

PROGRAMA CURSO: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL PARA TURISMO  
I Semestre, 2017

### Datos Generales

---

**Sigla:** TE0408

**Nombre del curso:** Administración de Personal para Turismo

**Tipo de curso:** Presencial

**Número de créditos:** 2

**Número de horas semanales presenciales:** 3 horas

**Número de horas semanales de trabajo independiente del estudiante:** 4 horas

**Requisitos:** Ninguno

**Correquisitos:** Ninguno

**Ubicación en el plan de estudio:** Sexto Nivel

**Horario del curso:** Martes 9 a 11:50

**Suficiencia:** No incluye.

**Tutoría:** No incluye.

### Datos del Profesor

---

**Nombre:** M.Sc Marco V. Soto Calderón

**Correo Electrónico:** marcos.sotocalderon@ucr.ac.cr

**Horario de Consulta:** Lunes de 13:00 a las 15:00 horas.

**Aula virtual:** su modalidad es de uso bajo virtual, el propósito del entorno es disponer de manera oficial un sitio donde las y los estudiantes van a encontrar los materiales vistos en clase, lecturas asignadas, así como, el espacio donde van a entregar los trabajos y avances de las distintas actividades evaluativas asignadas por el docente, además, se desarrollarán algunas actividades didácticas durante el ciclo lectivo.

---

### 1. Descripción del curso

La Dirección de Recursos Humanos juega un papel estratégico y primordial para cualquier empresa que desee competir en cualquier mercado globalizado, la industria turística no escapa a esa realidad, por ende, se hace menester contar con personal capacitado, motivado y remunerado con la finalidad de alcanzar los objetivos programados por las empresas turísticas.

Profundizar en la gestión y la administración de los recursos humanos es hablar de personas, de puestos de trabajo, jerarquías, beneficios y compensaciones que las organizaciones otorgan a sus colaboradores. De hecho, toda dirección de recursos humanos juega un papel estratégico para alcanzar los objetivos programados por las organizaciones empresariales, principalmente cuando se trata de entidades pertenecientes al sector servicios, como es el turismo.

Por ello, el objetivo principal de este curso es ofrecer al estudiante los conceptos y funciones del área de recursos humanos en las organizaciones de índole turística, con la finalidad de que el alumno adquiera los conocimientos básicos sobre esta función directiva en la empresa, sea un hotel, restaurante, aerolínea o, bien, una reclutadora especialista en servicios turísticos. De igual modo, el estudiante debe aprender a relacionar la realidad empresarial con los conceptos vistos en clase, de tal forma, que logre interiorizar la importancia que tienen los recursos humanos para la buena gestión como futuro profesional en el sector turístico.

---

## 2. Objetivo General

Analizar desde una perspectiva general los principios de los recursos humanos en el sector turístico con la finalidad que el estudiantado logre evidenciar su importancia y aplicabilidad como futuro profesional.

## 3. Objetivos específicos

3.1 Comprender los principales enfoques y teorías en los recursos humanos para la administración de personal en turismo.

3.2 Inferir la situación del empleo en el sector turístico costarricense y el relevante papel que juegan los recursos humanos como estrategia de inserción laboral.

3.3 Explicar la evolución en el tiempo, así como el desarrollo de los diferentes departamentos en recursos humanos en los prestadores de servicios turísticos.

---

## 4. Contenidos

Tema 1: Introducción a la dirección de recursos humanos

- 1.1. Principios básicos en recursos humanos.
- 1.2. Teoría y práctica en los recursos humanos.
- 1.3. Evolución y gestión del departamento de los recursos humanos.
- 1.4. La dirección de recursos humanos en la empresa turística.

Tema 2: Evolución de los recursos humanos en el sector turístico

- 2.1. Evolución de los recursos humanos.
- 2.2. Retos y tendencias en recursos humanos en el turismo.
- 2.3. La dirección estratégica en los recursos humanos.

Tema 3: Planificación y análisis de puestos en el sector turístico

- 3.1. La planificación de recursos humanos
- 3.2. Sistemas de información de recursos humanos orientados al sector turístico.
- 3.3. Diseño y análisis de puestos del trabajo en el sector turístico.

Tema 4: Reclutamiento, selección del personal para turismo

- 4.1. Reclutamiento y selección.
- 4.2. La profesionalización en el reclutamiento y selección del personal.
- 4.3. Perfil del trabajador en el sector turístico.

Tema 5: Formación y desarrollo de las carreras profesionales en el turismo.

- 5.1. La formación: conceptos generales.
- 5.2. Diagnóstico de las necesidades de formación.
- 5.3. Elaboración, ejecución de un plan de formación para el sector turístico.
- 5.4. Desarrollo de carrera profesional en turismo.

Tema 6: Motivación y Liderazgo en el sector turístico

- 6.1. Teorías de la motivación.
- 6.2. La retribución económica como factor motivador.
- 6.3. Retención del personal: estrategias y modelos.
- 6.4. Dirección y Liderazgo.

---

## 5. Metodología

Con la finalidad de que las y los estudiantes contribuyan de forma crítica y propositiva a la comprensión y mejoramiento de la administración de personal en la actividad turística en Costa Rica, mediante la aplicación de conocimientos, herramientas y habilidades; el curso se propone, con una metodología, en los siguientes aspectos:

Conocimientos y teorías básicas que fundamenten la administración de los recursos humanos como pilar para la gestión en la empresa turística.

Análisis crítico por parte del estudiante de la importancia del recurso humano en el éxito de las empresas orientadas a los servicios turísticos.

Fundamentos prácticos en cuanto al abordaje del concepto de administración de recursos humanos, funciones de la gestión del personal, como son la planificación y provisión de recursos humanos, la incorporación del personal y gestión de la carrera profesional, así como la formación, la evaluación del

personal, la valoración de tareas y la administración de salarios y compensaciones, todo ello haciendo referencia a las particularidades de la empresa turística.

Trabajo colaborativo en el que los estudiantes contribuyen con sus pares, desde su reflexión y experiencias, en el desarrollo de los procesos del curso y una coevaluación.

Asimismo, se desarrollan de las clases magistrales por parte del docente donde se abordan las distintas teorías, conceptos y casos ambientados a la industria turística, con la finalidad de que el alumno logre interiorizar la importancia de conocer y resolver casos aplicados específicamente a la administración del personal en turismo.

Con respecto al trabajo de investigación consistirá en plantear una propuesta de mejora al departamento de recursos humanos de alguna empresa turística, por ejemplo, hotel, aerolínea, restaurante, ecoalbergue, agencia de viajes, o bien un Tour Operador.

Por lo tanto, el trabajo debe presentarse de forma escrito con las distintas secciones que toda investigación debe de contener a saber: introducción, justificación, planteamiento, desarrollo y la propuesta en base a los hallazgos encontrados al momento de hacer la vista, utilizando la técnica o instrumento de observación, entrevista a expertos, revisión bibliográfica, entre otras.

Finalmente, los casos de estudio se van a resolver en clase a lo largo del curso. Los casos van a ser 2 con un valor de 10% cada uno, se desarrollan en grupo y se entregará por medio de la plataforma virtual METICS.

## 6. Evaluación

### 7. La calificación del curso se distribuye en las siguientes actividades evaluativas:

Actividad Evaluativa	Porcentaje
Asistencia y Participación en clase	10%
Dos Casos en forma grupal	20%
I Primer examen Parcial	15%
Presentación y exposición oral de la propuesta de investigación	10%
Examen Final	25%
Dos Giras	20%
Total	<b>100%</b>

### 6.1 Asistencia y participación a la clase: Autoevaluación 10%

Cada estudiante realiza la autoevaluación en semana 13 o 14 y la entrega al docente de forma escrita, el cual avala o modifica la nota propuesta por el aprendiz.

#### Rúbrica de participación y asistencia en clase: Autoevaluación

Nombre del estudiante \_\_\_\_\_

Criterio	2 Lo cumpla	0 No lo Cumpla
1. Contribuyo con comentarios pertinentes a las discusiones en clase.		
2. Asisto a clases puntualmente y no registro ausencias en el curso.		
3. Demuestro interés en los comentarios de los demás compañeros.		
4. Contesto de forma pertinente las preguntas del facilitador.		
5. Formulo preguntas pertinentes al tema de la clase que está desarrollando el docente.		
6. Vengo preparado a clase con las lecturas asignadas por el docente previamente.		
7. Contribuyo a la clase con material e información adicional al que está desarrollando el docente y, lo comparto con los compañeros de clase.		
8. Presento argumentos críticos y pertinentes a las lecturas y trabajos en clase.		
9. Demuestro atención y apertura a los puntos y argumentos de los compañeros y el docente.		
10. Contesto preguntas y planteamientos de mis compañeros.		
11. Demuestro iniciativa y creatividad en las actividades de clase que desarrolla el docente y mis compañeros.		
<b>Total, 22 puntos.</b>		

## 6.2. Casos de estudio: 20%

Durante el curso se desarrollan dos casos de estudio facilitados por el docente, cada uno tiene un valor de 10% en la nota fina. Los casos se deben de presentarse en forma escrita y subir el documento en formato WORD a la plataforma virtual, en las semanas 4 y 10.

La rúbrica para la evaluación de los casos es la siguiente:

### Rúbrica para Evaluación los Casos de Estudio

<b>1.- Atiende de manera incorrecta e incompleta lo solicitado.</b>	<b>2.- Atiende de manera regular lo solicitado, en la mayoría de los aspectos.</b>	<b>3.- Atiende de manera adecuada lo solicitado, pero evidencia algunas inconsistencias.</b>	<b>4.- Atiende de manera correcta lo solicitado.</b>
---	--	--	--

CRITERIOS	4	3	2	1
1. Utiliza la información proporcionada por el caso de forma apropiada y pertinente, evidenciando la correcta comprensión de todos los aspectos solicitados en las especificaciones por el docente.				
2. Los datos estimados, argumentos y la información recopilada están organizados de manera coherente y consistente. Se evidencia orden en el trabajo.				
3. Aplica la metodología adecuada de resolución de casos facilitada por el docente, lo que lleva a una resolución puntual del caso, así como el entendimiento y la comprensión del mismo.				
4. El análisis de las preguntas del caso evidencian un proceso de investigación apropiado, empleando información adicional a la suministrada para el caso, así como una correcta redacción y citación de fuentes consultadas, siguiendo la metodología APA sexta edición con al menos 7 referencias en el documento.				
5. La ortografía y gramática cumplen con las normas del idioma español.				
6. Se evidencia una integración completa entre los componentes teóricos y prácticos en la resolución planteada para el caso.				
El puntaje se calcula con base en 24 puntos.				

### 6.3 Giras de estudio: 20%

Se van a realizar dos giras de estudio en las semanas 11 y 15 con la finalidad de evidenciar e interiorizar los contenidos vistos en clase. Cada gira tiene un valor de 10%. Se va a evaluar con la siguiente rúbrica.

#### Lista de Cotejo para evaluar las giras de estudio

Criterios	2 Sí Cumple	0 No Cumple	Observaciones
1.Llega puntual a la hora establecida de salida.			
2.Participa activamente en la realización de la gira.			
3.Atiende todas las observaciones e indicaciones que el docente y el personal del lugar visitado indica.			
4.Es participe de forma activa durante toda la gira, así como estimula a sus compañeros a hacerlo.			
5.Trajo todos los materiales necesarios para la práctica, así como la vestimenta apropiada para la gira.			
6.El alumno permite la reflexión de los resultados y del proceso del aprendizaje.			
7.Mantiene una buena conducta y respeto a sus compañeros durante la gira.			
8.Evidencia el conocimiento-aprendizaje a través de comentarios, preguntas y participación activa.			
9.Contribuyó al logro de la disciplina durante la gira.			
10.Respondió de forma analítica y profesional las preguntas que formuló el docente.			
11. Presenta el informe de gira por escrito con los criterios y apartados solicitados por el docente.			
La calificación se calcula en 22 puntos.			

#### 6.4 Presentación y exposición oral de la propuesta de investigación :10%

En semana 16 deben de presentar de forma oral la investigación que se realiza en grupos, máximo 3 alumnos por grupo. La presentación se evalúa con la siguiente rúbrica.

#### Rúbrica para la presentación y defensa oral de la propuesta.

**0-No Cumplió      1-Deficiente      2-Regular      3-Bueno      4-Muy Bueno      5-Excelente**

CRITERIOS	0	1	2	3	4	5	PTS
1. Realiza una introducción efectiva del tema.							
2. Identifica el propósito, los objetivos e ideas principales que se incluyen en la presentación.							
3. La presentación es organizada y coherente y puede seguir con facilidad y entendimiento por parte del docente.							
4. Los alumnos demuestran dominio del tema al explicar con propiedad el contenido y no incurrir en errores.							
5. Las ideas y argumentos de la presentación están bien fundamentados en los recursos presentados, consultados o discutidos en clase.							
6. Se utiliza un lenguaje apropiado con corrección sintáctica y gramatical							
7. El resumen de los puntos principales y la presentación de las conclusiones es claro y apropiado a la propuesta.							
8. Se cumple los objetivos o propósitos anunciados en la introducción.							
9. La presentación es interesante, amena y esboza argumentos sólidos relacionados a los recursos humanos en turismo.							
10. La presentación demuestra creatividad							
11. La dicción es clara, sin muletillas o barbarismos y expresa un tono adecuado.							
12. Proyección efectiva, postura corporal adecuada, y manejo de la clase.							
13. Capta la atención e interés de la clase, asimismo, promueve su participación.							
14. Uso efectivo de las tecnologías lo cual facilita la comprensión de la propuesta por parte de la clase.							
15. Cumple con el tiempo asignado, no se extiende demasiado no es demasiado breve.							
16. Contestan de forma pertinente las preguntas que formulan tanto el docente como los compañeros de clase.							
La calificación se calcula en base a 75 puntos							

### Consideraciones sobre la evaluación

Asistencia y puntualidad a clase.

La asistencia al curso es obligatoria, si el estudiante se ausenta a la clase, es responsabilidad del mismo de ponerse al día en su trabajo. Si un estudiante se ausenta injustificadamente a tres lecciones o más, del total de lecciones del en un ciclo lectivo, se le puede dar de baja administrativa.

El estudiante puede justificar una ausencia debido a una emergencia o enfermedad, entregando al profesor la prueba necesaria que demuestre la razón de su ausencia.

Con respecto a la puntualidad en clase, el profesor puede penalizar a los estudiantes que lleguen tarde o se retiren antes de concluida la sesión. Tres tardías son una ausencia y las tardías no se pueden justificar.

Todos los trabajos escritos deben cumplir con las siguientes características:

- El tipo y tamaño de fuente establecida es Arial o Times New Roman y el tamaño 12.
- Iniciar con sangría (1.25 o 1.5)
- Espaciado doble
- Justificado

No se aceptan referencias sin año de publicación o tomadas de blogs, sitios web personales, o de sitios como Wikipedia, Rincón del Vago, Buenas Tareas, Scribd, entre otros.

***El acceso a los materiales, envío del trabajo escritos se va a llevar a cabo mediante la Plataforma de Mediación Virtual (METICS). La clave para que los estudiantes se matriculen al curso será proporcionada en primer día de clases. Todos los trabajos deben ser presentados en formato WORD.***

## 8. Cronograma

Plan de Trabajo / Primer Semestre 2017		
Semana	Fecha	Plan de Trabajo
1	14 de marzo	Revisión y socialización del programa académico. Explicación del trabajo de investigación y las giras. Tema 1: Introducción a la dirección de recursos humanos 1.1. Principios básicos en recursos humanos. 1.2. Teoría y práctica en los recursos humanos para el Turismo.
2	21 de marzo	<b>Proyección de la película:</b> <i>Ressources humaines</i> (Recursos humanos) es una película franco-británica filmada en el año 1999 dirigida por Laurent Cantet.

		Análisis y debate en Mediación. Sala de Cine.
3	28 de marzo	1.3. Evolución y gestión del departamento de los recursos humanos. 1.4. La dirección de recursos humanos en la empresa turística.
4	4 de abril	Tema 2: Evolución de los recursos humanos en el sector turístico 2.1. Evolución de los recursos humanos. 2.2. Retos y tendencias en recursos humanos en el turismo. 2.3. La dirección estratégica en los recursos humanos.  <b>Primer caso:</b> Satisfacción del cliente en hotel del Caribe colombiano: El Hotel Puerta del Sol y el Modelo QRSF (quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones). Se desarrolla en grupos, máximo 3. <b>Libro: Pardo, M.; y Luna, R. (2007). Recursos Humanos para el Turismo. Pearson Educación: Madrid. pp. 35-41. Valor 10% de la nota final.</b>
5	11 de abril	<b>Feriado: Semana Santa</b>
6	18 de abril	Clase magistral: Tema 3: Planificación y análisis de puestos en el sector turístico 3.1. La planificación de recursos humanos 3.2. Sistemas de información de recursos humanos orientados al sector turístico. 3.3. Diseño y análisis de puestos del trabajo en el sector turístico.
7	25 de abril	Clase magistral: Tema 4: Reclutamiento, selección del personal para el turismo 4.1. Reclutamiento y selección. 4.2. La profesionalización en el reclutamiento y selección del personal. 4.3. Perfil del trabajador en el sector turístico.
8	2 de mayo	<b>Primer examen Parcial</b>
9	9 de mayo	Clase magistral: Tema 5: Formación y desarrollo de las carreras profesionales en el turismo.
10	16 de mayo	5.1. La formación: conceptos generales. 5.2. Diagnóstico de las necesidades de formación.

		<p><b>Segundo caso: Empresa de Turismo Indígena WANAMEI SAC (ECOTURISMO WANAMEI).</b> Se desarrolla en grupos, máximo 3. <b>Libro: Pardo, M.; y Luna, R. (2007). <i>Recursos Humanos para el Turismo</i>. Pearson Educación: Madrid. pp. 124-129. Valor 10% de la nota final.</b></p>
11	23 y 24 de mayo	<p><b>I Gira de estudio: Isla Chira.</b> <b>Visita a la Posada Rural La Amistad. Es una iniciativa de mujeres pescadoras Fundada en el año 2000. Aspectos de los recursos humanos y potencial turístico de la isla.</b></p>
12	30 de mayo	<p>5.3. Elaboración, ejecución de un plan de formación para el sector turístico. 5.4. Desarrollo de carrera profesional en turismo.</p>
13	6 de junio	<p>Tema 6: Motivación y Liderazgo en el sector turístico 6.1. Teorías de la motivación. Retención del personal: estrategias y modelos. Dirección y Liderazgo</p>
14	13 de junio	<p>Sesión de laboratorio. LinkedIn: La mayor red profesional del mundo. Confección de su perfil profesional.</p>
15	20 de junio	<p><b>II Gira Visita a hoteles y su departamento de Recursos Humanos.</b></p>
16	27 de junio	<p>Presentación y defensa del trabajo de investigación.</p>
17	4 de julio	<p>Examen Final.</p>
18	11 de julio	<p>Entrega de promedios, ampliación.</p>

## 9. Bibliografía

### Libro de consulta obligatoria:

Pardo, M.; y Luna, R. (2007). *Recursos humanos para turismo*. Pearson Educación: Madrid.

### Otras fuentes de consulta:

Castillo, T. I. D. (2007). Impacto de los Recursos Humanos en el desarrollo competitivo del sector hotelero. *Economía y Desarrollo*. V.127 n.2. 2000. La Habana, CU: Editorial Universitaria. Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Gallego, M.A; y Casanueva, C. (2016). *Dirección y organización de empresas turísticas*. Madrid: Ediciones Pirámide.

- García, I. (2013). *Gestión de recursos humanos en las empresas turísticas*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Pérez, M. A. (2009). Procedimiento para determinar los indicadores de la actitud hacia la calidad en los trabajadores del turismo. *Retos Turísticos*. No. 3, Vol. 6, Año 2007. Cuba: Universidad de Matanzas. Recuperado de <http://www.ebrary.com>
- Fayos-Solà, E; Muñoz- Mazón, A.I; y Fuentes- Moraleda, L. (2012). Turismo como instrumento de desarrollo: Una visión alternativa desde factores humanos, sociales e institucionales. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 10 (5) 437-449. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88124507001>
- Thomas-Enders, W; Fernández de Macedo, R; y Fonseca de Almeida-Medeiros, V C; (2012). Factores humanos que influyen en el éxito o fracaso del turismo ambientalmente sustentable. Percepción de los gestores públicos en el Polo Costa das Dunas de Rio Grande do Norte- Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21 (6) 1433-1455. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180725030005>