación profesional y enseñanzas de idiomas de la Universidad Internacional de Andalucía

Trabajo Fin de Máster

Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento

Especialidad de Hostelería y Turismo

Alumna: Ana Maya Gómez

Tutora: Inmaculada García Maroto

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS DEL TRABAJO	6
3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	8
3.1. Importancia de los Recursos Humanos en la Gestión de Alojamientos turísticos	8
3.2. Nuevos perfiles profesionales demandados	9
4. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	11
4.1. Contextualización Legal	11
4.1.1. Normativa Estatal	12
4.1.2. Normativa Autonómica.....	12
4.2. Contextualización del centro educativo.....	13
4.3. Contextualización del alumnado del centro	15
4.4. Contextualización del alumnado al que va dirigida la unidad didáctica	16
5. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	18
6. OBJETIVOS.....	22
6.1. Objetivos generales	22
6.2. Objetivos específicos/Resultados de aprendizaje	23
6.3. Objetivos didácticos	24
7. COMPETENCIAS	25
7.1. Competencia general.....	26
7.2. Competencias profesionales, personales y sociales	26
7.3. Cualificaciones profesionales.....	28
8. CONTENIDOS DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	29
8.1. Contenidos básicos	29
8.2. Contenidos didácticos.....	30

8.3. Contenidos transversales	31
9. INTERDISCIPLINARIEDAD.....	32
10. METODOLOGÍA	33
10.1. Principios metodológicos	34
10.2. Métodos didácticos.....	36
10.3. Actividades de enseñanza-aprendizaje.....	39
10.4. Recursos didácticos	42
10.5. Organización: tiempo, espacio y agrupamiento.....	43
11. TEMPORALIZACIÓN/SECUENCIACIÓN.....	44
12. EVALUACIÓN.....	51
12.1. Criterios de evaluación.....	51
12.2. Instrumentos de evaluación.....	52
12.3. Criterios de calificación.....	53
12.4. Mecanismos de recuperación	53
13. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	54
14. REFLEXIÓN, EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES	58
15. BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	64
ANEXO I	64
ANEXO IB.....	65
ANEXO II	66
ANEXO III	79
ANEXO IV.....	80

1. INTRODUCCIÓN

El presente **trabajo fin de máster (TFM)** describe la programación de una unidad didáctica que incluye contenidos propios de la **especialidad de Hostelería y Turismo**, una de las existentes en el Máster Universitario en Profesorado de enseñanza secundaria obligatoria, bachillerato, formación profesional y enseñanzas de idiomas de la Universidad Internacional de Andalucía (en adelante UNIA). Esta **unidad**, titulada **Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento**, corresponde al **módulo profesional de Recursos Humanos en el Alojamiento**, el cual, pertenece al **ciclo superior de Formación Profesional de Gestión de Alojamientos Turísticos (GAT)**.

Su diseño obedece a la intención de recoger los contenidos fundamentales tanto del ciclo como del módulo al que pertenece, en relación a una serie de competencias personales o habilidades blandas (en inglés *soft skills*), que dan respuesta a las necesidades actuales de formación de los profesionales en general, y de esta especialidad en particular, derivadas de la **interacción de estos con sus clientes tanto en la atención como en el trato que prestan**, y con el resto de profesionales y compañeros del sector, y que más adelante se detallarán.

En la siguiente tabla se contextualiza el módulo profesional y la unidad didáctica.

Tabla 1. Contextualización del módulo y de la unidad didáctica

Familia profesional	Hostelería y Turismo
Ciclo formativo	Gestión de Alojamientos Turísticos
Módulo Profesional	Recursos Humanos en el Alojamiento
Curso	2º
Horas Módulo	84 Horas
Unidad Didáctica	Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento

Fuente: Elaboración propia a partir de Orden de 7 de julio de 2009

Siguiendo a Alcalá y Gasque (2023), saber transformar la pedagogía y crear tareas de aprendizaje permitirá alcanzar el éxito educativo. Según un informe de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2022), la facilitación de la adquisición de nuevas

competencias y habilidades a través de éstas tareas permitirá encarar los nuevos retos del siglo XXI.

Así, el entorno organizacional actual se caracteriza por presentar cambios de forma muy rápida e inesperada, véase Covid-19 o la Guerra de Ucrania, por lo que no cabe duda de que la sociedad y cualquier organización deben hacer frente a innumerables amenazas.

En este contexto, surgen permanentemente nuevas demandas que las organizaciones del sector turístico deberán satisfacer para continuar con su actividad. Uno de los factores más importantes es la satisfacción del cliente, que tiende a buscar cada vez más una experiencia perdurable, así como el aumento de la competencia en el sector.

Ello ha provocado que las empresas comiencen a necesitar nuevos perfiles profesionales, que posean competencias personales, ciertas habilidades que les permitan adecuarse a las necesidades del nuevo servicio que se desea prestar al cliente. Por ello, se hace necesaria la incorporación de esta formación a los currículos de las titulaciones de este sector, para que, en el desempeño de las funciones relativas al puesto del mercado laboral que puedan ocupar, sean capaces de encontrar soluciones a los problemas de la sociedad del nuevo siglo, con el fin de prestar el mejor servicio posible.

La estructura que seguirá este trabajo será la siguiente:

En el siguiente apartado se indican los objetivos de este TFM y, posteriormente, se explicarán las razones de la importancia del contenido de la unidad didáctica que se propone.

A continuación, se contextualizará la unidad didáctica en todos sus ámbitos: en relación con la normativa legal, las características del centro y su entorno, las características del alumnado del centro y, por último, el estudiantado destinatario de la unidad.

Seguidamente se procederá a presentar la unidad didáctica que se propone, para después hablar de los objetivos, competencias, contenidos y otros módulos profesionales con los que se relaciona la unidad.

Posteriormente se pasará a hablar de la metodología elegida para la unidad didáctica, que incluye principios metodológicos, actividades, recursos y organización. Además se detalla cómo está organizada en el tiempo.

Uno de los últimos puntos de este trabajo es el de la evaluación de la unidad didáctica, que especifica los criterios e instrumentos de evaluación, y criterios de calificación, así como los mecanismos de recuperación establecidos.

Y por último, se hablará sobre cómo se ha tratado la atención a la diversidad en esta unidad.

Se finalizará con una reflexión acerca de la culminación del Máster MAES de la UNIA, valorando el propio proceso de aprendizaje llevado a cabo en el mismo.

2. OBJETIVOS DEL TRABAJO

El **principal objetivo** que persigue este trabajo es reflejar el desarrollo de las capacidades docentes que con el máster he alcanzado. Este pretende capacitarnos para ser los profesores del siglo XXI, y una de sus principales ventajas es la participación de profesores de secundaria y formación profesional, y la transmisión de sus conocimientos prácticos.

Además, cuenta con la organización del período de prácticas en dos fases, permitiendo cursar al mismo tiempo tanto el módulo genérico como el específico, lo que proporciona una nueva visión al alumnado, y por tanto, un mejor aprendizaje, a través de la puesta en práctica de los conocimientos teóricos adquiridos en el máster.

En la siguiente tabla se muestran las contribuciones más importantes de las asignaturas del Máster MAES de la UNIA al perfil de los docentes egresados, divididas en los dos bloques a los que pertenecen: genérico y específico.

Tabla 2. Principales aportaciones de las asignaturas del máster MAES (UNIA)

ASIGNATURA	PRINCIPALES APORTACIONES
	Bloque genérico
Aprendizaje y desarrollo de la personalidad	<ul style="list-style-type: none"> Nociones sobre desarrollo de la adolescencia. Base para conocer los procesos de aprendizaje, y el modo en el que este se produce de forma más eficaz. Funcionamiento de la motivación en el alumnado. Importancia de la gestión del aula: Clima de aprendizaje.
Procesos y Contextos educativos	<ul style="list-style-type: none"> Introducción en el sistema educativo español. Inmersión en el currículum en la educación secundaria. La organización de los centros de enseñanza. Inclusión y atención a la diversidad. La tutoría y la orientación. Las TICS en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Estudio habilidades docentes.

Sociedad, Familia y Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesorado y profesionalización docente. • Contextualización social actual: la sociedad digital. • Educación para la igualdad y sostenibilidad. • Mediación en Educación Secundaria.
Bloque Específico	
Aprendizaje y enseñanza de las materias de la especialidad de Hostelería y Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciación en la elaboración de una programación didáctica para un módulo de FP. • Capacitación para plantear una propuesta metodológica, diseñando actividades para una sesión, configurando agrupamiento, recursos y tiempo. • Profundización en las estrategias metodológicas y adaptación a contexto real de centro y del aula. • Conocimiento de los ámbitos de la gestión del aula en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje. • Identificación de las competencias profesionales del profesorado. • Profundización en la evaluación del proceso de Enseñanza-Aprendizaje.
Complementos de formación disciplinar de la especialidad de Hostelería y Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Relevancia de la información en el sector turístico. • Profundización en la Formación Profesional y su evolución: Grados de la Especialidad. • Planificación Estratégica en Hostelería y Turismo. • Planificación de Destinos Turísticos. • Importancia de la Comunicación y del Trabajo en Grupo. • Problemas y conflictos en el entorno de trabajo. Prevención de Riesgos Laborales.
Innovación docente e iniciación a la investigación educativa - Hostelería y Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Aproximación a la investigación e innovación docente y enfoques metodológicos innovadores. • Trabajo con herramientas digitales para el diseño de unidades didácticas y actividades formativas: <ul style="list-style-type: none"> ♦ Indagación guiada con webquests ♦ Diseño de infografías educativas ♦ Herramientas E-Learning y entornos virtuales de aprendizaje: Moodle ♦ Google Workspace for Education Fundamentals

Fuente: Elaboración propia a partir de temarios y guías asignaturas MAES UNIA

Todo ello, junto con las Prácticas Externas en Centros de Enseñanza, facilita la adquisición de las competencias generales que tiene establecidas el máster, y proporciona al alumnado la formación necesaria para desempeñar la labor docente y desarrollar el presente TFM.

Según la define García Aretio (1994), una unidad didáctica es un conjunto integrado, organizado y secuencial de motivaciones, relaciones con otras disciplinas, objetivos, contenidos, método y estrategias, actividades y evaluación, los cuales, son los componentes elementales del proceso de enseñanza-aprendizaje, que tienen sentido propio, unitario y completo, y posibilita la valoración del resultado de su trabajo.

En este sentido, el **segundo objetivo** que se busca en el presente trabajo es la programación de una unidad didáctica que capacite al alumnado para ser los profesionales que demanda el mercado laboral en el ámbito competencial de las habilidades blandas.

Un **tercer objetivo** al que aspira este TFM es proporcionar al estudiantado una formación completa, a través del impulso de las competencias cada vez más demandadas por las empresas y la sociedad actual, para desempeñar su labor de forma profesional y eficazmente, una vez se incorporen al mercado laboral, y así contribuir a la consecución de los objetivos de su organización.

El **último de los objetivos** que se persiguen es la transmisión de la idea de que su desempeño, y el de cualquier otro, como trabajador de una organización, tiene un impacto en los resultados de una organización, y que ser consciente de ello debe ser el motor para llevar a cabo sus funciones de forma profesional y buscando la excelencia. Y que al mismo tiempo, poner en práctica las competencias de las que hablaremos en esta unidad, redundará en la mejora tanto de los resultados de la organización como en el desempeño del propio trabajador.

3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

3.1 Importancia de los Recursos Humanos en la Gestión de Alojamientos turísticos.

En España es de sobra conocida la función transcendental que posee el turismo para nuestra economía. En relación con eso, cabe resaltar el protagonismo de los profesionales de este sector en la generación de valor, y de satisfacción en los clientes, debido al contacto tan directo que se produce en la prestación de los servicios.

En los últimos años, la existencia de competidores internacionales en el “turismo de sol y playa”, y la imposibilidad de competir en costes, hacen necesario el análisis de la experiencia que se está ofreciendo al cliente, ya que este demanda que sea única y perdurable en el recuerdo (Exceltur, 2006).

Así, a pesar de los todavía existentes modelos de negocio en los que se concedía una menor importancia a los Recursos Humanos y al valor estratégico de su gestión, es necesario observar las posibilidades que ofrece colocar como protagonista la “capacidad de servicio”.

Desde el punto de vista de la gestión de un negocio, lo principal es poseer una ventaja competitiva que permita no solamente alcanzar una situación de diferenciación y de éxito empresarial, sino también hacerla sostenible. Es aquí donde cobra mayor relevancia el papel de las personas.

Ciertos estudios como la Teoría de los Recursos y Capacidades (RBV) (Barney y Wright, 1998) muestran que una de las principales fuentes de ventaja competitiva es el personal con el que se cuenta, ya que su desempeño estará directamente relacionado con la satisfacción de los clientes. Lo que representa uno de los principales indicadores para medir el éxito empresarial en el área turística.

De esta forma la gestión de recursos humanos pasa a ser una pieza fundamental de la empresa turística, sobre todo en la generación del entorno laboral en el que los empleados se presten a depositar su compromiso en pro de la buena marcha del negocio y la satisfacción del turista en cuanto a la percepción de la experiencia.

No obstante, no se pretende indicar que dicha experiencia vaya a estar determinada únicamente por el servicio prestado por el personal de una organización concreta. La interdependencia que existe entre los factores que influyen en el resultado obliga a diseñar estrategias conjuntas y una mejor coordinación entre todas las empresas e instituciones participantes en la cadena de valor de un destino dado, lo que pasa por la gestión de las personas que trabajan en el sector.

3.2 Nuevos perfiles profesionales demandados

Para dotar el servicio que se presta de las características que lo hagan parte de una experiencia única y perdurable para el cliente, es necesario que cada componente del sistema funcione en línea con los objetivos que se pretenden alcanzar. Ello nos lleva a la gestión de los recursos, en concreto, la de los recursos humanos.

Partiendo de esta premisa, la gestión de los recursos humanos implica la gestión de las **competencias** en una organización. Se pueden definir las competencias como el conjunto de comportamientos observables que permitirán realizar un trabajo dado de forma eficaz y eficiente en una organización específica (Levy Leboyer, 1997). Estas competencias hacen a las personas y a las organizaciones más competitivas, y ayudan a conseguir la diferenciación. No obstante, disponer de ellas entraña un proceso de aprendizaje dinámico.

Además de las **competencias técnicas o hard skills** en inglés (conocimientos técnicos, prácticos, mecánicos, específicos para una tarea o actividad), existen **las competencias blandas o soft skills** (en inglés), que son características de personalidad, difíciles de desarrollar y de amplio alcance (Alles, 2007).

Según varios estudios realizados sobre la escasez de talento humano, una de las principales dificultades para encontrar candidatos es la falta de habilidades blandas, algo que tampoco parece abundar entre la sociedad en general.

Así, en las organizaciones del sector turístico está surgiendo la necesidad de encontrar nuevos perfiles profesionales que posean las competencias necesarias para contribuir a sus objetivos y a hacer frente a los nuevos retos.

En esta línea, se han encontrado algunos estudios que indican que para obtener éxito en el desempeño profesional es importante integrar cualidades personales como habilidades de comunicación o liderazgo con habilidades sociales para satisfacer las demandas del mundo empresarial (Wesley et al., 2017).

Según la entrada en el blog Turiconsejos titulada *El Nuevo Paradigma del Mercado Laboral* (2022), que habla del informe de Turijobs con el mismo título, debido a las nuevas necesidades del mercado, las empresas deben cambiar el sistema tradicional para atraer candidatos, de forma que ahora son ellos quienes deciden.

Además, según indica Hosteltur (2022) en su noticia *Cambio de paradigma en el mercado laboral: ahora el candidato es el rey*, las organizaciones que consideran los recursos humanos como una inversión, y no como un gasto, tienen mejores ratios de atracción de talento.

Esto tiene diferentes implicaciones. Para empezar, ser un mejor candidato ofrece mayor probabilidad de elegir para qué empresa se va a trabajar, y de obtener unas mejores condiciones laborales.

Asimismo, este informe nos habla de que existe un problema para las empresas en muchos sectores en cuanto a la cobertura de ciertos puestos clave debido a la falta de cualificación de los candidatos, y se incrementa para cargos de responsabilidad.

Por otra parte, según el reportaje de la revista *Hosteltur Se buscan profesionales con liderazgo, empatía y perfil digital* (2021), a raíz de la pandemia de Covid-19, se ha puesto de manifiesto la importancia de las competencias o habilidades blandas, y las empresas han empezado a demandar perfiles más cualificados, con liderazgo, empatía y habilidades comunicativas. Y para cargos de mayor responsabilidad, se valora a profesionales resilientes y con capacidad para la gestión de las emociones.

En la misma línea, declaran diferentes profesionales para la mesa redonda del Campus Hotelero 2.0 de Forst (2021), que, en este momento, para el sector hotelero, se necesitan profesionales con *soft skills*: Personas resolutivas, con espíritu de equipo, flexibles y con buenas habilidades de comunicación, o el factor diferencial de cada uno, buena actitud o vocación de servicio que llevan a la excelencia.

Según un estudio de Cabrerá et al. (2016) se puede observar que los empleadores aprecian sobre todo las competencias genéricas, de tipo interpersonal y sistémicas, como el liderazgo, por encima de las instrumentales.

En este sentido, parece lógico invertir en capital humano, y por tanto, en formación, de cara a un mejor desempeño en la realización de sus funciones, así como a la búsqueda de mejores resultados organizacionales. Ello implica poseer una serie de habilidades o competencias personales (*soft skills*), además de las técnicas, más relacionadas con el servicio al cliente o con las propias de puestos de responsabilidad orientadas a la gestión de personal.

4. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

La importancia de la contextualización de la unidad didáctica radica en que se da respuesta a una realidad determinada, en la que se incluyen la normativa aplicable, el centro y su entorno, y las características del alumnado. Esta realidad condicionará cualquier actuación educativa, y determinará las decisiones que se tomen sobre los elementos curriculares.

4.1. Contextualización legal

En este apartado se hablará de los documentos legales que deben servir como referencia para la programación de la unidad didáctica.

4.1.1. Normativa estatal

Tal y como especifica el artículo 27 de la **Constitución Española**, todos tienen derecho a la educación, y esta buscará el pleno desarrollo de la personalidad humana. Por lo que los poderes públicos garantizarán este derecho, y programarán la enseñanza de forma general.

En nuestro país, contamos con la **Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo**, de Educación, modificada posteriormente por la **Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre**, en cuyo capítulo V del Título I se regula la formación profesional, ya que esta forma parte del sistema educativo.

No obstante, la ordenación de la formación se debe llevar a cabo conforme a la **Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo**, de ordenación e integración de la Formación Profesional, que pretende facilitar la cualificación y la recualificación de las personas promoviendo su incorporación al mercado, y ajustar la oferta y la demanda de trabajo, y dar respuesta a las necesidades sociales y económicas existentes. Previamente, la regulación de la formación profesional se realizaba a través del **Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio**.

En cuanto a la normativa del ciclo seleccionado para la creación de la unidad didáctica que estamos desarrollando, debemos revisar el **Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre**, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas, que se crea por el Gobierno previa consulta a las Comunidades Autónomas, para establecer los aspectos básicos del currículo que determinen una formación común y garanticen la validez de los títulos.

4.1.2. Normativa autonómica

En lo que al marco autonómico se refiere, debemos atender a la **Ley 17/2007, de 10 de diciembre**, de Educación de Andalucía, que mediante las competencias atribuidas a la Comunidad Autónoma, persigue la mejora de la calidad de la educación, según las líneas marcadas por la Unión Europea, con el fin de mejorar la formación de la sociedad.

Así, en la **Orden de 7 de julio de 2009**, se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, adaptándose a la realidad socioeconómica de Andalucía, a las necesidades de desarrollo económico y social de su estructura productiva. Además, en él se subraya la importancia de la formación de

los recursos humanos, y la necesidad de su ajuste al mercado laboral, el cual, sufre constantes cambios.

De este modo, se incluyen horas de libre configuración para garantizar la libertad pedagógica, y así poder adaptarse al entorno productivo, así como al proyecto del centro.

En la siguiente tabla aparece recogida tanto la normativa estatal como la autonómica que ha de tenerse en cuenta para el desarrollo de la unidad didáctica sobre la que trata este TFM.

Tabla 3. Normativa aplicable para la programación de la unidad didáctica

NORMATIVA	
ESTATAL	AUTONÓMICA
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Española 1978 - Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, de Educación. - Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. - Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía. - Orden de 7 de julio de 2009, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos

Fuente: Elaboración propia

4.2. Contextualización del centro educativo

El centro en el que me he basado para el diseño curricular de la unidad de trabajo es el **Instituto de Enseñanza Secundaria Murillo**, situado en Sevilla. Este posee una antigüedad de 90 años, es tradicional, pero ellos mismos lo denominan “moderno y adaptado a las nuevas necesidades educativas del siglo XXI” en su web. Llegó a ser un instituto femenino, aunque posteriormente volvió a la coeducación.

Ha tenido cuatro sedes, siendo una de ellas el Palacio de San Telmo durante un breve tiempo, lo que supuso un reto para la comunidad educativa por el uso de aulas provisionales.

Desde el año 91 está ubicado en el barrio sevillano de Nervión, un barrio moderno, de ambiente universitario y empresarial, en un edificio vanguardista que se adecúa a las necesidades educativas.

Se encuentra cerca del centro de la ciudad, bien comunicado tanto con el metro como con el tren de cercanías, junto a numerosas paradas de autobuses, carril bici, etc. que hacen que el alumnado sea diverso y proceda tanto de la ciudad como de poblaciones próximas.

Además, en cuanto a su accesibilidad, cuenta con una rampa de acceso al edificio, y ascensores para acceder a las plantas superiores que es donde se encuentran las aulas.

En la tabla que se muestra a continuación se puede ver la **oferta educativa** con la que cuenta el centro I.E.S. Murillo.

Tabla 4. Oferta educativa del Centro I.E.S. Murillo de Sevilla

RÉGIMEN GENERAL Y FP Horario de mañana. 8:00-14:30	RÉGIMEN GENERAL, ADULTOS Y FP Horario de tarde. 16:00-22:15
<ul style="list-style-type: none"> • ESO Plurilingüe Inglés/Francés • Bachillerato Bilingüe de Ciencias • Bachillerato Bilingüe de Humanidades y Ciencias Sociales • Bachillerato de Artes Plásticas, Diseño e Imagen • Bachillerato de Ciencias • Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato de Artes, Música y Danza (Régimen General) • Enseñanza Adultos Presencial: Bachillerato de Ciencias, Humanidades y CC SS
<ul style="list-style-type: none"> • FPIGS – Formación Profesional Inicial Grado Superior <ul style="list-style-type: none"> ○ GIAT II (Guía, Información y Asistencia Turísticas) ○ GAT II (Gestión de Alojamientos Turísticos) ○ GIAT I Y II A DISTANCIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza Adultos Semipresencial <ul style="list-style-type: none"> ○ ESPA I y II ○ Bachillerato de Ciencias, Humanidades y CC SS • FPIGS – Formación Profesional Inicial Grado Superior <ul style="list-style-type: none"> ○ Mediación Comunicativa I y II ○ GIAT I Y II (Guía, Información y Asistencia Turísticas) ○ GAT I y II (Gestión de Alojamientos Turísticos)

Fuente: Elaboración propia a partir de Web de I.E.S. Murillo (<https://iesmurillo.com/>)

Características del centro

Este centro pertenece a la red de Centros TIC de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Es centro bilingüe español-inglés y tiene en marcha

11 Proyectos de innovación educativa. Además, desde 2019 se imparte la materia Educación Física de 1º de ESO en régimen bilingüe español/francés.

Actividades educativas complementarias

Atletismo y actividades deportivas, acampadas, Conferencias y actuaciones sobre el día del flamenco, día mundial del medio ambiente, talleres formativos, charlas de diversos tipos como acoso escolar homofóbico o sobre consumo, salidas en bicicleta o donaciones de sangre.

Recursos

En cuanto a su infraestructura, el centro cuenta con varias pistas deportivas, gimnasio, multitud de mesas de ping pong, Salón de actos amplio; Aulas con espacio suficiente y bien equipadas con ordenadores, pantalla y proyector, climatizadas, etc.; Rampa de acceso en el hall de entrada;

También dispone de Biblioteca y Biblioteca Web; Revista digital; Espacio del alumnado en la web del centro, así como zona de tutores legales en la que se incluyen guías, como por ejemplo para usar Pasen/Ipasen, y videotutoriales; Web de orientación con técnicas de estudio y apartado de desarrollo personal, etc.; Entorno Moodle, Classroom, Google Suite, programa erasmus.

Además, dispone de los recursos humanos necesarios para transmitir el conocimiento propio de las materias que se imparten: el profesorado. Aproximadamente tiene casi 100 profesores distribuidos en 21 departamentos. Tiene matriculados casi 1500 alumnos/as.

Localización

Su cercanía al centro de la ciudad facilita la formación del alumnado, y un mayor acercamiento a su futuro mercado laboral, ya que existen muchas empresas del sector turístico en sus inmediaciones.

4.3. Contextualización del alumnado del centro

El estudiantado proviene de familias de nivel socioeconómico entre medio y medio-alto, están familiarizados con la tecnología, y disponen de acceso a dispositivos y conexión a internet con los que participar en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Se trata de alumnado muy diverso si tenemos en cuenta la variedad de la oferta educativa del centro, ya que podemos encontrar tanto alumnos/as de la ESO como matriculados en la enseñanza de adultos. Estas diferencias se

acrecientan en el turno de mañana, ya que además de haber estudiantes más jóvenes, se imparten multitud de especialidades de bachillerato.

Asimismo, la diversidad del alumnado es mayor debido a su procedencia, ya que algunos de ellos residen en municipios cercanos a la ciudad de Sevilla. En este sentido, el centro no cuenta con transporte escolar, lo que implica la gestión individual por parte de las familias para la asistencia de los estudiantes.

Según Pellicer-Iborra, C., García-Monge, A., Gómez-González, F.J., y Jiménez-Ruíz, M. (2023) el aprendizaje, el bienestar del alumnado y la satisfacción docente van a estar determinados por el clima educativo que se haya generado. Así, el entorno educativo del centro en el que el estudiantado lleva a cabo su proceso de enseñanza-aprendizaje (E-A) se corresponde con estas ideas, pues desde el profesorado se promueve el diálogo y la comunicación bidireccional para tratar cuestiones educativas e incluso personales.

4.4. Contextualización del alumnado al que va dirigida la unidad didáctica

En el caso del Grado superior en **Gestión de Alojamientos Turísticos**, hablamos de una clase de 20 alumnos/as de edades comprendidas entre los 19 y los 23 años. Se observan diferencias en cuanto a madurez tanto personal como profesional en este grupo. En general, se trata de un alumnado con vocación, que presenta una implicación adecuada que variaba en general y a lo largo de las situaciones, en función del interés por la materia en cuestión, o la actividad que se tuviera que llevar a cabo.

Una parte del alumnado tiene experiencia laboral, vinculada en algunos casos al mundo de la Hostelería, y en otros a distintos sectores.

Se trata de un grupo algo inflexible, habituado a tomar parte en la toma de decisiones, y ante nuevas formas de actuar, o mínimos nuevos esfuerzos que se les puedan pedir, aparecen fricciones que no facilitan el proceso de enseñanza – aprendizaje.

La clase está segmentada en grupos de carácter más o menos cerrado, unidos por afinidad o intereses comunes, a cuyos componentes les cuesta relacionarse con los miembros de los otros grupos de la clase, llegando a existir conflictos entre algunos de ellos.

Esto supone una dificultad para el profesorado a la hora de organizar los grupos, ya que se complica la tarea de seleccionar a sus componentes, bien

sea en base a algún criterio como el ritmo de aprendizaje, o bien de forma aleatoria.

Gestión del Aula

La gestión del aula es un elemento fundamental para conseguir resultados positivos en el proceso de E-A del alumnado. Se trata de la capacidad de un docente para dirigir su clase, y controlar todos los elementos que la integran. Conocer estos elementos permitirá poder trabajar en ellos.

Podemos distinguir los siguientes ámbitos: las relaciones **interpersonales**, elementos **motivacionales** del alumnado, y los elementos **internos del aula** (todo lo referente a la planificación del proceso de E-A).

Los **elementos** presentes en el aula que necesitarán ser gestionados por el docente son el clima del aula, la Comunicación, la Gestión de los conflictos, la Motivación, las Emociones, la Metodología, las Normas y disciplina, y las Conductas disruptivas.

En cuanto a la gestión del aula de los estudiantes destinatarios de esta unidad didáctica de **Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento**, la **comunicación interpersonal profesor/alumno/a**, podemos decir que, en ocasiones, se hace complicado utilizar recursos como el contacto visual con todo el alumnado porque algunos estudiantes están acostumbrados a no prestar toda su atención durante la clase. Lo que significa estar haciendo otra cosa al mismo tiempo, como algún trabajo pendiente, en el mejor de los casos, mirar el móvil o, simplemente, apoyar la cabeza en la mesa.

En estos casos, el uso de la tecnología dificulta hacer contacto visual, ya que los ordenadores sirven de “barrera” tras la que poder esconderse, y no es fácil eliminar este factor del aula, ya que todas las mesas disponen de su instalación, más allá de bajar las pantallas lo máximo posible y/o tenerlos apagados cuando proceda.

Además, la gestión del uso de dispositivos móviles es una fuente de conflictos entre el alumnado y los profesores, ya que no hablamos únicamente de una decisión que los alumnos/as deben tomar acerca de usarlos durante las clases, o de seguir las normas o no, sino que también deben hacer frente a “desengancharse” de una adicción en algunos casos.

Como se ha indicado, en este caso será necesario trabajar todos los elementos de la gestión del aula para resolver dicha cuestión.

Diversidad

En referencia a la diversidad en el aula, en concreto hay 4 chicos y 16 chicas, con diferentes ritmos de aprendizaje y niveles de compromiso.

Uno de los chicos, ya había cursado algún año en la universidad, pero decidió entrar en el Grado porque no llegó a adaptarse. Es muy hablador, ya que hay que llamarle muchas veces la atención. A pesar de pedirle que pare, la mayoría de las veces continúa molestando al resto de compañeros porque genera incomodidad para el docente o dificulta la escucha al resto de sus iguales. Tiene carencias en habilidades comunicativas en cuanto a adaptarse al destinatario o moderar el tono o las palabras con las que se dirige al receptor. Sin embargo, sus resultados son buenos y tiene capacidad para ser excelente, y quizá por eso, no se implica lo suficiente en todas las situaciones.

Este curso también cuenta con dos casos de Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE): una alumna diagnosticada con Dislexia y un alumno TDAH. Para nuestra unidad se han intentado seguir, en la medida de lo posible, los principios del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA), con el fin de lograr una inclusión efectiva minimizando las posibles barreras que pudieran existir en el aula, proporcionando igualdad de oportunidades en el acceso a la educación.

La forma en la que se atenderá esta diversidad en la unidad didáctica se explicará posteriormente en el apartado de “Atención a la Diversidad”.

5. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

En primer lugar, para el diseño de una unidad didáctica se han de tener en cuenta tanto la legislación educativa vigente como las características particulares del contexto educativo.

Se trata de un proceso de reflexión en el que el docente debe personalizar el aprendizaje, en línea con la LOMLOE, y tal y como indican los principios del DUA, teniendo en cuenta los distintos ritmos de aprendizaje, intereses del estudiantado, etc.

En esta línea, se procede a la presentación del título elegido y, seguidamente, se describirán el módulo y la unidad didáctica objeto de este trabajo.

Para comenzar, el **ciclo formativo** al que pertenece el módulo profesional elegido es el **Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos**, relativo a la familia profesional de Hostelería y Turismo, con 2000 horas de

duración, divididas en dos cursos con 960 h. en el primero y 1040 h. en el segundo.

En la tabla 5 se presentan los módulos que integran el Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos.

Tabla 5. Módulos Profesionales del Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos

	MÓDULOS	HORAS SEMANALES	HORAS TOTALES
1er CURSO	Estructura del Mercado Turístico	3	96
	Formación y orientación laboral	3	96
	Gestión del departamento de pisos	4	128
	Inglés	4	128
	Marketing Turístico	6	192
	Protocolo y relaciones públicas	4	128
	Recepción y reservas	6	192
2º CURSO	Comercialización de eventos	4	84
	Dirección de alojamientos turísticos	10	210
	Empresa e iniciativa emprendedora	4	84
	Formación en centros de trabajo	0	370
	Horas de libre configuración	3	63
	Proyecto de gestión de alojamiento turístico	0	40
	Recursos humanos en el alojamiento	4	84
	Segunda lengua extranjera	5	105

Fuente: Elaboración propia a partir de la Web Formación Profesional Andaluza

Asimismo, el **módulo profesional** al que pertenece la unidad que se va a desarrollar es el de **Recursos Humanos en el Alojamiento (RRHH)**. Este módulo se imparte en el segundo curso del citado ciclo, y tiene una duración de 84 horas, lo que hacen un total de 42 sesiones.

A grandes rasgos, sus contenidos versan sobre selección de personal, planificación de recursos humanos, Integración del personal dependiente a la estructura organizativa y dirección de personal. Lo que se traduce en las nociones básicas para llevar a cabo las funciones de gestión de personal desde la visión de un jefe de equipo o departamento.

Seguidamente se presenta la **unidad didáctica** objeto de este TFM, que lleva por título **Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento**. Esta tiene una duración de 12 horas que se imparten en 6 sesiones de 2 horas.

En la tabla que aparece a continuación se puede ver la distribución de las horas del ciclo formativo de Gestión de Alojamientos Turísticos, del módulo profesional y de la unidad didáctica seleccionada.

Tabla 6. Distribución de las horas del Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos

Cómputo de Horas		Horas
Ciclo formativo	Gestión de Alojamientos Turísticos	2000
Curso	2º	1040
Módulo profesional	Recursos Humanos en el Alojamiento	84
Unidad Didáctica	Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento	12

Fuente: Elaboración propia a partir de la Web Formación Profesional Andaluza

En cuanto al contenido de la unidad didáctica (UD), lo que se propone es la dedicación de todas las sesiones de la misma a la formación en competencias personales o habilidades blandas. Con ella se alienta a los estudiantes a cambiar su visión del profesional tradicional de la Hostelería y Turismo, para dotarle de unas capacidades, las cuales, se le presuponen habitualmente, pero la búsqueda de la excelencia va más allá. Por ello se pretende profundizar en ellas y mostrar los numerosos beneficios que conlleva para la organización, así como para los propios trabajadores.

Para la planificación de la impartición de las unidades didácticas se ha tenido en cuenta el calendario escolar 2022/2023 para Andalucía y Sevilla concretamente, y la fecha estipulada para que los estudiantes puedan realizar la formación en centros de trabajo, que tiene lugar a partir del mes de marzo.

En la siguiente tabla se pueden observar las diferentes unidades didácticas que se incluyen en el módulo profesional de Recursos Humanos en el Alojamiento, las horas y sesiones que le corresponden a cada una, y en qué trimestre tendrán lugar.

Tabla 7. Unidades didácticas que incluye el Módulo de Recursos Humanos en el Alojamiento

Unidad Didáctica (UT) del Módulo de Recursos Humanos	Duración	Sesiones	Trimestre
UD 1. Definición de puestos de trabajo y Selección de personal	14 Horas	7	Primero
UD 2. Planificación de plantillas: Procesos de previsión de personal	14 Horas	7	Primero
UD 3. Planificación de Recursos Humanos	14 Horas	7	Primero
UD 4. Integración de Personal	14 Horas	7	Segundo
UD 5. Dirección de Personal	16 Horas	8	Segundo
UD 6. Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento	12 Horas	6	Segundo
Total	84 Horas	42	

Fuente: Elaboración propia a partir de Orden de 7 de julio, de 2009

Como se puede apreciar, la unidad de *Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento* es la número 6 y se imparte en último lugar. Por ello es importante atender a la consecución de los objetivos de las unidades previas, y a la incorporación de contenidos de estas de cara a su consolidación.

Los Resultados de Aprendizaje que incluye el módulo se pueden ver en la siguiente tabla.

Tabla 8. Resultados de Aprendizaje del módulo de RRHH en el Alojamiento

Resultados de Aprendizaje (RA) del módulo
RA1. Propone la selección de personal del área caracterizando los distintos perfiles profesionales.
RA2. Planifica los recursos humanos, analizando y aplicando los sistemas de organización del personal dependiente.
RA3. Integra al personal dependiente en la estructura organizativa del establecimiento turístico reconociendo y aplicando las herramientas de gestión de personal.
RA4. Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal.

Fuente: Elaboración propia a partir de Orden de 7 de julio, de 2009

De los 4 RA mencionados, la unidad de trabajo que se va a desarrollar está relacionada con el Resultado de Aprendizaje 4, del que hablaremos más adelante.

RA4. “Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal”.

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivos generales

Los objetivos generales son la suma de destrezas, habilidades, actitudes y conocimientos que se han establecido para un determinado ciclo formativo que se persigue que alcance el estudiantado, a través del desarrollo curricular de todos los módulos profesionales.

De todos los objetivos generales de un título, se deberá indicar cuáles se relacionan con el módulo profesional, así como de la unidad didáctica que se esté planificando.

Según la Orden de 7 de julio de 2009, el módulo profesional de Recursos Humanos (RRHH) contribuye a la consecución de los objetivos generales del ciclo de Gestión de Alojamientos Turísticos que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 9. Objetivos generales del módulo de RRHH en el Alojamiento.

OBJETIVOS GENERALES
a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
l) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.
n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Orden de 7 de julio, de 2009

De estos objetivos generales relativos al módulo, **los objetivos l) y n)** son los que se relacionan con la unidad 6: **Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento.**

En este sentido, las líneas de actuación del proceso de E-A especificadas en la normativa de este módulo (Orden de 7 de julio de 2009) que contribuyen a la consecución de los objetivos generales se recogen en la tabla que se muestra a continuación.

Tabla 10. Líneas de actuación del proceso de E-A para el módulo de Recursos Humanos en el Alojamiento.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN
Optimización de los recursos humanos.
Métodos de definición y planificación de puestos de trabajo.
Sistemas de acogida e integración del personal de nueva incorporación a la organización empresarial.

Fuente: Elaboración propia a partir de Orden de 7 de julio, de 2009

6.2. Objetivos específicos/resultados de aprendizaje

Según Manassero-Mas (2020), hablar de Resultados de Aprendizaje es hablar de competencias. Aunque estas surgieron en el entorno laboral, los cambios producidos en la sociedad han extendido su uso al entorno educativo generalizando el objetivo de educar por competencias.

Estos autores definen los Resultados de Aprendizaje Evaluables (ERAE) como los elementos que concretan la evaluación del grado de adquisición de las competencias y del logro de los objetivos de cada enseñanza o etapa.

En la tabla 8, situada en el apartado 5 en el que se ha presentado la unidad, ya se han mostrado los Resultados de Aprendizaje (RA) del módulo profesional, y se ha especificado el RA que se relaciona con esta. Se trata del RA4 y se puede ver aquí:

RA4. “Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal”.

Los **objetivos específicos son los logros** que deberá conseguir el estudiantado para alcanzar con éxito el resultado esperado una vez se imparta la unidad, y se determinan a partir de los objetivos generales.

La siguiente tabla 11 muestra los objetivos generales de la unidad *Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento*, y los objetivos específicos que se han trazado a partir de estos.

Tabla 11. Líneas de actuación del proceso de E-A para el módulo de Recursos Humanos en el Alojamiento.

OBJETIVOS	
Generales	Específicos
<p>l) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.</p> <p>n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las diferentes estrategias de motivación del personal a cargo existentes. • Seleccionar las estrategias de motivación más eficaces en cada caso. • Identificar las funciones y tareas susceptibles de delegar y gestionarlo eficientemente. • Detallar estructura jerárquica de la empresa, y roles y funciones implicados en cada puesto. • Distribuir el trabajo de forma organizada y coordinar el trabajo en equipo.

Fuente: Elaboración propia a partir de Orden de 7 de julio, de 2009

6.3. Objetivos didácticos

Tal y como indica Lozano (2018), los objetivos didácticos son fijados por el docente para cada unidad didáctica, y su función es ser el referente para la programación de la misma. Deberán ser más precisos que los generales que establece el currículo, detallando las habilidades que el alumnado debe desarrollar, y guiará la selección de contenidos y actividades de la unidad.

En la siguiente tabla aparecen recogidos los objetivos didácticos de la unidad que se desarrolla en este TFM.

Tabla 12. Objetivos didácticos de la unidad *Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento*

OBJETIVOS DIDÁCTICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir al personal a cargo aplicando técnicas de dirección y liderazgo, siendo consciente de los objetivos de su organización, y distribuyendo las tareas de forma adecuada.
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer factores motivacionales del personal a cargo, diseñando las políticas de incentivos, buscando la satisfacción de los empleados.
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo con sus colaboradores, respetando y valorando sus opiniones creando un clima de respeto y cooperación.

Fuente: Elaboración propia a partir de Orden de 7 de julio de 2009

En la tabla que aparece a continuación se relacionan los objetivos didácticos con el RA de la unidad.

Tabla 13. Objetivos didácticos relacionados con el RA de la UD.

RA 4 (EN UD 6)	OBJETIVOS DIDÁCTICOS DE APRENDIZAJE DE LA UD 6
RA4. “Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal”.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir al personal a cargo aplicando técnicas de dirección y liderazgo, siendo consciente de los objetivos de su organización, y distribuyendo las tareas de forma adecuada.
	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer factores motivacionales del personal a cargo, diseñando las políticas de incentivos, buscando la satisfacción de los empleados.
	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en equipo con sus colaboradores, respetando y valorando sus opiniones creando un clima de respeto y cooperación.

Fuente: Elaboración propia

7. COMPETENCIAS

Según McClelland (1973), responsable del origen del concepto, una competencia es una forma de evaluar aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo.

Tal y como se indica en Zabala (2007) la competencia estará fundamentada en la eficacia para intervenir en los diferentes ámbitos de la vida, a través de acciones en las que se activan componentes actitudinales, procedimentales y conceptuales de forma interconectada.

Lozano (2018) las define como el conjunto de habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales que el alumnado puede y debe alcanzar a lo largo del proceso de E-A y que resultan imprescindibles para garantizar el desenvolvimiento personal, social y laboral, así como la adecuación a las necesidades del contexto laboral.

A continuación se procederá a hablar sobre la competencia general del ciclo, las competencias profesionales, personales y sociales que se adquieren con la unidad de **Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento**, así como de las cualificaciones profesionales vinculadas.

7.1. Competencia general

La competencia general representa las funciones profesionales más características del perfil profesional y va referida a todos los módulos del ciclo.

Como aparece en la web de la Junta de Andalucía¹, la **competencia general** del Título de Técnico Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos es la que se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 14. Competencia General del ciclo de Gestión de Alojamientos Turísticos

COMPETENCIA GENERAL DEL CICLO

Organizar y controlar establecimientos de alojamiento turístico, aplicando las políticas empresariales establecidas, controlando objetivos de los diferentes departamentos, acciones comerciales y los resultados económicos del establecimiento, prestando el servicio en el área de alojamiento.

Fuente: Elaboración propia a partir de la web de la Junta de Andalucía (<https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/formacion-profesional-andaluza/fp-grado-superior/detalle-titulo?idTitulo=7>)

7.2. Competencias profesionales, personales y sociales

Siguiendo a Lozano (2018), las competencias profesionales, personales y sociales (PPS) son un conjunto de conocimientos, destrezas y competencias, desde el punto de vista de la autonomía y responsabilidad, que se ajustan a las demandas del mundo empresarial, con el objeto de

¹<https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/formacion-profesional-andaluza/fp-grado-superior/detalle-titulo?idTitulo=7>



la incorporación de los individuos a este, y la búsqueda de la cohesión social.

Así, para el sector turístico y sus profesionales, cobran una mayor importancia las competencias que tienen relación con la interacción con los clientes, tanto en la atención como en el trato que prestan.

Según la Orden de 7 de julio de 2009 las competencias profesionales, personales y sociales de éste título a lograr en esta UD se pueden ver en la siguiente tabla 15.

Tabla 15. Competencias PPS del módulo profesional de Recursos Humanos en el Alojamiento.

COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL MÓDULO
a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
j) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.

Fuente: Elaboración propia a partir de Orden de 7 de julio, de 2009

De las competencias que se muestran, las vinculadas con la unidad que se desarrolla en este trabajo son la j) y la l), tal y como se puede ver en el Gráfico 1.

Gráfico 1. Competencias profesionales del módulo que se relacionan con la unidad didáctica de *Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento.*

COMPETENCIAS PROFESIONALES RELACIONADAS CON LA UNIDAD
j) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.

Fuente: Elaboración propia a partir de Orden de 7 de julio, de 2009

7.3. Cualificaciones profesionales

Tal y como está establecido en el Real Decreto 1538/2006, que establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, este título tiene como base el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social, permitiendo el desarrollo de ciertos aspectos a la Administración educativa.

En este marco, la familia profesional de Hostelería y Turismo se divide en tres áreas: Alojamiento, Restauración y Turismo. El área de Alojamiento engloba actividades vinculadas a la prestación de servicios en hoteles, hostales y/o pensiones, apartamentos en régimen hotelero, alojamientos rurales, etc.

Una vez completado el currículo, el estudiantado adquiere una serie de cualificaciones profesionales que les permiten desempeñar las funciones propias de las actividades del área de Alojamiento mencionadas anteriormente.

En este sentido, las cualificaciones profesionales según el Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL), que se obtienen con el **Título de formación profesional de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos** son las que se especifican en la tabla que se indica a continuación.

Tabla 16. Cualificaciones profesionales que forman parte del ciclo de Gestión de Alojamientos Turísticos

CUALIFICACIONES PROFESIONALES		
CÓDIGO	NIVEL	NOMBRE
HOT326_2	2	Alojamiento rural
HOT094_3	3	Recepción
HOT333_3	3	Gestión de pisos y limpieza en alojamientos

Fuente: Elaboración propia según el INCUAL

Dado el carácter del módulo profesional y de la unidad elegida, cuyos contenidos son aplicables a cualquier ámbito de la Hostelería y el Turismo, las cualificaciones profesionales relevantes para este TFM son todas las que figuran en la tabla anterior.

A continuación, se muestra una tabla que incluye la normativa en la que se publica cada cualificación profesional y las unidades de competencia que incluye cada una.

Tabla 17. Cualificaciones profesionales relacionadas con la unidad de *Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento*.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL	NORMATIVA	UNIDADES DE COMPETENCIA
HOT326_2 Alojamiento rural	Real Decreto 100/2019 de 1 de marzo	UC2277_2 UC2278_2 UC2279_2 UC0272_2
HOT094_3 Recepción	Real Decreto 297/2021 de 27 de abril	UC0263_3 UC0264_3 UC0265_3 UC9998_2
HOT333_3 Gestión de pisos y limpieza en alojamientos	Orden PRE/1635/2015, de 23 de julio	UC1067_3 UC1068_3 UC0265_3

Fuente: Elaboración propia a partir de la web del INCUAL (https://incual.educacion.gob.es/hosteleria_cualificaciones)

8. CONTENIDOS DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

8.1. Contenidos básicos

Según recoge la Orden de 7 de julio de 2009, los contenidos básicos del módulo profesional de Recursos Humanos en el Alojamiento que se relacionan con la **unidad didáctica *Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento*** son los que se aparecen en la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 18. Contenidos básicos del módulo de Recursos Humanos en el Alojamiento que se relacionan con la unidad *Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento*

CONTENIDOS BÁSICOS	
Integración del personal dependiente a la estructura organizativa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Manuales de acogida del personal de nueva incorporación por áreas o departamentos ○ Técnicas de comunicación y motivación adaptadas a la integración del personal. ○ Técnicas para la dinamización de grupos. <ul style="list-style-type: none"> - Fomento y valoración en la aportación de ideas, opiniones y sugerencias del personal dependiente.

Dirección de Personal	<ul style="list-style-type: none"> ○ Técnicas de dirección y liderazgo. Caracterización. Fines, tareas, actividades y principios. ○ Motivación del personal. <ul style="list-style-type: none"> - La satisfacción en el puesto de trabajo. - Factores motivacionales. - Teorías de la motivación. ○ Diseño de políticas de incentivos a la producción. ○ Respeto y valoración de las opiniones de los diferentes responsables departamentales.
------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Orden de 7 de julio, de 2009

8.2. Contenidos didácticos

A continuación se proponen los siguientes contenidos didácticos que se podrán encontrar en esta unidad, divididos en los epígrafes y subpartados que se muestran en la tabla 19.

Tabla 19. Contenidos didácticos de la unidad de *Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento*

CONTENIDOS DIDÁCTICOS	SUBEPÍGRAFES
1. Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué es? ▪ Tipos de Liderazgo ▪ Tipos de Líder ▪ Vídeo: El buen Líder ▪ Tareas del líder ▪ Consecuencias de la falta de Liderazgo ▪ Errores de un líder
2. Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición ▪ Ideas clave
3. Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición ▪ Teorías ▪ Vídeo: Fragmento Película “Campeones” ▪ Propiciar la motivación laboral: políticas ▪ Cuestión de reflexión: ¿Qué disminuye la motivación? ▪ Análisis de factores que reducen la motivación
4. Inteligencia Emocional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Surgimiento del concepto ▪ Definiciones: Vídeos de Expertos ▪ Elementos (Modelo Mayer y Salovey) ▪ Conclusión ▪ Reflexiona ¿Cómo aplicar la Inteligencia Emocional en el entorno laboral?

5. Autoconciencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición ▪ Características
6. Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición ▪ Modelo racional emotivo de Ellis ▪ Otras teorías ▪ Vídeo: Fuerza de Voluntad y Tentaciones
7. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición y Componentes ▪ Características
8. Habilidades Sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición ▪ Características ▪ Tipos y ejemplos ▪ Conversar ▪ Expresar y recibir sentimientos positivos ▪ Defender la opinión y los derechos, y solicitar o denegar favores o peticiones, saber decir no ▪ Seguir o dar instrucciones ▪ Asumir críticas ▪ Solicitar a otro que cambie su conducta y modificar la nuestra

Fuente: Elaboración propia a partir de Morales (2020)

Como se puede observar, cada epígrafe de la unidad está dedicado a una competencia perteneciente a los tipos de Personalidad o Comunicación, que son determinantes para el buen resultado del desempeño de las funciones de cualquier puesto, pero aún más importantes en un sector en el que el trato con el cliente va a determinar en gran medida la marcha de la organización.

8.3. Contenidos transversales

Según la Ley 17/2007 de Educación de Andalucía, los elementos transversales que se tomarán en consideración para las actividades de las enseñanzas son el fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades fundamentales y los valores que preparan al alumnado para asumir una vida responsable en una sociedad libre y democrática.

En este sentido, habla del conocimiento y del respeto a los valores de la Constitución y el Estatuto de Autonomía de Andalucía, fomentando la igualdad, la adquisición de hábitos de vida saludable y deportiva, y la capacitación para decidir entre las opciones que favorezcan el bienestar propio y del resto.

Asimismo, el currículo incluirá aspectos de educación vial, de educación para el consumo, de salud laboral, de respeto a la interculturalidad, a la diversidad, al medio ambiente y para la utilización responsable del tiempo libre y del ocio.

En cuanto a esta unidad que se está desarrollando, se trabajarán los siguientes elementos transversales:

- **Educación en valores:** Se hará especial hincapié en la igualdad entre hombres y mujeres para que el estudiantado aprenda valores sociales que ayuden a incrementar sus habilidades personales en un entorno profesional y social. Se fomentará también el respeto a la interculturalidad y a la diversidad, mostrando que de lo diverso nace la cultura andaluza.

Se pone en práctica sobre todo en las **actividades 7, 8, 9, 14 y 16**.

- **Fomento de la expresión verbal:** Dado que se trata de un ciclo formativo donde un dominio de las habilidades comunicativas es fundamental para que el estudiante adquiera las competencias profesionales, se realizarán actividades de expresión verbal con el objeto de adecuarla, mejorarla, practicarla y utilizarla correctamente.

Se trabaja en la mayoría de las actividades, pero especialmente en las **actividades 4, 6, 10 y 14**.

9. INTERDISCIPLINARIEDAD

La interdisciplinariedad es la unión entre dos o más disciplinas que se enlazan para estudiar, evaluar y tratar una situación específica desde distintas visiones, con el fin de ofrecer actividades que procuren el desarrollo integral, evitando el trabajo aislado y repetitivo que suele ser agotador (León Rivera, 2013).

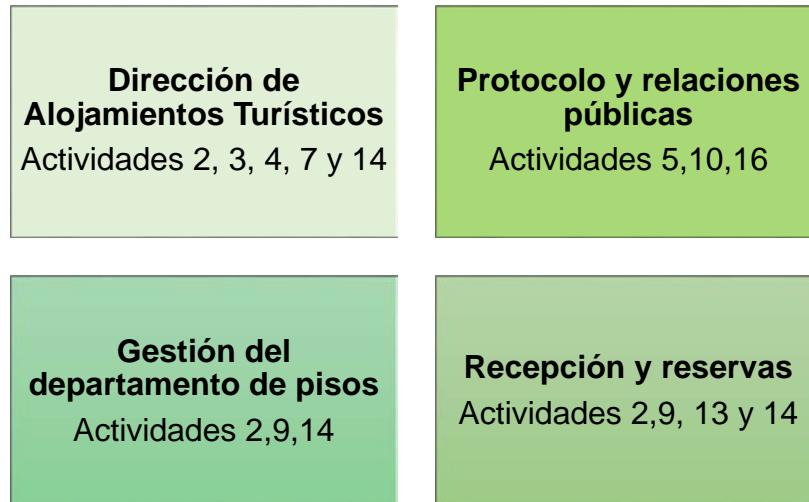
El artículo 37 c) de la Ley 17/2007 de Educación de Andalucía indica que se debe facilitar que el alumnado adquiera unos saberes coherentes, posibilitados por una visión interdisciplinar de los contenidos.

El currículo del **ciclo** de **Gestión de Alojamientos Turísticos** (GAT) se compone de una serie de módulos interrelacionados entre sí, que en suma deberían garantizar que el alumnado alcance todas las competencias profesionales necesarias para desempeñar las funciones de un puesto de trabajo relativo al sector turístico.

Así, la **unidad didáctica** de **Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento** se vincularía más directamente con los módulos profesionales que aparecen en el siguiente Gráfico. Además, se

especifican las actividades de esta unidad que se relacionan más con dicho módulos profesionales.

Gráfico 2. Módulos profesionales del ciclo de GAT que se relacionan con la unidad didáctica y actividades de la unidad con las que se vinculan



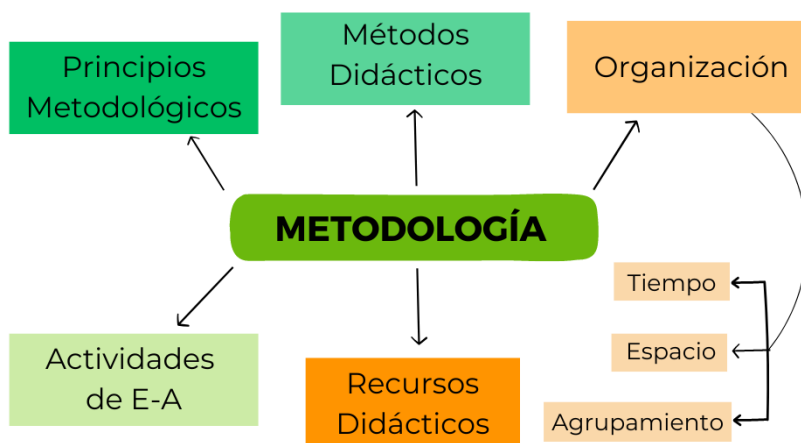
Fuente: Elaboración propia a partir de Orden de 7 de julio, de 2009

10. METODOLOGÍA

La **metodología** en el campo de la Educación es el conjunto de componentes y decisiones en el proceso de E-A, que determinarán el curso del mismo definiendo cómo se enseñará y cómo aprenderá el alumnado.

Los elementos que integran la metodología, de los que hablaremos en los siguientes apartados, son los que aparecen en el mapa conceptual que se presenta a continuación.

Mapa conceptual 1. Elementos de la metodología



Fuente: Elaboración propia a partir de Fernández-Polvillo, C., García-Maroto, I., Recchioni, V.P., Tamarit Duarte, F.J. y Zambrana Domínguez, N. (2022)

En los siguientes apartados hablaremos de todos los elementos de la metodología, explicando las características sobre la unidad didáctica que se está desarrollando.

10.1. Principios metodológicos

Los principios metodológicos son las bases teóricas y científicas sobre las que se sustenta la acción docente, y serán diferentes para cada etapa educativa (Equipo pedagógico de Campuseducación.com, 2020).

En este sentido, la pauta fundamental es que el alumnado construirá su propio conocimiento y será el docente quien le sirva de guía y acompañante en su proceso de E-A.

En función del autor se pueden encontrar números principios metodológicos con los que trabajar la unidad didáctica. Siguiendo a Fernández-Polvillo et al. (2022) podemos distinguir los que aparecen en la tabla que se muestra a continuación.

Tabla 20. Principios Metodológicos que se pueden trabajar en la unidad didáctica

PRINCIPIOS METODOLÓGICOS	Aprendizaje significativo
	Actividad Mental y Conflicto Cognitivo
	Socialización
	Individualización
	Motivación/Interés
	Creatividad
	Aprendizaje Funcional
	Interdisciplinarietàad

Fuente: Elaboración propia a partir de Fernández-Polvillo et al. (2022)

La sociedad posibilita la superación de barreras individuales a través de la cooperación y la contribución de cada miembro. La existencia de la desigualdad debida al resultado de la valoración de las diferencias implícitas en la diversidad, por la no igualdad de oportunidades de personas o grupos prejuzgados como diferentes, nos lleva a hablar, necesariamente, de la **Inclusión**.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) la define como aquella que pretende aplicarse a las necesidades de aprendizaje de todos los niños(as), jóvenes y adultos,

con particular enfoque en los vulnerables a la marginación y a la exclusión.

En este sentido, la **exclusión** es la negación del derecho a la educación, concretamente de las clases desfavorecidas, grupos minoritarios, mujeres, y personas con alguna discapacidad.

Para que se pueda aplicar la Inclusión es necesario tomar dos puntos de partida, por un lado, el reconocimiento de la educación de calidad como un derecho universal de todas las niñas y niños, y por otro, la concepción de la diversidad como un valor, celebrando las diferencias individuales. Para ello se necesita transformar los centros, y se precisa de un profesorado con una actitud de aceptación y valoración de la diversidad (Rosano, 2007).

En el diseño y planificación de la unidad de la que se habla en este TFM se busca la inclusión efectiva, por ello, se han tenido en cuenta los principios del **Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA)**, que es un modelo de enseñanza que atiende a la diversidad del alumnado, y que persigue eliminar todas las barreras del aula, favoreciendo la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación.

Según la clasificación de Fernández-Polvillo et al. (2022), los principios metodológicos que integrarán la unidad se pueden ver en la siguiente tabla:

Tabla 21. Principios metodológicos en los que se basa la unidad de Habilidades blandas para la Gestión de RRHH en el Alojamiento

Principios Metodológicos	
01. Aprendizaje significativo	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporar conocimientos nuevos en la estructura cognitiva del alumnado relacionándolos con los previos. - Plantear actividades relevantes vinculándolas con la vida real, partiendo de experiencias previas mediante la construcción de aprendizajes significativos. <p>Ello se consigue mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de evaluación inicial. • Fomentar la participación para promover la conexión de los estudiantes con la materia, y su significación.

Principios Metodológicos	
03. Socialización	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un clima que propicie la interacción entre estudiantes y estudiante-profesor, y favorecer trabajo en equipo: aprendizaje socializador. <p>Se consigue mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el trabajo en equipo como eje fundamental. • Enfoque cooperativo o colaborativo. • Proyectos de trabajo compartidos. • Plantear debates, asambleas y otros. • participación de agentes externos.
04. Individualización	<ul style="list-style-type: none"> - Observar las características, necesidades, intereses y ritmo de aprendizaje de cada alumno. - Dar feedback constructivo y ajustado a la realidad orientado a la mejora continua. <p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tutorización. • Aclarar criterios o aspectos que se buscan con cada actividad.
05. Motivación/interés	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar la atención y el interés del alumnado respondiendo a inquietudes e intereses o por su significado lúdico y creativo. - Fomentar la motivación por aprender. <p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer al alumnado partícipe de la toma de decisiones. • Utilizar actividades de inicio o activación atractivas para el alumnado.

Fuente: Elaboración propia a partir de Fernández-Polvillo et al. (2022)

10.2. Métodos didácticos

Un método didáctico es un plan organizado que simplifica y guía el proceso de aprendizaje. Se trata de un conjunto de medios personales e instrumentales que, en la práctica docente, deben disponerse para promover el aprendizaje.

Los efectos que se obtienen con cada propuesta varían en función de los objetivos. Así, para una mayor eficacia y utilidad es recomendable un **enfoque integrador** de los diferentes métodos didácticos básicos.

Entre ellos destacan los **métodos expositivos**, los basados en la **demostración práctica**, aquellos que buscan la **construcción** del aprendizaje y la práctica del alumnado, y los que se apoyan en el **trabajo en grupo**.

La elección de los métodos a utilizar deberá fundamentarse en su **adecuación a los objetivos** que se persigan, el **alumnado** al que vaya destinada la unidad didáctica y la compatibilidad del método con los **recursos** disponibles.

Para el diseño de la metodología de esta unidad se ha tratado de utilizar la mayoría de los métodos didácticos básicos, en función de la necesidad y de su adecuación al contenido y a los objetivos.

La estrategia didáctica otorga mayor protagonismo al alumnado, centrando la enseñanza en la adquisición de competencias, y conectando los contenidos con la realidad, haciendo aplicable cualquier teoría al entorno empresarial en el que han de incorporarse los estudiantes.

Los métodos didácticos que incluye el proceso de enseñanza de esta unidad son los siguientes:

✓ **Clases expositivas-participativas**

Se impartirán las clases expositivas imprescindibles, haciendo esta unidad lo más **práctica** posible. Como se ha comentado, las **sesiones** se han diseñado de forma que, para cada epígrafe, se dedique un tiempo al principio a la **docencia directa** de los contenidos, para lo que se utilizará una presentación, intercalando actividades de desarrollo de varios tipos.

Cada sesión comenzará recordando los contenidos expuestos en sesiones previas.

Se plantea una metodología muy **participativa y activa** por parte del alumnado, mediante **dinámicas y actividades grupales** especialmente diseñadas, con las que se pretende lograr un aprendizaje significativo.

Las sesiones que incluyen clases expositivas son de la 1 a la 4, apareciendo en la 6 en cierto modo, ya que se trata de una sesión de revisión, en la que se aclararán dudas y se resolverán preguntas.

✓ **Trabajo en grupo**

Durante toda la unidad y para la mayor parte de las actividades, el estudiantado trabajará agrupado, bien en **grupos pequeños** o en **grupo**

grande. Lo que se pretende con ello es aumentar la eficacia del aprendizaje mediante la dinamización del grupo.

No obstante, las actividades 4 y 5 se trabajarán, además, a través del **aprendizaje cooperativo**, con el objeto de que se asimilen conceptos que han de ser aprendidos mediante la discusión y resolución de problemas a nivel de grupo.

Algunos de los beneficios que entraña su uso son la responsabilidad individual y grupal, la retroalimentación y colaboración a tiempo real, y la interdependencia positiva. Con ello, el estudiantado también aprende las habilidades sociales y comunicativas que se requieren tanto en la sociedad como en el entorno laboral.

✓ Gamificación

La gamificación es la aplicación de mecanismos y componentes propios del juego en un contexto de aprendizaje con la intención de repercutir en la conducta, aumentar la motivación y propiciar la participación de los estudiantes.

Entre sus beneficios destacan el aumento de la motivación, desarrollo de habilidades como la resolución de problemas, la colaboración y la comunicación.

Las **actividades** que se han diseñado a través de la gamificación son la 12 y la 15, y se trata de un *Scape room* a través de Genial.ly, y un cuestionario mediante la *App Kahoot*. En la siguiente tabla se recoge esta información.

✓ Tutorización

La tutorización es el proceso de acompañamiento personal y académico para mejorar el rendimiento, solucionar problemas escolares, desarrollar hábitos de estudio, trabajo, reflexión, y convivencia social (Fresán y Romo, 2011).

Es un papel que tradicionalmente ha acompañado al trabajo del docente, al que se le han ido demandando nuevas funciones. Cada función persigue propósitos específicos e implica actividades diferentes.

Las **actividades** que conllevan el proceso de tutorización son la 10, por ser una dinámica de autoconciencia, que al mismo tiempo trabajará la convivencia del grupo, y la última sesión, que se dedicará a las revisiones de la prueba y la tarea de evaluación.

La siguiente tabla resume la información sobre los métodos didácticos que se aplican en esta unidad.

Tabla 22. Tabla resumen sobre métodos didácticos de la unidad

Clases expositivas	Sesiones 1-4
Trabajo en grupo	Actividades 2-8; 9 (2ª parte);10-11; 13-17
Aprendizaje cooperativo	Actividades 4 y 5
Gamificación	Actividades 12 y 15
Tutorización	Actividad 10 y Sesión 6 de Revisión

Fuente: Elaboración propia

10.3. Actividades de enseñanza-aprendizaje

Entendemos por actividades de enseñanza-aprendizaje (E-A) el conjunto de acciones que se proponen al alumnado para alcanzar un objetivo específico previamente establecido mediante el aprendizaje de unos contenidos determinados.

En este apartado se muestran las actividades de E-A propuestas para la unidad didáctica **Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento**. Como se ha indicado, se busca que el alumnado aplique en la práctica los conocimientos adquiridos con la teoría relativa a sus contenidos, y acercarlos a una versión diferente del profesional del sector de Hostelería y Turismo que deberían aspirar a ser.

La siguiente tabla muestra las actividades de E-A de la unidad didáctica clasificadas por tipos.

Tabla 23. Clasificación de Actividades de E-A de la Unidad de Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento

Tipos de Actividades	
Actividad Inicial o de conocimientos previos	<ul style="list-style-type: none"> Actividad 1. ¿Qué son las habilidades blandas? (Ver anexo I) Cuestionario de conceptos en https://www.menti.com/
Actividad de Desarrollo: De demostración	<ul style="list-style-type: none"> Docencia Directa Explicación por epígrafes con presentación en Genial.ly (Ver anexo IB)

	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 2. El buen Líder (Ver anexo I) Visionado de un vídeo de un experto y debate. • Actividad 8. Descubriendo la Inteligencia Emocional Visionado de dos vídeos de expertos y debate. • Actividad 11. La fuerza de voluntad y las tentaciones Visionado de un vídeo de un experto y debate. • Actividad 13. Premiando el buen trabajo Visionado de un vídeo de un experto y debate.
<p>Actividad de Desarrollo: Actividades de investigación, estructuración y elaboración de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 3. ¿Qué tipo de líder soy? (Ver anexo I) Clasificación de imágenes de líderes famosos usando la teoría. • Actividad 7. Es cuestión de Motivación Visionado de un fragmento de la película “Campeones”, e identificación y debate sobre tipos de motivación que aparecen en el vídeo, aplicando la teoría. • Actividad 9. Inteligencia Emocional (IE) en el Entorno Laboral Búsqueda de información e identificación de situaciones en las que se pueda aplicar la IE en el trabajo. Puesta en común.
<p>Actividad de Desarrollo: Aplicación y consolidación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 4. Líder Ideal Dibujar a su líder ideal, y explicar cómo debe ser y por qué (Exposición). • Actividad 5. ¿Y tú qué harías? Resolución de casos prácticos sobre procedimientos y profesionalidad con el objetivo de buscar la satisfacción del cliente. • Actividad 6. Ayúdame a entenderlo Explicación al grupo de una parte del tema tras ser leída y comprendida (Exposición). Deberán imaginar que están estudiando en pareja, y su compañero necesita ayuda (Representación). • Actividad 14. Resuélvelo Role Play: Representación de situaciones-problema a resolver.
<p>Actividad de Motivación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 10. Conozcámonos Dinámica de grupo orientada a la autoconciencia. • Actividad 16. A ciegas Dinámica de grupo sobre empatía.

Actividad de Síntesis	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 12. La Isla de las Competencias Gamificación: Preguntas de repaso (Scape Room en Genial.ly) • Actividad 15. ¿Cuánto has aprendido? Gamificación: Kahoot con preguntas test globales de la unidad.
Actividades de Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 17. Resumiendo la Unidad Tarea Final: Elaboración de una Infografía. • Actividad 18. Prueba Escrita Cuestionario Multirespuesta. • Revisión Revisión Individual y corrección Actividad 18. Prueba escrita. Auto y Coevaluación Infografía

Fuente: Elaboración propia a partir de Lozano (2018)

En el **Anexo II** se ha incluido la descripción de las actividades más estructuradas de entre las propuestas para la unidad didáctica 6, así como el material utilizado en su caso. Estas actividades son las que aparecen en la tabla que aparece a continuación.

Tabla 24. Actividades descritas en el Anexo II

ACTIVIDADES DESCRITAS
Actividad 4. Líder Ideal Dibujar a su líder ideal, y explicar cómo debe ser y por qué (Exposición)
Actividad 10. Conozcámonos Dinámica de grupo orientada a la autoconciencia
Actividad 12. La Isla de las Competencias Gamificación: Preguntas de repaso (Scape Room en Genial.ly)
Actividad 14. Resuélvelo Role Play: Representación de situaciones-problema a resolver.
Actividad 16. A ciegas Dinámica de grupo sobre empatía.
Actividad 17. Resumiendo la Unidad Tarea Final: Elaboración de una Infografía.
Actividad 18. Prueba Escrita Cuestionario Multirespuesta

Fuente: Elaboración propia

10.4. Recursos didácticos

Según indica Lozano (2018), en toda programación didáctica se debe introducir una previsión de los diferentes materiales didácticos y curriculares que serán utilizados. Esto hará los procesos educativos más eficaces y eficientes. Y para ello, los materiales y recursos deberán ser seleccionados y adecuarse a los fines para los que se han elegido.

En este sentido, podemos distinguir entre materiales didácticos y materiales curriculares. Para este autor, los **materiales didácticos** (material fungible, audiovisual y TIC, lúdico, etc.) son las distintas herramientas utilizadas por el profesorado y el alumnado en los procesos de E-A, y los **materiales curriculares** (Libro de texto, bibliografía especializada o la propia legislación), sirven para transmitir contenidos o favorecer y orientar el proceso de E-A, mediante su uso por el docente, para diseñar y desarrollar sus clases.

En la siguiente tabla 25, se muestra una clasificación de los recursos para el desarrollo de proceso de E-A para la UD.

Tabla 25. Clasificación de recursos didácticos

RECURSOS DIDÁCTICOS	
Recursos tradicionales genéricos	Hojas de papel, Bolígrafos y rotuladores Cartulina Pañuelos de tela (actividad)
Recursos Impresos	Libro de texto del módulo
Recursos digitales TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)	Proyector Pantalla Ordenador Conexión a internet Altavoces, etc.
Recursos digitales TAC (Tecnologías para el Aprendizaje y el Conocimiento)	Genial.ly Canva Mentimeter, etc.
Recursos digitales TEP (Tecnologías del Empoderamiento y la participación)	Youtube
Recursos Humanos	El docente y su rol de guía Estudiantado
Recursos Audiovisuales	Videos mostrados, Fragmentos de películas Noticias del sector turístico
Otros	Infografías Imágenes

Fuente: Elaboración propia a partir de Lozano (2018)

10.5. Organización: tiempo, espacio y agrupamiento

Entendemos por organización la forma en la que se establecen las condiciones tanto de tiempo y de espacio como de agrupamiento para el alumnado al que va destinada la unidad didáctica.

En cuanto a la organización del **tiempo**, hablamos de la decisión que el docente debe tomar con respecto al número de **sesiones** que incluirá la unidad, su **duración**, y en qué punto del proceso se impartirá cada una. Habrá que tener en cuenta el calendario escolar lectivo tanto de la Comunidad Autónoma, como de la localidad en la que se encuentre el centro.

El **espacio** disponible, los objetivos marcados y los recursos del aula determinarán las decisiones sobre esta cuestión, así como las necesidades de cada actividad.

Según Lozano (2018) distinguimos entre los siguientes **agrupamientos** y equipos de trabajo en el aula: Trabajo **individual**, **pequeño grupo** (de 2 a 4 alumnos/as), **grupo-clase** o **gran grupo** (todo el alumnado del centro o parte).

Sobre el **espacio** en esta unidad, para la docencia directa se utilizará el **aula habitual** del grupo, llevándose a cabo de forma tradicional, así como para todas las actividades, exceptuando la dinámica de grupo de la actividad 16, que por sus características requiere bastante espacio para su realización, y se necesitará ocupar el patio, gimnasio o similar.

La **organización de las mesas** tampoco variará, pues los ordenadores y su instalación impiden cualquier tipo de modificación, por lo que permanecerán agrupadas en filas.

Para la realización de las actividades en las que deban permanecer sentados, podrán girar la silla o el cuerpo como sea necesario, y en las que deban hacer alguna exposición, lo harán en la tarima, de frente al grupo completo.

Todas las actividades de la unidad están diseñadas para que el estudiantado forme grupos, bien de entre 3 a 5 estudiantes, o bien grupo-clase, exceptuando la actividad 1, la prueba escrita y su revisión, que serán individuales.

La cuestión del tiempo será tratada en el siguiente apartado.

11. TEMPORALIZACIÓN/SECUENCIACIÓN

El módulo profesional de Recursos Humanos en el Alojamiento, con una duración de 84 h., se imparte durante 4 horas a la semana, divididas en dos días, lunes y jueves, en sesiones de dos horas separadas por el descanso de 30 minutos.

Para la unidad de *Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento*, la duración es de 12 h., que se imparten en 6 sesiones de 2 h. En el siguiente Gráfico se puede ver esta información.

Gráfico 3. Distribución del tiempo de la unidad



Fuente: Elaboración propia

A continuación se muestra la Tabla 26, que refleja el horario establecido para el módulo profesional de Recursos Humanos en el Alojamiento (RRHH).

Tabla 26. Horario del módulo profesional de RRHH

Horas	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
8:00 – 9:00					
9:00 – 10:00					
10:00 – 11:00	RRHH			RRHH	
11:00 – 11:30	Descanso	Descanso	Descanso	Descanso	Descanso
11:30 – 12:30	RRHH			RRHH	
12:30 – 13:30					
13:30 – 14:30					

Fuente: Elaboración propia a partir de documentación prácticas externas

En la siguiente tabla 27 se procede a mostrar la programación de las actividades, y su distribución por sesiones.

Tabla 27. Secuenciación de las actividades de E-A de la unidad de *Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento*

SESIONES - DURACIÓN	PROGRAMACIÓN
Sesión 1 – 2 h.	1ª Hora <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la Unidad: Contenidos, Evaluación, etc. • Introducción Unidad • Actividad 1. ¿Qué son las habilidades blandas? De conocimientos previos • Docencia directa: 1. Liderazgo • Actividad 2. El buen Líder: Vídeo y debate • Actividad 3. ¿Qué tipo de líder soy? • Actividad 4. Dinámica Líder Ideal: Organización grupos, Realización tarea
	2ª Hora <ul style="list-style-type: none"> • (Continuación) Actividad 4. Dinámica Líder Ideal: Exposición. • Docencia directa: 2. Profesionalidad • Actividad 5. ¿Y tú qué harías?: Organización de grupos, debate, resolución de casos prácticos.
Sesión 2 – 2 h.	1ª Hora <ul style="list-style-type: none"> • Docencia directa: 3. Motivación • Actividad 6. Ayúdame a entenderlo: Organización de grupos, exposición teorías motivación. • Actividad 7. Es cuestión de Motivación: Visionado fragmento de película y debate.
	2ª Hora <ul style="list-style-type: none"> • Docencia directa: 4. Inteligencia Emocional • Actividad 8. Descubriendo la Inteligencia Emocional: Dos vídeos y debate • Actividad 9. Inteligencia Emocional (IE) en el Entorno Laboral
Sesión 3 – 2 h	1ª Hora <ul style="list-style-type: none"> • Docencia directa: 5. Autoconciencia • Actividad 10. Conozcámonos: Dinámica de grupo
	2ª Hora <ul style="list-style-type: none"> • Docencia directa: 6. Autocontrol • Actividad 11. La fuerza de voluntad y las tentaciones: Vídeo y debate • Actividad 12. La Isla de las Competencias: Scape Room

Sesión 4 – 2 h	1ª Hora	<ul style="list-style-type: none"> • Docencia directa: 7. Empatía • Docencia directa: 8. Habilidades Sociales • Actividad 13. Resuélvelo: Role Play
	2ª Hora	<ul style="list-style-type: none"> • (Continuación) Actividad 13. Resuélvelo: Role Play • Actividad 14. ¿Cuánto has aprendido? Kahoot • Actividad 15. A ciegas: Dinámica de grupo
Sesión 5 – 2 h	1ª Hora	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 18. Prueba Escrita: Cuestionario Opción Múltiple
	2ª Hora	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 16. Resumiendo la Unidad: Infografía
Sesión 6 – 2 h	1ª Hora	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión Individual y corrección Actividad 18. Prueba Escrita.
	2ª Hora	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión: Auto y Coevaluación Infografía

Fuente: Elaboración propia

11.1 Desarrollo metodológico del proceso de enseñanza-aprendizaje

En este apartado se describe el proceso de enseñanza-aprendizaje (E-A) en cuanto a su metodología, y a la programación de las clases.

1ª Sesión: Lunes 1ª semana. 10:00 – 11:00 h.
<p>En la primera hora de la primera sesión se presenta la Unidad, contextualizando la importancia, el objeto, y los contenidos de esta. Para una mayor claridad, se mostrará un cronograma con la planificación.</p> <p>En la presentación se incluye toda la información detallada sobre la evaluación, la cual, contiene tanto la forma como las fechas previstas, tanto para prueba escrita, como para la entrega de la tarea evaluable, así como para la revisión de los resultados de ambas.</p> <p>El tiempo previsto para esta tarea es de unos 5 a 10 minutos.</p> <p>Se comienza con la Actividad 1 de conocimientos previos <i>¿Qué son las habilidades blandas?</i> a través de www.mentimeter.com con preguntas de final abierto.</p> <p>Una vez evaluados los conocimientos previos, se procede a la docencia directa del bloque de Liderazgo, que es uno de los componentes de la dirección. Se define el concepto, se ven los tipos de liderazgo y los tipos de líder. Posteriormente, se sigue con la Actividad 2 <i>El buen líder</i> (de desarrollo:</p>

Demostración), consistente en un vídeo de un experto, con el posterior debate sobre su contenido.

Se continúa con la **docencia directa**, explicando los tipos de tareas que pueden estar asociadas al líder, así como las consecuencias de la falta de liderazgo en una organización.

Seguidamente, se realiza la **Actividad 3** *¿Qué tipo de líder soy?*, la cual, es de desarrollo: de investigación, estructuración y elaboración de la información, en la que deberán clasificar unas imágenes de líderes famosos identificando el tipo de liderazgo que representan usando la teoría.

Se pasa a visualizar una infografía sobre las acciones que un líder no debería realizar.

Posteriormente, se da comienzo a la **Actividad 4** *Líder Ideal*, de desarrollo: Aplicación y consolidación. Se organizarán por grupos, y deberán acordar cómo es su líder ideal, para dibujarlo después representando las características que éste debería tener. Una vez terminado, cada grupo expondrá al resto su visión del líder ideal a través de su dibujo. Se usará parte de la hora siguiente para terminar esta actividad.

1ª Sesión: Lunes 1ª semana. 11:30 – 12:30 h.

Para terminar con el bloque de Liderazgo, se finaliza con las exposiciones de la **Actividad 4** *Líder Ideal*.

Se comienza con el bloque de **Profesionalidad**. Este incluye la definición y breve explicación del concepto y elementos destacables a través de la docencia directa.

Se da paso a la **Actividad 5** *¿Y tú qué harías?*, de desarrollo: Aplicación y Consolidación, en la que se resolverán casos prácticos sobre cómo se debe actuar en situaciones reales del contexto laboral relativo al sector de Hostelería y Turismo.

Para finalizar se lanzan unas ideas clave a modo de conclusiones.

2ª Sesión: Jueves 1ª semana. 10:00 – 11:00 h.

Se empieza repasando los contenidos relativos a la primera sesión, pidiendo al alumnado que indiquen lo que recuerdan sobre ella.

Se da comienzo al bloque de **Motivación**, muy importante tanto desde el punto de vista de la dirección de personal como del desempeño del propio trabajador.

Para entender mejor el concepto, primero se presenta su definición, y después, se procede a realizar la **Actividad 6** *Ayúdame a entenderlo*, de desarrollo: Aplicación y consolidación, y se titula así porque los alumnos/as deberán imaginar que están estudiando en pareja, y su compañero necesita ayuda.

Para su ejecución se dividirá la clase en grupos, a los que se le asignarán una o dos Teorías de la Motivación. Una vez leído y entendido el material, deberán

salir a exponer ante la clase la teoría que les haya tocado, explicándola como si lo estuvieran haciendo a su compañero de estudio.

Se continúa con la clase expositiva por parte del docente, para explicar la más compleja y reciente de las teorías de la motivación: El modelo de Deci y Ryan.

Acto seguido, se procede con la **Actividad 7** *Es cuestión de Motivación*, la cual, es de tipo desarrollo: Investigación, estructuración y elaboración de la información. Esta actividad consiste en la visualización de un fragmento de la película “Campeones”. Una vez termine, se pregunta a la clase sobre los tipos de motivación que aparecen en el vídeo, y se les pide que justifiquen la respuesta, ayudándose de la teoría vista previamente.

Posteriormente, aplicamos la teoría al entorno laboral, explicando mediante **docencia directa** las diferentes políticas que se pueden llevar a cabo en la empresa para mejorar la motivación laboral, utilizando un mapa conceptual con diferentes colores para facilitar la retención.

Seguidamente, se pregunta por situaciones que puedan minar la motivación laboral en las organizaciones a los alumnos/as uno por uno. Y finalmente se les muestra una infografía sobre factores que merman la motivación en las organizaciones.

2ª Sesión: Jueves 1ª semana. 11:30 – 12:30 h.

La segunda hora de la 2ª Sesión, sobre **Inteligencia Emocional**, comienza con una introducción sobre cómo surge el concepto y varias definiciones mediante **docencia directa**.

A continuación se procede con la **Actividad 8** *Descubriendo la Inteligencia Emocional*, de desarrollo: Demostración, que consiste en la visualización de dos vídeos de expertos, uno de Marian Rojas Estapé y otro de Daniel Goleman, y debate posterior acerca de los mismos.

Después continuamos con la **clase expositiva**, exponiendo una teoría sobre Inteligencia Emocional, dando ejemplos de la vida cotidiana en los que aplicar la teoría. Se les pide participación.

Se termina la clase con unas conclusiones sobre cómo se puede aplicar en el entorno laboral, y se da paso a la **Actividad 9** *Inteligencia Emocional (IE) en el Entorno Laboral*, de desarrollo: Actividades de investigación, estructuración y elaboración de la información, en la que el estudiantado deberá buscar individualmente información e identificar situaciones en las que se pueda aplicar la IE en el trabajo. Posteriormente, se pone en común con el grupo la información recopilada.

3ª Sesión: Lunes 2ª semana. 10:00 – 11:00 h.

Se repasan los contenidos de la sesión anterior.

Seguidamente, se comienza con el bloque de **Autoconciencia** mediante la **docencia directa**. Se habla de su definición y características más importantes.

Más tarde, se lleva a cabo la **Actividad 10 Conozcámonos**, una dinámica de grupo orientada a la autoconciencia. Con esta actividad, de motivación, se pretende fomentar el autoconocimiento, y de esta forma, trabajar la autoconciencia. También es una forma de ayudar a conocer la información que están proyectando al exterior, que orientado al entorno laboral, puede servir para modular la conducta y favorecer la inclusión laboral.

3ª Sesión: Lunes 2ª semana. 11:30 – 12:30 h.

Se empieza con el bloque de **Autocontrol**. Primero, tendrá lugar la **docencia directa**, en la que se impartirá el contenido durante una pequeña parte de la sesión revisando definición, características y tipos, y algunos modelos teóricos.

Se procede a realizar la **Actividad 11 La fuerza de voluntad y las tentaciones**, que consiste en el visionado de un vídeo de un experto sobre cómo controlar la conducta y resistir a las gratificaciones a corto plazo en favor de los beneficios a largo plazo (Actividades de demostración). Se debate en grupo posteriormente.

Se dedicará la última parte de la hora a realizar la **Actividad 12 La Isla de las Competencias** (de síntesis), un scape room diseñado en Genial.ly, con el fin de repasar la teoría expuesta hasta la fecha, en el que se incluyen preguntas de respuesta múltiple.

4ª Sesión: Jueves 2ª semana. 10:00 – 11:00 h

Se llega a la última sesión en la que se imparten contenidos. Esta comienza con el repaso de las sesiones anteriores.

Se comienza el bloque de **Empatía** y, como siempre, se empieza con **docencia directa**. Se exponen definición, componentes y sus características principales.

Una vez finalizado el bloque de empatía, se sigue con el de **Habilidades Sociales**, que incluye definición, características, tipos y ejemplos, y se centrará en los siguientes componentes de las habilidades sociales: Conversar, expresar y recibir sentimientos positivos, defender la opinión y los derechos, y solicitar o denegar favores o peticiones, saber decir no, seguir o dar instrucciones, asumir críticas, solicitar a otro que cambie su conducta y modificar la nuestra.

Acto seguido tiene lugar la **Actividad 13 Premiando el buen trabajo**, de desarrollo: Demostración. Se reproduce un vídeo de una noticia de una cadena de televisión, en la que se indica que una recepcionista de Madrid es premiada como la mejor recepcionista del mundo. Y al ser entrevistada, ella explica que la característica que la hace mejor es su empatía. Además de mostrar la utilidad de la competencia, los estudiantes pueden ver cómo ponerla en práctica produce resultados muy satisfactorios tanto para los clientes como para las organizaciones.

Más tarde, se comienza a realizar la **Actividad 14 Resuélvelo**, de desarrollo: Aplicación y consolidación. Se trata de un Role Play, en el que el estudiantado deberá representar situaciones-problema a los que deberán dar solución.

Se les pide que desempeñen el papel de forma creíble y con implicación, y se metan lo máximo posible en el papel, aplicando la imaginación, y sobre todo, las competencias vistas durante la unidad y, más concretamente, las habilidades sociales, especialmente importantes en el entorno laboral.

La actividad se extiende también a la segunda hora, ya que todos los alumnos y alumnas deberán participar en la misma y la duración de la misma lo requiere.

4ª Sesión: Jueves 2ª semana. 11:30 – 12:30 h.

Se termina de llevar a cabo la **Actividad 14 Resuélvelo**.

Seguidamente, se divide la clase en grupos para realizar la **Actividad 15 ¿Cuánto has aprendido?**, de síntesis, en la que los estudiantes participarán en un juego de la aplicación Kahoot, respondiendo a preguntas test globales de la unidad, para conseguir una autoevaluación de los alumnos/as y, al mismo tiempo, incidir en algunos contenidos más importantes.

Para terminar, tiene lugar la **Actividad 16 A ciegas**, de motivación, que consiste en una dinámica de grupo sobre empatía.

La finalidad es que entiendan la diferencia entre una experiencia en la que se comprenden las necesidades, dificultades o problemas que puedan surgir para un cliente, y se presta un servicio adecuado, con respecto a una en la que no se busca una experiencia excelente para el cliente.

5ª Sesión: Lunes 3ª semana. 10:00 – 11:00 h.

La quinta sesión está planificada para realizar durante sus dos horas las **Actividades de Evaluación** calificables.

La primera hora estará dedicada a la realización de la **Actividad 18. Prueba escrita**, que consiste en un Cuestionario de 30 preguntas de opción múltiple.

En primer lugar, se colocará a los estudiantes de forma separada para la realización de la prueba. Una vez sentados, se darán unas instrucciones muy breves, indicándoles la forma de calificar dicha prueba, y el tiempo disponible para llevarla a cabo, que abarcará toda la hora.

5ª Sesión: Lunes 3ª semana. 11:30 – 12:30 h

Una vez se vuelve del descanso, el alumnado dispondrá de la segunda hora de la sesión para realizar la **Actividad 17 Resumiendo la Unidad**. Deberá elaborar, en grupos de 3 personas, una Infografía que recoja los contenidos de la unidad. Organizados los grupos, se recordarán las instrucciones para la realización de la actividad, los factores valorados en la rúbrica y la hora de la entrega, que deberá estar programada para el mismo día, y se podrá acordar con el alumnado.

6ª Sesión: Jueves 3ª semana. 10:00 – 11:00 h.

La 6ª y última sesión de la unidad, se empleará para las **Revisiones**. En la primera de las dos horas de la sesión, tendrá lugar la revisión tanto individual como grupal de la prueba escrita realizada el lunes anterior, para aclarar las posibles dudas.

6ª Sesión: Jueves 3ª semana. 11:30 – 12:30 h.

Durante la última hora de la sesión se revisarán las infografías entregadas y calificadas para que puedan conocer los errores cometidos, haciéndolo de una forma participativa y aplicando la autoevaluación y la coevaluación.

12. EVALUACIÓN

La Ley Orgánica 3/2020 de educación (LOMLOE) especifica que la evaluación en los ciclos formativos se hará por **módulos profesionales**, y la superación de un determinado ciclo quedará sujeta a la obtención de la evaluación positiva en todos los módulos del mismo. Serán referentes para la evaluación en Formación Profesional los elementos de los currículos básicos publicados para cada título.

Además de las evaluaciones de cada trimestre, existen dos sesiones de evaluación final, una ordinaria y otra extraordinaria, en las que se decide qué alumnos/as promocionan o deben repetir curso. El proceso de evaluación permite tomar esa decisión. En esta toma de decisiones entra en juego la **calificación**, que es la comprobación de los logros alcanzados al final del proceso.

Sin embargo, la **evaluación** está orientada a regular el proceso de E-A, permite comprender y reflexionar durante el mismo, y saca a relucir las dificultades y sus posibles soluciones.

Se evalúa para comprobar si se han alcanzado los objetivos, las competencias, y si el proceso de E-A responde a los criterios de evaluación establecidos.

12.1. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación son el referente específico para evaluar el aprendizaje del alumnado. Describen aquello que se quiere valorar y que el alumnado debe lograr, tanto en conocimientos como en competencias.

El currículo de los ciclos formativos establece estos criterios para cada módulo profesional, y estos van asociados a los Resultados de Aprendizaje (RA).

Según la Orden de 7 de julio de 2009, los criterios de evaluación del ciclo de Técnico Superior de **Gestión de Alojamientos Turísticos** que se

relacionan con el módulo de **Recursos Humanos en el Alojamiento** y están vinculados con la unidad didáctica (UD) de **Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento** son:

- d) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente.
- f) Se ha valorado la importancia que supone una buena dirección de recursos humanos.

Para esta UD se han propuesto una serie de actividades que no serán calificables, aunque sí podrán ser evaluadas, exceptuando la **actividad 17** y la **prueba escrita** que sí serán calificables. En la tabla siguiente se muestra su relación con los criterios de evaluación de la unidad.

Tabla 28. Vinculación de las actividades de E-A con los criterios de evaluación y RA

ACTIVIDADES EVALUABLES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	RA
Actividad 17. Resumiendo la Unidad Elaboración de una Infografía	d) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente	RA4. “Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal”
Actividad 18. Prueba Escrita Cuestionario Multirespuesta	f) Se ha valorado la importancia que supone una buena dirección de recursos humanos	

Fuente: Elaboración propia

12.2. Instrumentos de evaluación

Los instrumentos de evaluación son los productos que se van a evaluar, y pueden ser orales, escrito o de otros tipos. Y estos instrumentos se evalúan mediante las herramientas con las que cuenta el docente, como rúbricas, cuestionarios, listas de control, etc.

Para esta unidad se han diseñado dos **instrumentos de evaluación**, y son los siguientes:

- **Prueba escrita:** Cuestionario de 30 preguntas con respuesta múltiple sobre los contenidos de la unidad
- Elaboración de una **Infografía** por grupos de 3 estudiantes: Deberán reflejar todas las competencias vistas en la unidad, realizando una buena síntesis de los conceptos principales.

12.3. Criterios de calificación

Calificar es valorar una serie de indicadores establecidos en los criterios de evaluación.

En la siguiente tabla se recogen las especificaciones sobre el proceso de calificación para esta UD.

Tabla 29. Criterios e instrumentos de calificación

RA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)	%	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN/ I. CALIFICACIÓN
RA4. “Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal”	d) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente.	50%	<ul style="list-style-type: none"> • Infografía (Act. 17) I. Calif.: Rúbrica • Prueba escrita I. Calif.: Cuestionario Opción Múltiple
	f) Se ha valorado la importancia que supone una buena dirección de recursos humanos.	50%	

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	NOTA MÍNIMA	%
Infografía (Act. 17) CE: d) y f)	1,5/3 puntos	30% calificación de la unidad
Prueba escrita CE: d) y f)	3,5/7 puntos	70% calificación de la unidad
Total	5 puntos	100%

Fuente: Elaboración propia

- Para la Infografía se calificará a los estudiantes mediante una rúbrica creada específicamente para esta tarea (Ver anexo). Para aprobar se necesitarán como mínimo 1,5 puntos de 3.
- Para superar el Cuestionario se deberá alcanzar una puntuación mínima de 3,5 sobre 7. Las respuestas incorrectas no serán penalizadas.

12.4. Mecanismos de recuperación

Para la **unidad didáctica 6 *Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento***, se ha establecido el siguiente sistema de recuperación para las pruebas ordinarias que el alumnado no haya superado por no obtener la calificación mínima (la fecha será fijada para todos los alumnos/as):

Para superar la unidad didáctica será necesaria la realización y superación de:

- Una **prueba escrita u oral** referida a todos los contenidos de la unidad, cuya calificación representará el 70% de la nota final del módulo, y la calificación mínima que ha de obtenerse es 3,5 sobre 7.
- Una tarea evaluable consistente en una **infografía** relativa a todos los contenidos de la unidad. Su calificación constituye el 30% de la nota total de la unidad, lo que supone una puntuación mínima de 1,5 puntos sobre 3 para superar el ejercicio.

13. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Entendemos la **atención a la diversidad** como el conjunto de acciones educativas que tratan de prevenir y dar respuesta a las necesidades, temporales o permanentes, de todo el alumnado del centro y, entre ellos, a los que requieren una actuación específica derivada de factores personales o sociales relacionados con situaciones de desventaja sociocultural, de altas capacidades, de compensación lingüística, comunicación y del lenguaje o de discapacidad física, psíquica, sensorial o con trastornos graves de la personalidad, de la conducta o del desarrollo, de graves trastornos de la comunicación y del lenguaje de desajuste curricular significativo (Álvarez, 2018).

Para la unidad didáctica de **Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento**, las medidas de atención a la diversidad y a las diferencias individuales se llevarán a cabo para realizar el proceso de E-A de forma inclusiva. Entre el alumnado del aula tenemos tres alumnas que compatibilizan sus estudios con un trabajo, con las dificultades para conciliar que ello supone.

Hoy en día el concepto de atención a la diversidad está muy ligado en la escuela a las **necesidades específicas de apoyo educativo**. La diversidad en el alumnado es una realidad y todo el profesorado debe asumirla aplicando criterios de normalización, atención personalizada e **inclusión**. Además, el sistema educativo debe procurar **medidas flexibles** que se adecuen a las **diferencias individuales** y **ritmos** de maduración de cada estudiante.

Según el artículo 2. e) de la Orden 29 de septiembre de 2010 sobre el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, deberá establecerse la adecuación de las actividades formativas, así como de los criterios y los procedimientos de evaluación cuando el ciclo formativo vaya a ser cursado por alumnado con algún tipo de discapacidad, garantizándose el

acceso a las pruebas de evaluación. Esta adaptación en ningún caso supondrá la supresión de resultados de aprendizaje y objetivos generales del ciclo que afecten a la adquisición de la competencia general del título.

La unión de la atención a la diversidad con el Diseño Universal para el Aprendizaje da lugar a una nueva visión que parte de la equidad y no de la igualdad, que supone dar a cada alumno lo que necesita, tratando de proporcionar una educación de calidad para todo el alumnado, eliminando las desigualdades en los resultados. Para ello, el **Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA)** propone hacer flexible el currículo (Jiménez, 2021).

El DUA facilita considerar las posibles barreras en la preparación de una unidad didáctica, con la finalidad de maximizar la accesibilidad a la educación de todo el alumnado desde el primer momento. Se distinguen tres áreas fundamentales: La representación (contenido y a los conocimientos: Qué aprender), la motivación (implica compromiso y cooperación, supone involucrarse: por qué aprender), y la acción y expresión (cómo aprender).

Márquez (2018) explica que el profesorado debe conocer todas las potencialidades y debilidades del alumnado, además de saber sus intereses y de igual forma, aquello que lo hace vulnerable y excluyente de la metodología usada en las actividades de la clase para poder **individualizar la enseñanza**.

Según Jiménez (2021), la tecnología es el mejor aliado para llevar a cabo la atención a la diversidad, y esta debe ir ligada al modelo DUA.

Como hemos comentado previamente, entre los destinatarios de la unidad didáctica de **Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento**, se incluyen dos casos de **Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE)**: una alumna diagnosticada con **Dislexia** y un alumno con **Trastorno de la Atención acompañado o no de hiperactividad (TDAH)**. El departamento de Orientación del Centro realizará las labores que tenga estipuladas en estos casos.

A continuación se especifican las medidas propuestas para cada caso.²

➤ **Alumnado con Dislexia**

La dislexia es un trastorno de aprendizaje que afecta la lectura.

² Información extraída de la programación didáctica del módulo de Recursos Humanos en el Alojamiento de 2º de Gestión de Alojamientos Turísticos para el curso 2022-2023 del Instituto de Enseñanza Secundaria Murillo de Sevilla.

Características

En su manifestación se pueden observar dificultades para la **lectura**. Se caracteriza por incluir errores para **reconocer palabras**, y **lentitud**, debido a problemas de acceso al habla.

En el gráfico que se muestra a continuación aparecen las **medidas** de atención a la diversidad propuestas para este caso:

Gráfico 4. Medidas propuestas para facilitar el aprendizaje del alumnado con Dislexia

Asegurarnos verbalmente de que entienden lo que está escrito, sobre todo para tareas que deban hacer en casa o en clase.	Usar ejemplos de la vida diaria.	Utilizar la evaluación oral .
Hacer un seguimiento oral de los aprendizajes diarios; preguntar con frecuencia lo que ha comprendido.	Garantizarle la preparación del texto previamente si va a leer en voz alta.	Para las tareas a realizar, tener en cuenta que tienen especial dificultad tanto en la redacción como en ortografía .
Asegurarnos de que entiende las preguntas del examen.	Tienen dificultades importantes para la escritura en un idioma extranjero .	Contemplar la posibilidad de ampliar el tiempo para la realización de pruebas.

Fuente: Elaboración propia a partir de programación del módulo profesional de RRHH del I.E.S. Murillo

➤ Alumnado con Trastorno de la Atención acompañado o no de hiperactividad

Se considera que un alumno/a tiene trastorno de la atención cuando presenta las siguientes **características**:

- Problemas de retención de información debido a la dificultad para prestar atención a los detalles.
- Cometan errores por descuido aunque tengan claro el razonamiento.
- Dificultades para mantener la **atención** en la tarea que están llevando a cabo, sobre todo si requiere un gran esfuerzo mental.

- Son despistados.
- Dificultades para prestar atención a diferentes estímulos al mismo tiempo. Por ejemplo atender a una explicación y escribir al mismo tiempo.
- Son impulsivos, tienen problemas para **controlar e inhibir** las **conductas**.
- Dificultad para gestionar las **emociones**.

Las **medidas** de atención a la diversidad que se proponen para este caso aparecen recogidas en el siguiente gráfico.

Gráfico 5. Medidas propuestas para facilitar el aprendizaje del alumnado con TDAH



Fuente: Elaboración propia a partir de programación del módulo profesional de RRHH del I.E.S. Murillo

14. REFLEXIÓN, EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES

Con la realización de este trabajo se culmina la formación recibida en el **MAES** de la **UNIA** que ha sido un proceso lleno de nuevos aprendizajes y descubrimientos.

Para alguien que nunca ha ejercido como docente, la tarea de enseñar se presenta como un mundo nuevo que explorar. Aunque parece obvio, la cuestión más importante es que es vital conocer a los destinatarios de las enseñanzas que se van a transmitir, porque si una cosa ha quedado patente en este máster, es que hay que **adaptar el currículo** al contexto, teniendo en cuenta la realidad del centro y la del alumnado.

En este sentido, la visión que proporciona el máster sobre las condiciones en las que el alumnado lleva a cabo su **proceso de E-A** es esencial para tener presentes las cuestiones que le puedan afectar, como por ejemplo las consecuencias de la sociedad digital, u otros asuntos sociales como la necesidad de fomentar la igualdad y la sostenibilidad.

Así, son imprescindibles los conocimientos de **Aprendizaje y Desarrollo de la Personalidad**, con los que hemos podido saber cómo se produce el **desarrollo** de un adolescente, que nos ha permitido advertir los principales **problemas** a los que se enfrenta y a los que un docente debe prestar atención, nos ha enseñado a usar la **motivación** y el **clima** del aula como un aliado, y cómo se produce el aprendizaje para trabajarlo de la forma más eficaz. Igualmente, hemos podido conocer que todo ello, junto con la **gestión del aula**, así como el **estilo docente** que se desempeñe jugarán un papel fundamental en los resultados del proceso de E-A.

A través del máster hemos hecho un repaso por el **sistema educativo español**, pasando por el currículum de secundaria o la organización de los centros de enseñanza. Se ha hablado de cómo llevar a cabo una **educación inclusiva** y cómo gestionar la **diversidad** en las aulas, lo que representa una asignatura pendiente para el panorama de la educación actual. Además, se ha tratado la tutoría y la orientación educativa.

En lo que atañe al desempeño de la labor docente, son de gran valor los conocimientos proporcionados por la asignatura de **Aprendizaje y enseñanza de las materias de la especialidad de Hostelería y Turismo**, ya que ha permitido iniciarnos en la elaboración de **programaciones didácticas en FP**, poder plantear **propuestas metodológicas** en base a las opciones existentes, diseñando **actividades** y sesiones, y estableciendo las condiciones en las que se llevará a cabo el proceso de E-A, configurando el sistema de **evaluación** y **recuperación** que se aplicará siendo conscientes

de cómo debe hacerse de forma correcta. Del mismo modo, hemos podido poner en práctica nuestro dominio del idioma inglés, trabajando aspectos relacionados con la especialidad.

Además, uno de los elementos de más valor que aporta el máster es la capacitación en el uso de las **TACs** en los procesos de E-A, ya que se trata de herramientas de gran utilidad en la práctica docente. Y en la mayor parte de las tareas que se han realizado ha sido necesario su uso, lo que contribuye a la mejora en su manejo.

Sobre el bloque de **Innovación docente** se han aportado numerosas herramientas que facilitan el proceso de E-A, haciéndolo más interesante y entretenido, aprovechando el auge de la tecnología en todos los sectores de la vida para llevarlo al aula. Nos ha acercado a **herramientas digitales** para el diseño de unidades didácticas y actividades formativas como Webquests, herramientas e-learning y entornos virtuales de aprendizaje como Moodle o Google sites. Así como también, nos ha aproximado al mundo de la **investigación educativa**, haciéndonos conscientes de que esta área, junto con la **innovación educativa**, es transcendental para la mejora de los procesos en la educación y del funcionamiento de los centros.

En cuanto al área de especialización de Hostelería y Turismo, hemos trabajado varios aspectos importantes del sector como la comunicación y la planificación, y hemos profundizado en la normativa que regula los ciclos de formación profesional en España, con la que tendremos que familiarizarnos en el futuro, lo que va en provecho de nuestra preparación como futuros docentes.

Para concluir, considero que se nos ha dado la oportunidad de obtener las capacidades que nos permitirán ejercer la labor de enseñar, y se han puesto a nuestro alcance las herramientas para realizar estas funciones que realizaremos en el futuro. Por ello, solo falta nuestra predisposición y nuestras ganas y motivación para poner en práctica todo lo que hemos aprendido, y permanecer abiertos y dispuestos a seguir aprendiendo toda la vida, porque enseñar es aprender.

15. Bibliografía

Referencias bibliográficas

- Alcalá Ibáñez, M. L., & Gasque Rubio, R. (2023). *¡hagamos el pino! otra forma de programar.* En Supervision21. <https://doi.org/10.52149/sp21/67.12>
- Alles, M. (2007). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias.* Buenos Aires: Granica.
- Álvarez Mercado, Alejandro Luis (2018). *Atención a la diversidad en la Formación Profesional.* Revista Internacional De Apoyo a La inclusión, Logopedia, Sociedad Y Multiculturalidad, 4(4). <https://doi.org/10.17561/riai.v4.n4.15>
- Barney, J.B. and Wright, P.M. (1998) "On becoming a strategic partner: The role of human resources in gaining competitive advantage," Human Resource Management, pp. 37 (1): 31-46.
- Cabrera, N., López, M. & Portillo, M. (2016). Las competencias de los graduados y su evaluación desde la perspectiva de los empleadores. *Revista de Estudios Pedagógicos*, 42(3), 69-87. DOI: 10.4067/S0718-07052016000400004.
- Constitución Española 1978. BOE» núm. 311, de 29/12/1978
- *El nuevo paradigma del mercado laboral* (2022, octubre 13). Turiconsejos. Recuperado de <https://www.turijobs.com/blog/?p=14771>
- Equipo pedagógico de Campuseducación.com (2020). *Principios Metodológicos en la Programación Didáctica* [Mensaje en un blog]. Blog de Campuseducacion.com. Recuperado de <https://www.campuseducacion.com/blog/recursos/articulos-campuseducacion/principios-metodologicos-en-la-programacion-didactica/>
- Exceltur (2006). *Libro blanco de los recursos humanos del turismo en España* [Libro blanco]. Recuperado el 11 de mayo de 2023 de Exceltur: https://www.exceltur.org/monograficos/libro_blanco/
- Fernández-Polvillo, C., García-Maroto, I., Recchioni, V.P., Tamarit Duarte, F.J. y Zambrana Domínguez, N. (2022). *Aprendizaje y enseñanza de las materias de la especialidad de Hostelería y Turismo.* Manual de la asignatura, pág.25
- Fresán, M., y Romo, A. (2011). *Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES.* México D.F., México: Asociación Nacional de Instituciones de Educación Superior

- García Aretio, L. (2020). Una Unidad Didáctica, un Tema, una Lección..., en formato digital. *Contextos universitarios mediados*. (ISSN: 2340-552X), <https://aretio.hypotheses.org/1933>.
- González, Taiana (2021) *Se buscan profesionales con liderazgo, empatía y perfil digital*. Recuperado de https://www.hosteltur.com/143196_se-buscan-profesionales-con-liderazgo-empatia-y-perfil-digital.html
- Jiménez Mariscal, P. (2021). *DUA y la atención a la diversidad: dos amigos inseparables*. Didactia. Disponible en <https://didactia.grupomasterd.es/blog/numero21/dua-y-la-atencion-a-la-diversidad-dos-amigos-inseparables>
- León Rivera, E. (2013). *La interdisciplinariedad y su incidencia en el aprendizaje significativo en los estudiantes de los sextos años de educación general básica de la escuela fiscal México de la ciudad de Ambato*. (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Levy-Leboyer, C. (1997). *Gestión de las competencias*. Barcelona, Gestión 2000.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. **Boletín Oficial del Estado**, n. 78, de 1 de abril de 2022
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. (LOMLOE) **Boletín Oficial del Estado**, n. 340, de 30 de diciembre de 2020
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) **Boletín Oficial del Estado**, n. 106, de 4 de mayo de 2006
- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA) **Boletín Oficial de la Junta de Andalucía** n. 252, de 26 de diciembre de 2007
- Lozano Luzón, J. (2018). *Cómo realizar la programación didáctica en Formación Profesional*. Editorial Síntesis. ISBN: 978-84-9171-107-0.
- Manassero-Mas, M. A., y Vázquez-Alonso, Ángel. (2020). Desarrollo curricular de las competencias clave: Su evaluación para el aprendizaje desde la normativa educativa. En *Enseñanza & Teaching: Revista Interuniversitaria de Didáctica* (Vol. 38, Número 1, pp. 29-48). <https://doi.org/10.14201/et20203812948>
- Márquez, A. (2018). *La Rueda del DUA 2020: Actualización de recursos para derribar barreras a la participación* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://bit.ly/3a5qeA7>

- McClelland, D.C. (1973): «*Testing for Competencies rather than intelligence*». *American Psychologist*, 28, pp. 1-14.
- Ministerio de Educación y Formación Profesional (s.f.). *Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos*. Recuperado el 20 de abril de 2023 de <https://www.todofp.es/que-estudiar/loe/hosteleria-turismo/gestion-alojamientos-turisticos.html>
- Morales Caraballo, M. G. (2020). *Recursos humanos en el alojamiento*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía. **Boletín Oficial de la Junta de Andalucía**, n. 202, de 15 de octubre de 2010
- Orden de 7 de julio de 2009, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos. **Boletín Oficial de la Junta de Andalucía**, n. 174, de 5 de septiembre de 2009
- Pellicer-Iborra, C., García-Monge, A., Gómez-González, F.J., y Jiménez-Ruiz, M.(2023). *Desentrañando componentes del clima educativo: el caso del proyecto educativo Rubik*. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 26(2), 17-35.
- Porras, Carmen (2022). *Cambio de paradigma en el mercado laboral: ahora el candidato es el rey*. Recuperado de https://www.hosteltur.com/153917_cambio-de-paradigma-en-el-mercado-laboral-ahora-el-candidato-es-el-rey.html
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional. **Boletín Oficial del Estado** N° 182, de 30 de julio de 2011
- Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas. **Boletín Oficial del Estado** N° 13, de 15 de enero de 2008
- Rosano, S. (2007). *El camino de la inclusión educativa en Punta Hacienda*. Tesis de maestría (sin publicar). Cuenca.
- UNESCO, O. (2022). Reimaginar juntos nuestros futuros. *Perfiles Educativos* (Vol. 44, Números 177, pp. 200-212) <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2022.177.61072>
- [Web del I.E.S. Murillo] (s.f.). Recuperado de <https://iesmurillo.com/>



- Wesley, S.C., Jackson, V.P. y Lee, M. (2017). The perceived importance of core soft skills between retailing and tourism management students, faculty and businesses. *Employee Relations*, 39(1), 79-99. <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/ER-03-2016-0051> . DOI: 10.1108/ER-03-2016-0051.
- Zabala, A., & Arnau, L. (2007). *11 ideas clave. Cómo aprender y enseñar competencias*. Grao.

ANEXOS

ANEXO I. MATERIALES DE LAS ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE 1-3

A continuación se muestran los materiales utilizados para las actividades de E-A 1-3

Actividad 1. ¿Qué son las habilidades blandas?

Presentación a través de www.menti.com de cuestiones previas.

Go to www.menti.com and use the code 81 06 62

¿Qué es el Liderazgo? 7 Answers

- Es la cualidad por la que una persona adquiere una figura protagonista delante de los demás, y la gente de forma natural, decide seguirla por alguna de sus características. El buen líder no se impone, sino que actúa en conjunto con los demás.
- Es aquel que se encarga de liderar una empresa
- la forma en la que alguien influye en las personas para manejar al grupo.
- Saber afrontar o llevar el control de algo en concreto, para efectuarlo o hacerlo de la mejor forma posible.
- Es la capacidad que tiene una persona de llevar a un grupo de personas a su terreno y conducirlos hacia un fin común.
- Conjunto de habilidades que tiene una persona para poder influir en un grupo

Press (ENTER) to start scrolling

Actividad 2. El buen Líder

Video de un experto y debate posterior

Características
Líder por convencimiento de los seguidores

EL BUEN LÍDER

genially

Actividad 3. ¿Qué tipo de líder soy?

Clasificación de líderes famosos entre los diferentes tipos de liderazgo estudiados en la teoría.

Tipos de Liderazgo



Donald Trump



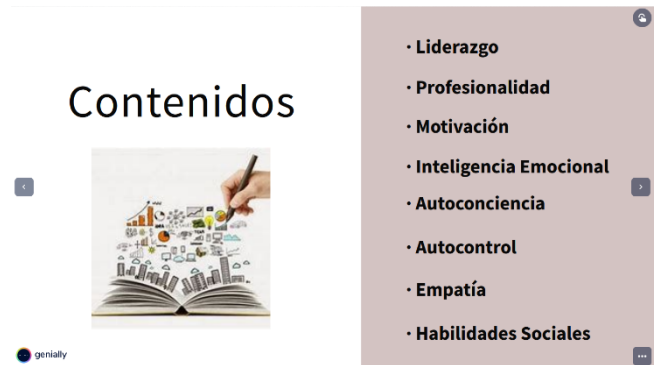
Barack Obama

Anexo IB. Material didáctico de la unidad

Varias diapositivas de la presentación que incluye los contenidos de la unidad didáctica.

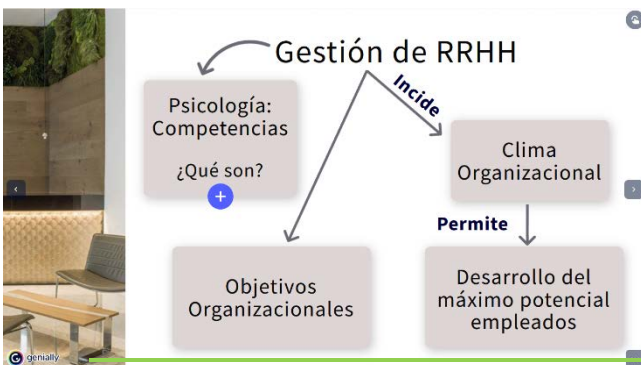


Psicología aplicada a los RRHH en el alojamiento
Ana Maya Gómez



Contenidos

- Liderazgo
- Profesionalidad
- Motivación
- Inteligencia Emocional
- Autoconciencia
- Autocontrol
- Empatía
- Habilidades Sociales




Tipos de Liderazgo

Liderazgo Transaccional

La relación es un intercambio entre el líder y sus seguidores. El grupo acepta la influencia del líder a cambio de que éste les proporcione recursos valiosos.

Liderazgo Transformacional

Se busca el beneficio del grupo y el desarrollo personal del seguidor. Consigue en los seguidores un cambio de necesidades, creencias y valores.

Los líderes deben ser capaces de adaptar y evolucionar su estilo de liderazgo para satisfacer las necesidades de su equipo u organización

ANEXO II. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

En este anexo, de las actividades propuestas para la unidad didáctica de este TFM, se describen detalladamente las actividades de E-A más estructuradas, y se muestra el material correspondiente a cada actividad, en su caso.

Descripción de la actividad nº 4. Líder Ideal

TÍTULO DE LA ACTIVIDAD: Actividad 4. Líder Ideal	
TIPO DE ACTIVIDAD	Actividad de Desarrollo: Aplicación y consolidación
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	El estudiantado debe ponerse de acuerdo sobre cómo es su líder ideal o qué líder querrían ser, y una vez decidido, deberá representar la idea en un dibujo que, posteriormente, expondrá frente al resto del grupo.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los tipos de líder y de liderazgo existentes • Reconocer las características de un buen líder
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer un buen estilo de liderazgo a través del respeto y actitudes de tolerancia hacia el personal a su cargo
CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Liderazgo • Tipos de Líder • Características de un buen líder • Tareas del líder • Consecuencias de la falta de Liderazgo
CONTENIDOS TRANSVERSALES	<ul style="list-style-type: none"> • Educación en valores: Se está trabajando durante todo el epígrafe la habilidad personal de liderazgo, lo que es parte de esta materia. • Expresión verbal: Se trabajará mediante la exposición a sus compañeros en la que tendrán que indicar los motivos de su decisión.
INTERDISCIPLINARIEDAD	<p>Módulos con los que la actividad está relacionada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Alojamientos Turísticos: Aunque el liderazgo se puede ejercer desde cualquier puesto, generalmente, es imprescindible en puestos de responsabilidad para el buen funcionamiento de una organización, por lo que en la dirección de un alojamiento debe aplicarse esta competencia.
METODOLOGÍA DIDÁCTICA	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en grupo • Aprendizaje cooperativo

RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Papel • Bolígrafos o rotuladores • Ordenador (Presentación módulo)
AGRUPAMIENTO	Grupos de 3 a 5 estudiantes
TEMPORALIZACIÓN	Se dedicará parte de la primera y segunda hora de la 1ª sesión para preparar esta actividad que se realizará en clase.
RESULTADO DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>RA4. “Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal”.</p> <p>Criterio de evaluación: f) Se ha valorado la importancia que supone una buena dirección de recursos humanos.</p>
EVALUACIÓN	Se observará la buena ejecución de la tarea, pero se trata de una actividad no calificable.
MEDIDAS ATENCIÓN DIVERSIDAD	Grupos equilibrados

Descripción de la actividad nº 10. Conozcámonos

TÍTULO DE LA ACTIVIDAD: Actividad 10. Conozcámonos	
TIPO DE ACTIVIDAD	Actividad de Motivación
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Cada estudiante tiene una hoja en blanco en la que escribirá su nombre. La hoja irá rotando. Cada estudiante deberá escribir una frase sobre la forma de ser de cada uno de los miembros de su grupo en las hojas de sus compañeros y, posteriormente, cada alumno compartirá los comentarios de sus compañeros con toda la clase. Se les preguntará si están de acuerdo con la información recibida y si hay algo que les haya sorprendido.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conocerse a través de lo que proyectamos en los demás • Ser consciente de la propia forma de ser para así actuar sobre la propia conducta.

COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la participación, el respeto y la tolerancia entre el personal a cargo mediante la conducta ejemplar.
CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de Autoconciencia • Características
CONTENIDOS TRANSVERSALES	<ul style="list-style-type: none"> • Educación en valores: Se trabaja la autoconciencia, que es el medio para incidir sobre las habilidades personales.
INTERDISCIPLINARIEDAD	<p>Módulos con los que la actividad está relacionada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo y relaciones públicas: Ser consciente de lo que se proyecta al exterior al tiempo que se es consciente de lo que algo nos hace sentir, es la llave para gestionar las emociones y modular la conducta. Lo que incide directamente en la imagen que se busca en una empresa de cara a los clientes, de ahí su vinculación con este módulo.
METODOLOGÍA DIDÁCTICA	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en grupo • Tutorización
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Papel • Bolígrafos
AGRUPAMIENTO	Grupos de 3 a 5 estudiantes
TEMPORALIZACIÓN	Se dedicará parte de la 1ª hora de clase de la sesión 3 a realizar esta actividad.
RESULTADO DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>RA4. “Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal”.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>d) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente</p> <p>f) Se ha valorado la importancia que supone una buena dirección de recursos humanos.</p>
EVALUACIÓN	Se observará la práctica de la habilidad, pero se trata de una actividad no calificable.
MEDIDAS ATENCIÓN DIVERSIDAD	Grupos equilibrados Preparación del texto (Dislexia)

Descripción de la actividad nº 12. La Isla de las Competencias

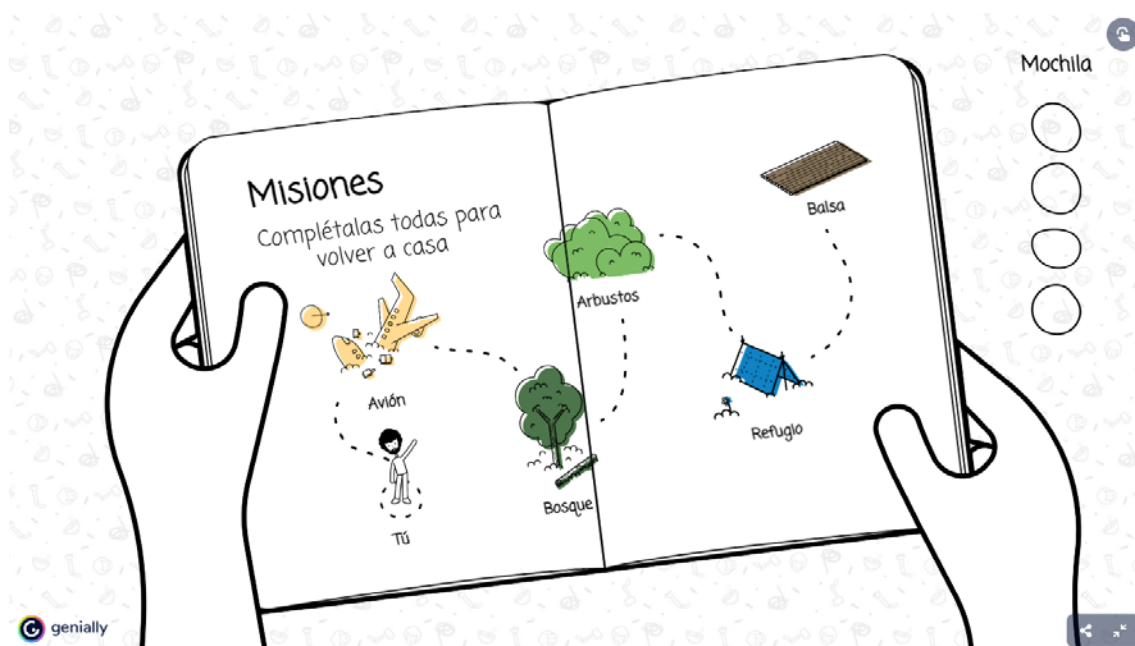
TÍTULO DE LA ACTIVIDAD: Actividad 12. La Isla de las Competencias	
TIPO DE ACTIVIDAD	Actividad de Síntesis
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Se trata de un Scape Room a través de la plataforma Genial.ly ³ A través de la Gamificación se les plantea el reto de escapar de una Isla. A medida que responden correctamente a preguntas sobre la unidad didáctica se va avanzando a la siguiente fase que les acerca a la salida. Deberán superar todas las pruebas para conseguirlo.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Repasar los contenidos de la unidad didáctica vistos hasta la fecha de forma lúdica con el fin de retener mejor la información.
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar a sus funciones profesionales las habilidades personales de liderazgo, profesionalidad, motivación, Inteligencia Emocional, Autoconciencia y Autocontrol a través de su estudio teórico.
CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Profesionalidad • motivación • Inteligencia Emocional • Autoconciencia • Autocontrol
CONTENIDOS TRANSVERSALES	<ul style="list-style-type: none"> • Educación en valores: Se trabaja a través del desarrollo de las habilidades personales
INTERDISCIPLINARIEDAD	Módulos con los que la actividad podría estar relacionada: <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo y relaciones públicas: Por su uso de las habilidades personales en el trato con el cliente se vincula esta actividad con este módulo.
METODOLOGÍA DIDÁCTICA	<ul style="list-style-type: none"> • Gamificación
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenadores • Conexión a internet

³ Se puede acceder al Scape Room de Genial.ly mediante el siguiente enlace: <https://view.genial.ly/63f1f5371fad7f00197b3f61/interactive-content-la-isla-de-las-competencias>

AGRUPAMIENTO	Actividad Individual
TEMPORALIZACIÓN	Se dedicará parte de la 2ª hora de clase de la sesión 3 a realizar esta actividad.
RESULTADO DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	RA4. "Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal". Criterios de evaluación: d) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente f) Se ha valorado la importancia que supone una buena dirección de recursos humanos.
EVALUACIÓN	Se observará la buena ejecución de la actividad, pero se trata de una actividad no calificable.
MEDIDAS ATENCIÓN DIVERSIDAD	TDAH: Instrucciones cortas y precisas Atención constante

Material actividad 12. La Isla de las Competencias

Imagen del comienzo de la actividad 12, a partir del cual, se deberán ir contestando de forma correcta las preguntas que habilitarán las distintas misiones hasta completarlas todas.



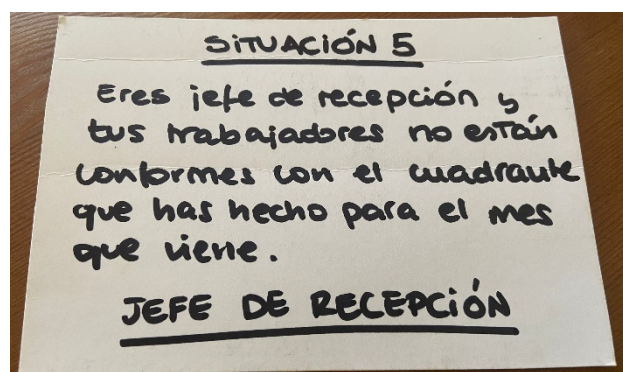
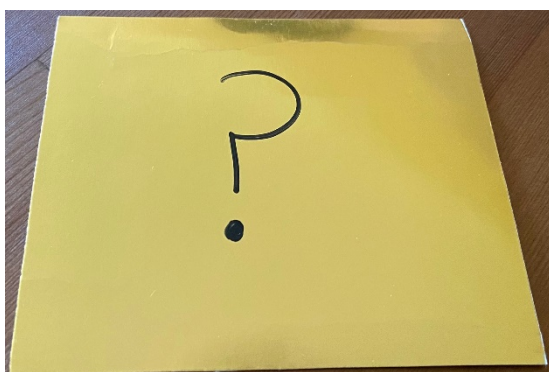
Descripción de la actividad nº 14. Resuélvelo

TÍTULO DE LA ACTIVIDAD: Actividad nº 14. Resuélvelo	
TIPO DE ACTIVIDAD	Actividad de Desarrollo: Aplicación y consolidación
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	El alumnado deberá desarrollar un role play, y para ello los estudiantes deben escoger al azar unas cartas diseñadas para la actividad. En cada una aparece el personaje que deben representar y la situación que deben resolver. Cada situación puede incluir desde dos hasta cuatro personajes. Todo el alumnado deberá participar.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Poner en práctica las habilidades blandas trabajadas en la unidad didáctica en la resolución de conflictos.
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Ser capaces de aplicar las habilidades blandas en su vida profesional y personal ante cualquier situación.
CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Profesionalidad • motivación • Inteligencia Emocional • Autoconciencia • Autocontrol • Empatía • Habilidades Sociales
CONTENIDOS TRANSVERSALES	<ul style="list-style-type: none"> • Educación en valores: Se trabaja a través de la puesta en práctica de las habilidades personales. • Expresión verbal: Se pone en práctica durante toda la actividad, ya que el alumnado debe representar situaciones de la vida real.
INTERDISCIPLINARIEDAD	<p>Módulos con los que la actividad podría estar relacionada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Alojamientos Turísticos: Por la representación de situaciones del contexto laboral en las que desempeñan el rol de jefe o un puesto de responsabilidad. • Gestión del departamento de pisos: Se representan funciones relativas a puestos de responsabilidad. • Recepción y reservas: Se deben aplicar habilidades personales en el trato con el cliente.

METODOLOGÍA DIDÁCTICA	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en grupo • Aprendizaje cooperativo
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas del Role Play
AGRUPAMIENTO	Actividad Grupal (Entre 2 y 4 estudiantes)
TEMPORALIZACIÓN	Se dedicará parte de la 1ª y 2ª hora de clase de la sesión 4 a realizar esta actividad.
RESULTADO DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>RA4. “Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal”.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>d) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente</p> <p>f) Se ha valorado la importancia que supone una buena dirección de recursos humanos.</p>
EVALUACIÓN	Se observará la correcta aplicación de las habilidades blandas, pero se trata de una actividad no calificable.
MEDIDAS ATENCIÓN DIVERSIDAD	Instrucciones claras. Asegurarnos de que se entiende el ejercicio.

Material Actividad 14. Resuélvelo

Tarjetas individuales para la actividad del Role Play en las que aparecen las situaciones a resolver y el personaje a representar.



Descripción de la actividad 16. A ciegas

TÍTULO DE LA ACTIVIDAD: Actividad nº 16. A ciegas	
TIPO DE ACTIVIDAD	Actividad de Motivación
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<p>Dinámica de grupo sobre empatía: Para hacer los grupos se le asigna un número a cada uno entre el 1 y el 2, y se les pide que se dividan en dos grupos según dicho número. Se han creado dos condiciones:</p> <p>1. Uno de los grupos se tapa los ojos y el otro hace de guía. Los guías reciben la indicación de tratarles con mucho cuidado, e ir llevándolos con cariño, avisando de los obstáculos, etc.</p> <p>2. Esta vez, quienes hacían de guía llevan ahora el pañuelo, y viceversa. Las instrucciones ahora cambian: Deberán guiarles con algo menos de cuidado, y con algún “despiste” con los obstáculos. Para la realización de la actividad deberán formar parejas compuestas por un miembro del grupo 1 y un miembro del grupo 2. Las parejas se harán una vez que el primer grupo que se tapa los ojos tenga ya el pañuelo puesto. Serán los estudiantes que no llevan pañuelo los que elijan a su pareja con pañuelo para ejercer de guías. Las parejas se mantendrán para la segunda condición.</p>
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Poner en práctica la empatía y habilidades comunicativas o sociales trabajadas en la unidad didáctica.
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Ser capaz de ponerse en el lugar del cliente para ofrecer una experiencia excelente.
CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad • Inteligencia Emocional • Autocontrol • Empatía • Habilidades Sociales
CONTENIDOS TRANSVERSALES	<ul style="list-style-type: none"> • Educación en valores: Se trabaja a través de la puesta en práctica de los contenidos de la actividad. • Expresión verbal: Se pone en práctica durante toda la actividad, ya que el estudiantado debe comunicarse para llevarla a cabo con éxito.

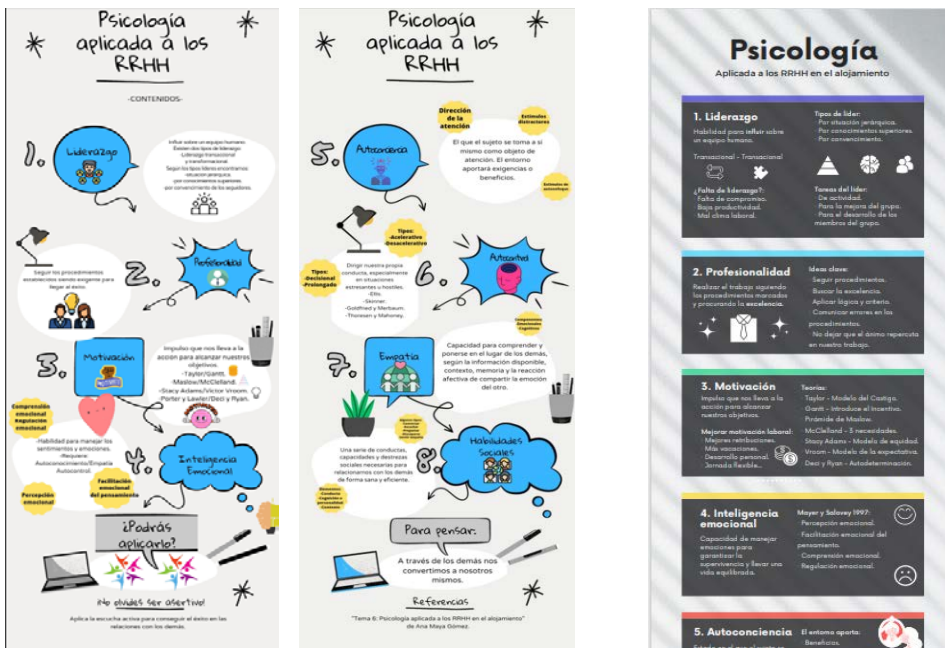
INTERDISCIPLINARIEDAD	<p>Módulos con los que la actividad podría estar relacionada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y reservas: En el trato con el cliente se deben aplicar la empatía, habilidades sociales o comunicativas, etc. trabajadas en la actividad.
METODOLOGÍA DIDÁCTICA	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en grupo
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Pañuelos • Sitio espacioso
AGRUPAMIENTO	Parejas
TEMPORALIZACIÓN	Se dedicará parte de la 2ª hora de clase de la sesión 4 a realizar esta actividad.
RESULTADO DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>RA4. “Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal”.</p> <p>Criterio de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ha comprendido la importancia de aplicar la empatía y las habilidades sociales al trabajo diario en el trato con el cliente.
EVALUACIÓN	Se observará la correcta asimilación de las competencias pero se trata de una actividad no calificable.
MEDIDAS ATENCIÓN DIVERSIDAD	<p>Instrucciones claras.</p> <p>Asegurarnos de que se entiende el ejercicio.</p>

Descripción de la actividad 17. Resumiendo la Unidad

TÍTULO DE LA ACTIVIDAD: Actividad nº 17. Resumiendo la Unidad	
TIPO DE ACTIVIDAD	Actividad de Evaluación
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<p>Tarea Final: Elaboración de una Infografía. El estudiantado deberá elaborar una Infografía en la que tendrán que reflejar todo el contenido de la unidad didáctica de forma sintetizada. Se dedicará una hora de clase a realizarla y se podrá entregar al finalizar la clase, o más tarde, dentro del mismo día, siempre y cuando así se acuerde con el alumnado en caso necesario.</p>
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los beneficios de poseer habilidades blandas • Incorporar las habilidades blandas al repertorio de conductas de los estudiantes.
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las habilidades blandas relativas a la unidad didáctica en su vida diaria y profesional, conociendo sus efectos y funcionamiento.
CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Profesionalidad • motivación • Inteligencia Emocional • Autoconciencia • Autocontrol • Empatía • Habilidades Sociales
CONTENIDOS TRANSVERSALES	<ul style="list-style-type: none"> • Educación en valores: Se trabaja a través de los propios contenidos de la actividad.
INTERDISCIPLINARIEDAD	<p>Módulos con los que la actividad podría estar relacionada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y reservas • Protocolo y relaciones públicas • Gestión del departamento de pisos • Recepción y reservas
METODOLOGÍA DIDÁCTICA	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en grupo
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenador • Conexión a internet

	<ul style="list-style-type: none"> Recursos TAC para crear Infografías (Canva, Genial.ly)
AGRUPAMIENTO	Grupos pequeños de 3 estudiantes
TEMPORALIZACIÓN	Se dedicará la 2ª hora de clase de la sesión 5 a realizar esta actividad.
RESULTADO DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>RA4. "Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal".</p> <p>Criterios de evaluación: d) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente. f) Se ha valorado la importancia que supone una buena dirección de recursos humanos.</p>
EVALUACIÓN	<p>Evaluación mediante una rúbrica</p> <p>Supondrá un 30% de la nota final de la unidad didáctica. Se requerirán mínimo 1,5 puntos para superar la tarea</p>
MEDIDAS ATENCIÓN DIVERSIDAD	<p>Instrucciones claras, uso de la agenda. Asegurarnos de que se entiende el ejercicio. Se les proporcionará la rúbrica</p>

Ejemplos de infografías de la actividad 17 realizadas por el alumnado de 2º de GAT del I.E.S. Murillo (curso 2022/2023)



Descripción de la Actividad 18. Prueba escrita: Cuestionario de opción múltiple

TÍTULO DE LA ACTIVIDAD: Actividad 18. Prueba escrita. Cuestionario de opción múltiple.	
TIPO DE ACTIVIDAD	Actividad de Evaluación
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<p>Cuestionario de opción múltiple</p> <p>El estudiantado realizará una prueba escrita que consistirá en un cuestionario de opción múltiple de 30 preguntas para el que las respuestas erróneas no penalizarán.</p> <p>Se ha previsto la duración de 1 hora para la prueba.</p>
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los beneficios de poseer habilidades blandas • Incorporar las habilidades blandas al repertorio de conductas de los estudiantes.
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las habilidades blandas relativas a la unidad didáctica en su vida diaria y profesional, conociendo sus efectos y funcionamiento.
CONTENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Profesionalidad • motivación • Inteligencia Emocional • Autoconciencia • Autocontrol • Empatía • Habilidades Sociales
CONTENIDOS TRANSVERSALES	<ul style="list-style-type: none"> • Educación en valores: Se trabaja a través de los propios contenidos de la actividad.
INTERDISCIPLINARIEDAD	<p>Módulos con los que la actividad está relacionada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y reservas • Protocolo y relaciones públicas • Gestión del departamento de pisos • Recepción y reservas
METODOLOGÍA DIDÁCTICA	<ul style="list-style-type: none"> • Tutorización
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de examen • Bolígrafos

AGRUPAMIENTO	Individual
TEMPORALIZACIÓN	Se dedicará la 1ª hora de la sesión 5 para realizar la prueba
RESULTADO DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>RA4. “Dirige el personal dependiente, reconociendo y aplicando técnicas de dirección de personal”.</p> <p>Criterios de evaluación:</p> <p>d) Se han definido los procesos de motivación del personal dependiente.</p> <p>f) Se ha valorado la importancia que supone una buena dirección de recursos humanos.</p>
EVALUACIÓN	<p>Evaluación mediante Cuestionario</p> <p>Supondrá un 70% de la nota final de la unidad didáctica. Se requerirán mínimo 3,5 puntos para superar la tarea</p>
MEDIDAS ATENCIÓN DIVERSIDAD	<p>Instrucciones claras</p> <p>Aumentar tamaño de letra</p> <p>Asegurarnos de que se entiende el ejercicio.</p> <p>Ajuste del tiempo si es necesario</p>

ANEXO III. Actividad 18. Prueba escrita: Cuestionario de opción múltiple

Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos	I. E. S. Murillo
Módulo profesional de RRHH en el Alojamiento	
Unidad 6: <i>Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento</i>	
Evaluación: Prueba escrita. (70% calificación de la UD) Cuestionario de opción múltiple	

Instrucciones para la prueba

Vas a realizar un cuestionario de 30 preguntas de opción múltiple sobre los contenidos de *Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento*.

Tienes **1 hora** para realizar la prueba.

Debes marcar solo una opción rodeando la letra de la respuesta que consideres correcta. Si te equivocas, tacha con una cruz la letra de la opción que quieras descartar y rodea la correcta.

Recuerda que las respuestas erróneas no penalizan.

EXAMEN

1. ¿Qué es el Liderazgo?

- a) Seguir los procedimientos marcados buscando la excelencia
- b) Es la habilidad para influir sobre un equipo humano
- c) Conseguir seguidores

2. ¿Qué es el Liderazgo Transaccional?

- a) El líder busca obtener recursos de los seguidores
- b) Una relación que consigue en los seguidores un cambio de necesidades, creencias y valores
- c) Una relación de intercambio entre el líder y sus seguidores

3. ¿Qué es ser profesional?

- a) Seguir las instrucciones a rajatabla
- b) Seguir los procedimientos marcados buscando la excelencia
- c) Buscar siempre la satisfacción del cliente pase lo que pase.

ANEXO IV. RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD 17

Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos	I. E. S. Murillo
Módulo profesional de RRHH en el Alojamiento	
Unidad 6: <i>Habilidades blandas para la Gestión de Recursos Humanos en el Alojamiento</i>	
Evaluación: Tarea Evaluable (30% calificación de la UD) - Infografía	

*Nota mínima para superar la actividad: 1,5 puntos

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Contenido (Incluye todas las Competencias, Capacidad de Síntesis)	El contenido es escaso y contiene errores 0 puntos	Incluye la información esencial sobre el tema pero tiene 1-2 errores 0,3 puntos	Incluye el conocimiento básico sobre el tema y el contenido es bueno 0,6 puntos
Creatividad (Originalidad, Uso de Imágenes, color...)	Es algo creativa y original, y los colores no son muy armónicos 0 puntos	Es creativa y original, y utiliza colores armónicos 0,3 puntos	Es muy creativa y original, y los colores son muy armónicos 0,6 puntos
Uso del lenguaje	Hay errores gramaticales y ortográficos 0 puntos	Hay algún error gramatical u ortográfico 0,3 puntos	No hay errores gramaticales u ortográficos 0,6 puntos
Distribución del Contenido (Proporción imágenes-texto, organización espacio...)	La estructura es mejorable 0 puntos	Tiene una buena estructura 0,3 puntos	Tiene una excelente estructura 0,6 puntos
Utilidad y Funcionalidad (Claridad, Utilidad como recurso didáctico)	Las ideas no están expresadas con la suficiente claridad y ayuda poco al aprendizaje 0 puntos	Las ideas están expresadas de forma clara y sirve para el aprendizaje 0,3 puntos	Las ideas están expresadas con total claridad y es perfecta para el aprendizaje 0,6 puntos