



PROGRAMA DE CURSO: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS
II Ciclo, 2019

Datos del curso

Sigla: TE0406

II Ciclo: 2019

Créditos: 3

Naturaleza: Presencial

Número de horas semanales presenciales: 4 horas

Número de horas semanales de trabajo independiente del estudiante: 5 horas

Requisitos: Principios de Administración (XN2103).

Correquisitos: ninguno

Horario del curso: Lunes 8 a 11:50 am.

Aula: 214

Datos del docente: M.Sc Marco V. Soto Calderón

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

Horario de Consulta: Miércoles 9 a 11 am.

Lugar de consulta: Oficina de Coordinación.

I Descripción

Las organizaciones afines al turismo deben fortalecer la gestión administrativa sostenible en aspectos económicos, sociales, ambientales, culturales e inclusivos. El curso pretende que el estudiantado desarrolle conocimientos sobre la administración de las distintas formas de empresariedad.

Las empresas turísticas cumplen un rol protagónico en la comercialización del turismo, de ahí lo trascendental de contar con un tejido empresarial capaz de administrar y gestionar la actividad turística con un claro objetivo, la sostenibilidad, reconociendo como el patrimonio cultural y natural de Costa Rica son agotables y perecederos; por ende, la importancia de contar con el conocimiento que en el sector turístico conviven diferentes tipos de organizaciones turísticas, las cuales se articulan para proporcionar al turista una experiencia de ocio y diversión.

II Objetivo General

Analizar los aspectos más destacados de las distintas organizaciones afines al turismo con la finalidad de que el estudiantado comprenda e interiorice su importancia para la actividad turística del país.



III Objetivos Específicos

- 3.1. Describir los distintos tipos de organizaciones afines al turismo que existen en la actividad turística.
 - 3.2. Conocer la naturaleza, comercialización y gestión de las organizaciones afines al turismo como elemento primordial en la actividad turística.
 - 3.3. Comprender los procesos en la gestión de la calidad y medioambiental en las empresas turísticas para la sostenibilidad turística.
-

VI Contenidos

Tema 1: La administración en las organizaciones afines al turismo

Sistema Turístico y su interrelación con la actividad turística.

La función de organización: conceptos y principios de organización.

Organización formal e informal.

Diseño organizativo en las empresas turísticas.

Tema 2: Dirección de empresas turísticas

La dirección en las empresas turísticas

Estilos de Dirección.

Procesos de comunicación externa e interna en la empresa turística.

Tema 3: Gestión de empresas del sector turístico

3.1. Alojamientos Turísticos

La industria hotelera y su interrelación con el sistema turístico.

Definición y clasificación de los servicios de hospedaje.

Administración en las empresas hoteleras.

Manual de hoteles de Costa Rica.

3.2. Las agencias de Viajes

Concepto, clasificación y regulación.

Estructura organizacional.

Funciones de las agencias de viajes.

Estructura interna de una agencia de viajes.



Manual Clasificación de agencias de viajes.

3.3 Empresas de Restaurantes

Concepto y modalidades de empresas de restaurantes.
Productos e instalaciones de las empresas de restaurantes.
Administración de las empresas de restaurantes.
Fundamentos de la cocina tradicional costarricense.
Manual de la clasificación en Gastronomía.

3.5. Empresas de Transporte.

3.5.1 El transporte aéreo en el sector turístico.

Concepto, clasificación y administración.
Aerolíneas como empresas turísticas.
Gestión e importancia para el sector turístico.
Manual de la clasificación de líneas aéreas.

3.5.3. Transporte por carretera.

Empresa de autocares: Rent a Cars.
Producto y comercialización.
Manual de Clasificación de motos automóviles, motos y cuadriciclos.

3.5.4 Transporte marítimo y fluvial.

Cruceros, comercialización y gestión de puertos marítimos.
Rutas marítimas.
Manual de clasificación de transporte acuática.

Tema 5: El modelo de low cost en las empresas turísticas.

Orígenes del modelo low cost en la industria turística.
La sociedad low cost.
Un nuevo consumidor en la industria turística low cost.
Productos low cost y la internet.
Intermediación online.

Tema 6: Empresas Turísticas sostenibles.

Modelo de turismo sostenible.
Concepto de gestión sostenible en la empresa turística.
Clasificación de las empresas sostenibles.
Herramientas de la gestión sostenible en las empresas turísticas.



V Metodología

Con la finalidad de que los estudiantes contribuyan de forma crítica y propositiva a la comprensión y mejora continua a través de la investigación e indagación, el curso de administración de empresas turísticas, se propone con una metodología basada en los siguientes aspectos:

- **Conocimientos y teorías** que fundamenten la administración de las distintas empresas turísticas como agentes prestatarios de los distintos servicios que otorgan al sector turístico.
- **Análisis crítico** por parte del estudiante de la importancia de la administración y los distintos tipos de empresas turísticas orientadas a la intermediación y los servicios turísticos.
- **Exposiciones magistrales** en las que el profesor introduce temas y conceptos con el objetivo de dar a conocer al estudiante conocimientos en el área de la administración de empresas turísticas, así como, el análisis crítico de temas y conceptos previamente conocidos por los estudiantes.
- **Lecturas dirigidas y casos de estudio** con el objetivo de que el estudiante interiorice conceptos, teorías, políticas y estudios de caso para ser estudiados y desarrollados por los estudiantes.
- **Gira de campo** se va a realizar al aeropuerto Internacional Juan Santamaría con la finalidad de evidenciar y conocer la importancia que tiene los aeropuertos y las aerolíneas como eslabones importantes de la cadena de valor en la comercialización turística.
- **Visitas de expertos** se contará con la visita de profesionales de las distintas empresas turísticas, con la finalidad de que el estudiante tenga un mayor acercamiento a la realidad de la actividad turística del país.
- **Investigación:** En grupos de 5 estudiantes se va a realizar la visita a tres hoteles capitalinos, con la finalidad de evaluarlo mediante la Metodología de categorización hotelera. La capacitación para la implementación y aprendizaje de esta metodología, se va a llevar a cabo por un funcionario del Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

VI Evaluación

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



Actividad Evaluativa	Porcentaje
I examen Parcial	20%
Casos de estudio grupal (2)	15%
Implementación de Manuales de categorización para empresas Turísticas	10%
Trabajo de investigación grupal Trabajo escrito (15%) Exposición oral (5%)	20%
Gira de campo	10%
Examen Final	25%
Total	100%

Casos de estudio: 15%

Durante el curso se desarrollan dos casos de estudios facilitados por el docente, cada uno tiene un valor de 7.5% 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 7 y 11.

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 de una correcta redacción y citación de fuentes consultadas, siguiendo la metodología APA sexta edición y no lesiona la política de honestidad académica.				
5. Utilizan al menos 10 referencias bibliográficas en el documento y con 5 años de antigüedad.				
6. Se evidencia una integración adecuada entre los componentes teóricos y prácticos en la resolución del caso planteada.				
7. La ortografía y gramática cumplen con las normas del idioma español al no presentar errores ortográficos ni de digitación.				
El puntaje se calcula con base a 28 puntos.				

6.3. Rúbrica para la evaluación del trabajo escrito: 15%

En semana 12 los estudiantes suben a mediación el trabajo escrito.

Rúbrica de evaluación del trabajo escrito: proyecto final			
CRITERIO	1 Insuficiente	2 Satisfactorio	3 Excelente
1. Entrega a tiempo de forma digital y con excelente presentación el documento escrito.			
2. Se muestran las secciones solicitadas según las instrucciones dadas por el docente.			



3. El documento tiene un sustento bibliográfico completo, al menos 15 referencias citas correctamente con la metodología APA sexta edición y, con 5 años de antigüedad.			
4. Se evidencia la originalidad y creatividad para plantear el éxito de la empresa ecoturística investigada.			
5. La calidad y cantidad de información provee evidencia de un análisis amplio y profundo.			
6. Se evidencia coherencia y organización en el documento entregado.			
7. Se evidencia la capacidad del estudiante en el documento de forma clara y convincente.			
8. Orienta con éxito a los lectores con respecto a la estructura del documento.			
9. La revisión documental sigue la estructura del idioma en ortografía, gramática y construcción de párrafos, asimismo, no presenta errores de digitación.			
Total, se calcula con base en 27 puntos			

Presentación y exposición oral de la propuesta de investigación: 5%

Los estudiantes en semana 14 y 15 presentan de forma oral el trabajo de investigación.

Rúbrica para la presentación oral de la investigación

CRITERIOS	0 No Cumplió	1 Deficiente	2 Bueno	3 Muy bueno	4 Excelente
1. Realiza una introducción efectiva del tema.					
2. Identifica el propósito, los objetivos e ideas principales de la investigación.					
3. La presentación es organizada, coherente y puede seguirse con facilidad y entendimiento por parte del docente.					
4. Los alumnos demuestran dominio del tema al explicar con propiedad el contenido y no incurre en errores.					



5. Las ideas y argumentos de la presentación están bien fundamentados en los recursos presentados, consultados o discutidos en clase.					
6. Los estudiantes utilizan 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 investigación y respectiva aplicación a la metodología de categorización hotelera.					
8. Cumple los objetivos o propósitos anunciados en la introducción.					
9. La presentación es interesante, amena y esboza argumentos sólidos relacionados a la administración de empresas turísticas.					
10. La presentación demuestra creatividad y pertinencia.					
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. Usa efectivamente las tecnologías lo cual facilita la comprensión de la evaluación realizada al hotel de estudio.					
15. Cumple con el tiempo asignado de 30 minutos no se extiende demasiado, tampoco es demasiado breve.					
El puntaje se calcula con base en 60 puntos.					

Consideraciones sobre la evaluación

- **Todos los trabajos** deben presentarse en forma escrita, estructurado, tipo de letra Arial 11 y 1,5 de espacio. No se aceptan fuentes de Wikipedia, Rincón de Vago, Buenas Tareas, Blogs, etc. Asimismo, debe utilizar la metodológica de citación APA sexta edición.
- **Los casos, así como, la presentación oral y defensa de la investigación** se van a evaluar a través de rúbricas las cuales se adjuntan en el programa académico.

El acceso a los materiales del curso 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.



VII Cronograma de actividades

Plan de Trabajo / Segundo ciclo 2019		
Semana	Fecha	Actividad y Contenido
1	12 de agosto	Revisión del programa del curso (Carta al estudiante) Revisión fechas para las distintas estrategias evaluativas. Tema 1: Empresas y Organizaciones turísticas La administración y las organizaciones. Tipos de empresas. Importancia de las empresas turísticas para el desarrollo turístico en Costa Rica. Exposición magistral por parte del docente
2	19 de agosto	Tema 2: Dirección de empresas turísticas La dirección en las empresas turísticas Estilos de Dirección. Comunicación interna en la empresa turística. Caso práctico. Trabajo en clase y análisis.
3	26 de agosto	Tema 3: Gestión de empresas del sector turístico. 3.1 Empresas de Restaurantes. Lectura y caso práctico. Trabajo en clase.
	Miércoles 28 de agosto	I. Gira de estudio. Visita y capacitación al aeropuerto Internacional Juan Santamaría, Alajuela.
4	2 de setiembre	Capacitación en Metodologías y Manuales de categorización para las distintas empresas turísticas (ICT). 3.2. Alojamientos Turísticos Definición y clases de alojamientos. Clasificación y la oferta hotelera. Producto hotelero. Administración en las empresas hoteleras. Lectura y caso práctico.
5	9 de setiembre	3.3. Los Alojamientos turísticos extrahoteleros. Los apartamentos hoteleros: Time-sharing. Alojamientos rurales. Albergues rurales, montaña, campestre. Cabinas.
6	16 de setiembre	Primer Examen Parcial
7	23 de setiembre	3.4. Las agencias de Viajes Concepto, clasificación y regulación. Funciones de las agencias de viajes. Estructura interna de una agencia de viajes. Localización, instalaciones y equipos. Lecturas y caso práctico. Entrega del primer caso de estudio. Grupo 1: Manual para la calificación de Actividades Temáticas



8	30 de setiembre	II Gira de Estudio. Visita a hoteles.
9	7 de octubre	Visita de la Empresa AMADEUS. 3.5. Empresas de Transporte. 3.5.1 El transporte aéreo en el sector turístico. Concepto, clasificación y administración. Aerolíneas gestión e importancia para el sector turístico
10	14 de octubre	3.5. Empresas de Transporte. 3.5.1 El transporte aéreo en el sector turístico. Concepto, clasificación y administración. Aerolíneas gestión e importancia para el sector turístico Grupo 2: Manual Clasificación de agencias de viajes.
11	21 de octubre	3.5.2. Transporte ferroviario: trenes turísticos. Orígenes y comercialización. trenes turísticos. 3.5.3. Transporte por carretera. Empresa de autocares. Rent a Cars. Producto y comercialización. Entrega del segundo caso de estudio. Grupo 3: Manual Calificación de Transporte Acuático
12	28 de octubre	Tema 5: El modelo de low cost en las empresas turísticas. Orígenes del modelo low cost en la industria turística. La sociedad low cost. Un nuevo consumidor en la industria turística low cost. Productos low cost y la internet. Intermediación online. Lectura. Grupo 4: Manual Calificación de Gastronomía.
13	4 de noviembre	Tema 6: Empresas Turísticas sostenibles. Modelo de turismo sostenible. Concepto de gestión sostenible en la empresa turística. Clasificación de las empresas sostenibles. Herramientas de la gestión sostenible en las empresas turísticas. Lecturas. Grupo 5: Manual Calificación de Spa. Entrega del trabajo de Investigación escrito 4 de noviembre (impostergable).
14	11 de noviembre	Exposición de los trabajos finales de investigación.
15	18 de noviembre	Exposición de los trabajos finales de investigación.
16	25 de noviembre	Examen final.
17	02 de diciembre	Entrega de promedios finales.



VIII Bibliografía

- Casanueva, C.; y Gallego, M.A. (2012). *Empresas y organizaciones turísticas* (2ª ed.) Madrid: Ediciones Pirámide.
- Hernández, G. (2013). *Gestión de calidad en las empresas turísticas sostenibles*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Gallego, M.A; y Casanueva, C. (2016). *Dirección y organización de empresas turísticas*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Quesada, R.; Fontana, Y.; Sánchez, A.; y Fonseca, C.A. (2011). *Gestión de empresas turísticas sostenibles*. San José: EUNED.
- Ramírez-Cavassa, C. (2007). *Administración de empresas turísticas: nuevas estrategias* (2ª ed.) México, Distrito Federal: Editorial Trillas
- Sánchez, D. M. (2014). *Administración 1*. México, D.F., MX: Larousse - Grupo Editorial Patria. Recuperado de <http://www.ebrary.com>

Otras referencias

- Asociación Sevillana de Empresas Turísticas (2011). Recuperado de <http://www.turismosvq.com/>
- Fernández de Hurtado, G.; Henríquez-Barráez, A.; Narváez-Castro, M.L. (2013). Competitividad de empresas turísticas: un análisis desde el enfoque sistémico. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXI (1), 243-260. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90928088013>
- Serra-Cantallops, A.; y Peña-Miranda, D. (2012). Responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(6), 1456-1480. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180725030006>
- Serrano-Bedia, A.; Gómez-López, R.; y López-Fernández, M. (2009). La decisión de innovar de las empresas turísticas: un análisis empírico de la industria hostelera. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15 (3), 173-186. Recuperado de <http://projecteuclid.redalyc.org/articulo.oa?id=274120375010>



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

Bachillerato en
Turismo Ecológico

RGr Recinto de
Grecia

