

PROGRAMA CURSO: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL PARA TURISMO
I Semestre, 2018

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 14 a 16:50

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: martes de 9:00am a 11:00 am.

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 a las y los estudiantes los conceptos básicos y funciones del área de recursos humanos en las organizaciones de índole turística, con la finalidad de que la o el alumno adquiera los conocimientos 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. Evolución histórica en los recursos humanos.
- 1.5. 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 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, 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 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 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 de estudio grupal	20%
I Primer examen Parcial	15%
Presentación y exposición oral de la propuesta de investigación	10%
Examen Final	25%
Gira de estudio e informe escrito	20%
Total	100%

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS NATURALES

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 cumplo	0 No lo Cumplo
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.		
Total, 22 puntos.		

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

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

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.				

6.4. Gira de estudio: 20%

Gira de Campo

La gira de campo se evaluará la asistencia y participación, así como la entrega de un informe de gira cuyo formato será dado por el profesor.

En semana 7 se realizará una gira de campo a su sitio en Costa Rica, el cual sea pertinente con las distintas unidades del curso.

La rúbrica para evaluar la participación a la gira de campo es la siguiente:

Criterios	2 Cumple	0 No Cumple	Observaciones
Participación y asistencia a la gira			
1. Llega puntual a la hora establecida de la 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 a las preguntas que formuló el docente.			
Reporte escrito de la gira			
11. Elabora un reporte original y creativo con una extensión de 10 páginas como mínimo.			

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS NATURALES

12. Identifica conceptos, posturas y teorías con respecto al fenómeno turístico, ecoturístico, el esparcimiento y el ocio.			
13. El reporte escrito presenta de manera ordenada y muy clara todas las partes solicitadas por el docente.			
14. Evidencia las necesidades o problemas por resolver como resultado de la visita al lugar de estudio, y lo plasma en el reporte escrito de forma crítica, significativa y pertinente.			
15. El reporte establece relaciones pertinentes entre los contenidos revisados en clase y los distintos aspectos evidenciados en la gira.			
16. Emplea el formato con la última edición del manual del APA, así como cita al menos 7 referencias bibliográficas no menor a 5 años.			
17. Utiliza las estructuras gramaticales y la puntuación del idioma español de forma correcta.			
El total se calcula en base a 34 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 del Trabajo de Investigación

RÚBRICA DE EVALUACIÓN: DEFENSA ORAL DEL TRABAJO FINAL			
CRITERIO	1 Insuficiente	2 Satisfactorio	3 Excelente
1.Lógica de la presentación: La presentación se desprende de una conclusión argumentativa, que sustenta persuasivamente con afirmaciones respaldadas con evidencias sólidas.			
2.Contenido: Demuestra un completo entendimiento del tema y brinda una propuesta de solución clara al problema planteado.			

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS NATURALES

3. Presentación personal: Muestra una presentación personal adecuada para presentar tanto en vestimenta como en imagen.			
4. Postura del cuerpo y contacto visual: Tiene buena postura, se ve relajado y seguro de sí mismo. Establece contacto visual con todos en el salón durante la presentación.			
5. Volumen y Tono: El volumen es lo suficientemente alto para ser escuchado por todos los miembros de audiencia a través de toda la presentación y el tono usado expresa las emociones apropiadas.			
6. Oraciones completas: Habla con oraciones completas y gramaticalmente correctas.			
7. Vocabulario: Usa vocabulario apropiado para la audiencia, aumenta el vocabulario de la audiencia definiendo las palabras que podrían ser nuevas para ésta.			
8. Dominio del tema: Demuestra que domina el tema.			
9. Entusiasmo: Expresiones faciales y lenguaje corporal generan un fuerte interés y entusiasmo sobre el tema de otros.			
10. PowerPoint: Las diapositivas tienen poco texto, con letras de tamaño de al menos 30 puntos; la presentación es muy amena e informativa y el alumno no la lee.			
11. Límite-Tiempo de la exposición no excede de los 30 minutos.			
Total, se calcula con base en 33 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 2018		
Semana	Fecha	Plan de Trabajo
1	13 de marzo	Revisión y socialización del programa académico. Explicación del trabajo de investigación y la gira de estudio. 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	20 de marzo	Proyección de la película: <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	27 de marzo	SEMANA SANTA 26 DE MARZO AL 01 ABRIL

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS NATURALES

4	3 de abril	<p>Lectura obligatoria: Palomino, T A; (2015). El trabajador: ¿Recurso humano? Gaceta Laboral, 21(3) 335-343.</p> <p>Tema 2: Evolución de los recursos humanos en el sector turístico</p> <p>2.1. Evolución de los recursos humanos.</p> <p>2.2. Retos y tendencias en recursos humanos en el turismo.</p> <p>2.3. La dirección estratégica en los recursos humanos.</p>
5	10 de abril	<p>Lectura obligatoria: El trabajador: ¿Recurso humano? Revista Gaceta Laboral Vol. 21, No.3. Universidad del Zulia (LUZ)</p> <p>Primer caso de estudio: 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.</p> <p>Libro: Pardo, M.; y Luna, R. (2007). Recursos Humanos para el Turismo. Pearson Educación: Madrid. pp. 35-41.</p>
6	17 de abril	<p>Clase magistral:</p> <p>Tema 3: Planificación y análisis de puestos en el sector turístico</p> <p>3.1. La planificación de recursos humanos</p> <p>3.2. Sistemas de información de recursos humanos orientados al sector turístico.</p> <p>3.3. Diseño y análisis de puestos del trabajo en el sector turístico.</p> <p>Lectura obligatoria: ¿Cómo está representada la mujer en el sector del turismo y la hostelería?</p>
7	24 de abril	Primer examen Parcial
8	01 de mayo	Feriado Día del Trabajo.
9	8 de mayo	<p>Lectura obligatoria: Planificación Estratégica de Recursos Humanos</p> <p>Clase magistral:</p> <p>Tema 4: Reclutamiento, selección del personal para el turismo</p> <p>4.1. Reclutamiento y selección.</p> <p>4.2. La profesionalización en el reclutamiento y selección del personal.</p> <p>4.3. Perfil del trabajador en el sector turístico.</p>
10	15 de mayo	I Gira de estudio: Isla Chira.

		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.
11	22 de mayo	Conferencia. Invitado Manpower.
12	29 de mayo	Clase magistral: 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. Segundo caso: Empresa de Turismo Indígena WANAMEI SAC (ECOTURISMO WANAMEI). Se desarrolla en grupos, máximo 3. Libro: Pardo, M.; y Luna, R. (2007). Recursos Humanos para el Turismo. Pearson Educación: Madrid. pp. 124-129.
13	05 de junio	5.3. Elaboración, ejecución de un plan de formación para el sector turístico. 5.4. Desarrollo de carrera profesional en turismo.
14	12 de junio	Tema 6: Motivación y Liderazgo en el sector turístico 6.1. Teorías de la motivación. Retención del personal: estrategias y modelos. Dirección y Liderazgo
15	19 de junio	Sesión de laboratorio. LinkedIn: La mayor red profesional del mundo. Confección de su perfil profesional.
16	03 de julio	Presentación y defensa del trabajo de investigación.
17	10 de julio	Examen Final.
18	17 de julio	Entrega de los promedios finales. Ampliación.

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>
-