



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
SEDE DE GUANACASTE  
RECINTO DE TACARES  
CARRERA: TURISMO ECOLÓGICO

Sigla	Nombre del curso	Grupo	Horario	Aula	Profesor
TE-0406	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURISTICAS	001	Viernes de 13:00 a 16:50	210	MSc. Gerardo H. Valverde M.
		Teléfono: 8378-8165			HE: viernes 12:00 a 13:00 p.m.
		Correo electrónico: <a href="mailto:gervalmo@gmail.com">gervalmo@gmail.com</a> <a href="mailto:Gerardo.valverde@ucr.ac.cr">Gerardo.valverde@ucr.ac.cr</a>			

Duración: 17 semanas

Créditos: 3

Horas: 4

Requisitos: Principios de Administración

#### Carta al Estudiante

Sirva la presente para darle la más cordial bienvenida al curso y a la vez informarle de los aspectos más relevantes relacionados con el mismo, tanto en contenidos como en cronograma de trabajo.

## PROGRAMA

### I PROPOSITO GENERAL

El curso pretende que el estudiante desarrolle conocimientos básicos en aspectos como administración del turismo, administración de empresas turísticas ya establecidas y en la preparación y evaluación de proyectos turísticos.

### II CONTENIDO Y OBJETIVOS ESPECIFICOS

Para el logro del propósito general de la asignatura, los contenidos se han organizado en ocho temas.

#### TEMA 1: GENERALIDADES SOBRE ADMINISTRACION, ADMINISTRACION POR OBJETIVOS, ADMINISTRACION Y PLANEACION ESTRATEGICA.

##### a. Objetivos específicos

- Proporcionar la comprensión de los principales conceptos y herramientas de la Administración Estratégica que permitan aplicarla en las empresas turísticas.
- Conocer cuál es la razón de ser de la empresa, la relación de la empresa con su entorno y el procedimiento para la formulación de una estrategia.



**b. Contenidos:**

- 1.1. Las escuelas tradicionales de Administración y su legado a la Administración Moderna.
- 1.2. La Administración por objetivos como proceso.
- 1.3. Metas y Objetivos.
- 1.4. El entorno o ambiente de la empresa.
- 1.5. La planificación y la administración estratégica
- 1.6. Diseño de estructuras organizacionales.

**TEMA 2 NOCIONES SOBRE ADMINISTRACION DEL TURISMO**

**a. Objetivos Específicos:**

- Entender en una forma integral la problemática de la administración del turismo.

**b. Contenidos:**

- 2.1 Aspectos conceptuales sobre turismo.
- 2.2 El turismo y sus efectos en el medio ambiente.
- 2.3. La organización del turismo.
- 2.4 Planificación estratégica del turismo.
- 2.5 Evaluación y control de la gestión en turismo.

**TEMA 3 INTRODUCCIÓN A LA INDUSTRIA HOTELERA**

**a. Objetivos Específicos:**

- Señalar las características que identifican un establecimiento de hospedaje.
- Conocer a fondo la empresa hotelera y su interrelación con el sistema turístico total.

**b. Contenidos:**

- 3.1. Antecedentes
- 3.2. La industria hotelera y su interrelación con el resto del sistema turístico.
- 3.3. Clasificación de los servicios de hospedaje.
- 3.4. Operación y explotación hotelera.

**TEMA 4 ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE EMPRESAS DEDICADAS AL ALBERGUE DE TURISTAS.**

**a. Objetivos específicos:**

Al finalizar el estudio de este tema el estudiante será capaz de:

- Conocer la estructura organizacional adecuada de los establecimientos de hospedajes tomando en consideración el tamaño y las estrategias de operación seleccionadas.



**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
SEDE DE GUANACASTE  
RECINTO DE TACARES  
CARRERA: TURISMO ECOLÓGICO**

---

- Aplicar el proceso administrativo a los hoteles con base en el conocimiento adquirido previamente en Administración y Planeación Estratégica.

**b. Contenidos:**

- 4.1. Estructura organizacional
- 4.2. Aplicación del proceso administrativo en Empresas Turísticas.
- 4.3. El servicio al cliente como elemento clave para el éxito de las empresas dedicadas a la actividad turística.

**TEMA 5 OPERACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJE**

**a. Objetivos Específicos:**

- Conocer la forma en que opera una agencia de viajes de turismo receptivo.

**b. Contenidos:**

- 5.1. Tipos de agencias de viajes.
- 5.2. Organización y operación de agencias de viajes.

**TEMA 6 IDENTIFICACION Y SELECCIÓN DE SITIOS Y PROGRAMAS DE DESARROLLO TURISTICO.**

**a. Objetivos Específicos:**

Al concluir el estudio de este tema, el estudiante estará en capacidad de:

- Identificar y seleccionar alternativas para el desarrollo de proyectos turísticos.
- Conocer el proceso general de las inversiones que se refieren a proyectos turísticos de obras físicas.

**b. Contenidos:**

- 6.1. Proceso general de las inversiones turísticas.
- 6.2. Generaciones de proyectos y programas turísticos.
- 6.3. Identificación y selección de sitios y programas de desarrollo turístico.

**TEMA 7 PREPARACION Y EVALUACION DE PROYECTOS TURISTICOS.**

**a. Objetivos específicos:**

- Conocer el contenido de los estudios de preinversión y su estructura.

**b. Contenidos:**

- 7.1. Estudios de prefactibilidad.
- 7.2. Estructura y componentes de un estudio de factibilidad.



## TEMA 8 PRINCIPIOS BASICOS DE MERCADEO APLICADO AL TURISMO

### a. Objetivos Específicos:

- Aplicar en forma práctica las diversas formas de mercadear empresas turísticas.

### b. Contenidos:

- 8.1. Conceptos de mercadotecnia
- 8.2. Segmentos del mercado
- 8.3. Mercadeo de hoteles
- 8.4. Formas de mercadear el producto turístico en agencias de viajes.

## III. METODOLOGIA

Durante el desarrollo del curso se empleara la siguiente metodología:

1. Lecciones expositivas y teóricas a cargo del profesor sobre los temas más importantes del programa.
2. Solución de casos prácticos.
3. Visitas a empresas turísticas. El estudiante presentara un informe por cada una de ellas.
4. Trabajos en grupo a desarrollar por los estudiantes sobre temas asignados por el profesor.

## IV. BIBLIOGRAFIA

1. Administración, Una Perspectiva Global y Empresarial 13 Edición, Mc Graw Hill, 2010.
2. Stephen, Robbins., Coulter, Mary, Libro: Administración 8º Edición., México. Prentice Hall, 2005.
3. Daft, Richard L., Libro: Teoría y Diseño Organizacional., 9ª Edición, Internacional Thomson Editores, 2008.
4. Acerenza, Miguel Ángel. Administración del Turismo: Conceptualización y organización. México: Trillas. 1995.
5. Acerenza, Miguel Angel. Administración del Turismo: Planificación y Dirección . Mexico: Trillas. 1996.
6. Albrecht, Kart; Bradford, Lawrence J. La excelencia en el servicio. Conozca y comprenda a sus clientes. Colombia: 3R editores.1998.
7. Cedeño Gomez, Alvaro. Administración de la empresa. San Jose, Costa Rica: EUNED.1990.
8. David Fred R. Conceptos de administración Estrategica. Mexico: Pearson Educación.1997.
9. Foster, Dennis L. Agencias de viajes: Administración y Operación. Mexico: Mc Graw Hill. 1993.
10. Hernandez Diaz, Edgar Alfonso. Proyectos Turisticos : Formulacion y Evaluacion. Mexico: Trillas.1996.
11. Sapag Chain, Nassir; Sapag Chain, Reinaldo. Preparación y Evaluacion de Proyectos. Mexico: Mc Graw Hill.2004.



## V. EVALUACION

La evaluación del curso es de carácter permanente e incluye los siguientes componentes y ponderaciones:

• Trabajos cortos de investigación grupal y formulación proyecto turístico*	20%
• Trabajo práctico individual (3 presentaciones) **	10%
• Asistencia y participación	5%
• Proyecto de investigación final con exposición	25%
• Primer examen parcial	20%
• Segundo examen parcial	20%
<b>Total:</b>	<b>100%</b>

\*Los temas de trabajo de investigación deben ser breves con una extensión máxima de 15 filminas utilizando el programa power point, Prezzi, u otro, sin contar los anexos. Además debe de prepararse el tema para exponer a los compañeros (as). El profesor escogerá al azar a los estudiantes que expondrán dicho proyecto según el cronograma elaborado tales propósitos. Los temas se detallan a continuación:

1. Empresa, Empresario y Sector Turístico.
2. Los Subsistemas de la empresa turística.
3. El entorno de la empresa turística
4. Las operaciones en el servicio turístico
5. El marketing turístico
6. La financiación de la empresa turística
7. La administración de la empresa turística
8. Planificación y control en la empresa turística
9. Dirección de la empresa turística
10. Fundamentos de organización de empresas turísticas
11. El diseño organizativo en la empresa turística
12. Gestión estratégica de la empresa turística
13. Gestión de recursos humanos en el sector turístico
14. Gestión de la calidad en el servicio turístico
15. Gestión medioambiental en la empresa turística
16. Gestión de la pequeña y mediana empresa turística.

\*\* Consiste en tres investigaciones individuales de campo a empresas turísticas, en donde se apliquen los contenidos temáticos analizados en el programa de estudio. La escogencia de la fechas de exposición y presentación en clases quedará a discrecionalidad del estudiante. La exposición debe ser breve y no debe exceder los 20 minutos en su presentación. La exposición se hará únicamente en power point.



## VI. Proyecto de Investigación Final

El proyecto de investigación final consistirá en la identificación y análisis de un proyecto real de Desarrollo Turístico en el ambiente empresarial, local, nacional internacional o global, y requiera de un proceso de mejoramiento sustancial o la formulación de un nuevo plan de trabajo. Como elementos de ponderación se considerarán, entre otros, la originalidad del tema, la precisión y aplicación de conceptos, la profundidad crítica del análisis, las citas y referencias bibliográficas y la solidez y pertinencia de las conclusiones, recomendaciones e implementación de las mejoras.

Para una mayor concordancia entre los tópicos de este proyecto, podría escogerse por el grupo o la persona que desarrollará la investigación, los temas que forman parte de programa de estudio.

La estructura básica del trabajo en grupo deberá comprender: 1) justificación de la elección de la parte integral del libro, así como la empresa, entidad, departamento o sección a investigar, que se requiere llevar de la teoría a práctica (tanto desde el punto de vista académico como práctico); 2) la explicación de su naturaleza y características; 3) su análisis crítico a la luz de los conceptos estudiados durante el Curso que fueren pertinentes; 4) conclusiones prácticas), 5) recomendaciones, 6) implementación; 7) citas y bibliografía consultada (libros, revistas, artículos de prensa, documentos de Internet). La extensión mínima será de 30 páginas y la máxima de 40, a espacio y medio (excluidos eventuales Anexos), letra tipo ARIAL 12 (márgenes normales de 2 cms.). Puede incluirse material adicional bajo la forma de Anexos.

El número mínimo y máximo de integrantes de cada grupo no debe superar los cuatro representantes. Una vez integrados los grupos, a más tardar en la siguiente sesión, cada uno deberá entregar una propuesta inicial (máximo 2 páginas), en la que se consignarán los siguientes datos: a) nombre de los integrantes; b) caso escogido; c) breve justificación de la escogencia del caso el cual deberá exponerlo los compañeros por parte de un integrante del grupo que el profesor escogerá al azar d) principales fuentes de consulta a utilizar, adicionales a las recomendadas por el profesor.

Todos los trabajos deberán indicar, en su respectiva portada, el porcentaje de participación efectiva de los miembros en el estudio. En caso de omisión de ese detalle, se descontará automáticamente un 10% de la nota final del trabajo. Si se indicara que todos los integrantes han tenido una participación de un 100%, el profesor designará libremente a uno de sus miembros, para que haga la respectiva presentación-resumen oral, pero las eventuales preguntas sobre el trabajo, deberán ser contestadas únicamente por los miembros del grupo que no expongan.



**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**  
**SEDE DE GUANACASTE**  
**RECINTO DE TACARES**  
**CARRERA: TURISMO ECOLÓGICO**

---

Aparte del Trabajo Final impreso, cada grupo deberá entregar sendas copias electrónicas del documento, así como de correspondiente presentación – resumen oral. Estos documentos quedarán en poder del profesor, para su eventual uso en otros cursos o actividades exclusivamente académicas de la carrera, por lo que los estudiantes interesados deberán disponer de sus respectivas copias escritas y electrónicas (entregar el profesor escrito original y en CD debidamente rotulado). Cualquier otro uso no académico de dichos trabajos, deberá contar con la autorización de sus autores intelectuales y con el visto bueno del Recinto de Tacares.

**CRONOGRAMA**

<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>
Semana 1 16 de agosto	<ul style="list-style-type: none"><li>● Introducción</li><li>● Exposición y revisión del programa.</li><li>● Metodología de trabajo. Formación de grupos de trabajo.</li><li>● <b>Escogencia y distribución investigaciones cortas (grupos y temas 1 al 6)</b></li><li>● Clase magistral Temas: 1,1; 1,2</li><li>● Presentación: formato de casos</li><li>● Resolución de caso en clases</li></ul>
Semana 2 23 de agosto	<ul style="list-style-type: none"><li>● Clase magistral. <b>Tema 1:</b> 1,3; 1,4; 1,5; 1,6.</li><li>● Presentación propuestas grupales, gira académica: Fecha límite 30 agosto de 2013.</li><li>● Resolución de caso.</li><li>● Análisis FODA</li></ul>
Semana 3 30 de agosto	<ul style="list-style-type: none"><li>● Clase magistral <b>Tema 2:</b> 2,1; 2,2; 2,3.</li><li>● <b>Exposición 1 investigación corta</b></li><li>● Resolución de caso</li></ul>
Semana 4 06 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"><li>● Clase magistral. <b>Tema 2:</b> 2,4; 2,5.</li><li>● <b>Exposición 2 investigación corta</b></li><li>● Resoluciones de casos</li></ul>
Semana 5 13 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"><li>● Clase magistral: <b>Tema 3:</b> 3,1; 3,2; 3,3; 3,4</li><li>● <b>Exposición 3 investigación corta</b></li><li>● Resoluciones de casos</li></ul>
Semana 6 20 de septiembre	<ul style="list-style-type: none"><li>● Clase magistral: <b>Tema 4:</b> 4,1; 4,2; 4,3.</li><li>● Resolución de caso</li><li>● Repaso de la materia vista hasta la fecha</li></ul>
<b>Semana 7</b> <b>27 de septiembre</b>	<b>I examen parcial. Temas 1, 2, 3 y 4.</b>



**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**  
**SEDE DE GUANACASTE**  
**RECINTO DE TACARES**  
**CARRERA: TURISMO ECOLÓGICO**

---

Semana 8 04 de octubre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clase magistral. <b>Tema 5:</b> 5,1; 5,2</li><li>• <b>Exposición 4 investigación corta</b></li><li>• Resoluciones de casos</li></ul>
Semana 9 11 de octubre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clase magistral. <b>Tema 6:</b> 6,1; 6,2; 6,3</li><li>• <b>Exposición 5 investigación corta</b></li><li>• Resoluciones de casos</li></ul>
Semana 10 18 de octubre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clase magistral. <b>Tema 7:</b> 7,1; 7,2</li><li>• <b>Exposición 6 investigación corta</b></li><li>• Resoluciones de casos</li></ul>
Semana 11 25 de octubre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clase magistral. <b>Tema 7:</b> 7,1; 7,2</li><li>• <b>Exposiciones Grupales Formulación Proyectos Turísticos</b></li><li>• Resoluciones de casos</li></ul>
Semana 12 01 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clase magistral. <b>Tema 8:</b> 8,1; 8,2</li><li>• Resolución de casos</li></ul>
Semana 13 08 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clase magistral. <b>Tema 8:</b> 8,3,8,4</li><li>• <b>Resolución de casos</b></li></ul>
Semana 14 15 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exposiciones grupales trabajo de investigación final:</li><li>• <b>Grupo 1 Grupo 2 Grupo 3</b></li><li>• Análisis de casos.</li></ul>
Semana 15 22 de noviembre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exposiciones grupales trabajo de investigación final:</li><li>• <b>Grupo 4 Grupo 5 Grupo 6</b></li><li>• Análisis de casos.</li></ul>
<b>Semana 16</b> <b>29 de noviembre</b>	<b>II Examen parcial. Temas 5, 6, 7 y 8.</b>
06 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega de promedios</li></ul>
13 de diciembre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examen de ampliación</li></ul>