



PROGRAMA CURSO: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL PARA TURISMO
I Ciclo, 2021

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 Virtual.

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 13 a 15 hrs.

Mediación virtual: Se atenderán los aspectos establecidos en la Resolución VD-11489-2020 (Lineamientos para la planificación, orientación e implementación de la actividad docente durante el segundo ciclo lectivo de 2020 en la Universidad De Costa Rica. En el marco del estado de Emergencia Nacional declarada vía Decreto Ejecutivo No. 42227-MP-S, vigente desde el pasado lunes 16 de marzo de 2020, por el riesgo de contagio de la enfermedad Covid-19 y de conformidad con lo establecido por la Resolución R-158-2020 y las Circulares R-19-2020 y R-21-2020 que entre otros aspectos establece que durante el II ciclo del año 2020, las actividades académicas se desarrollarán bajo la modalidad virtual, utilizando la plataforma de Mediación Virtual y cualquier otra herramienta estará enlazada con ella.

Reglas para la virtualidad: (RESOLUCIÓN VD-11489-2020): los medios de comunicación oficial para este curso es mediación virtual y el correo institucional solamente, el WhatsApp en ninguna circunstancia es una vía oficial de comunicación, una clase virtual requiere la misma presentación personal de una clase presencial (siempre usar camiseta o camisa), si la clase es sincrónica usted debe estar disponible en cualquier momento de la clase, en caso contrario se considerará ausente, sus entregables deben tener nombre digital adecuado, además del nombre dentro del documento, las dudas sobre el curso y los entregables, serán aclaradas solo en horarios de consulta de forma escrita y de forma sincrónica en el espacio para este efecto vía zoom.



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 propuestos por las organizaciones afines al turismo.

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 la puesta en marcha de estrategias de las organizaciones empresariales, principalmente cuando se trata de entidades que pertenecen 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 como futuro profesional en el sector turístico.

2. Objetivo General

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

3. Objetivos específicos

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

3.1 Explicar la importancia de la gestión de los recursos humanos como estrategia en las organizaciones afines al turismo.

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

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

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.

Tema 7: Protección de la seguridad y la salud

- 7.1. Seguridad y salud del trabajador: introducción
- 7.2. COVID-19
- 7.3. Salud del trabajador: problemas y soluciones

5. 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 personal para el Turismo propone una metodología basada en los siguientes aspectos:



- **Conocimientos y teorías** que fundamenten la administración de los recursos humanos en las distintas empresas turísticas como agentes prestatarios de servicios que otorgan al sector turístico.
- **Análisis crítico** por parte del estudiante de la importancia de la administración de los recursos y el personal en las empresas turísticas, así como su rol fundamental en la gestión y productor de conocimiento.
- **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 personal, así como, el análisis crítico de temas y conceptos previamente conocidos por los estudiantes. Esta actividad se va a llevar a cabo mediante la plataforma ZOOM.
- **Lecturas dirigidas y casos de estudio** con el objetivo de que el estudiante interiorice conceptos, teorías, políticas y estudios de caso.
- **Visitas de expertos** se contará con profesionales con la finalidad de que el estudiante tenga un mayor acercamiento de la administración y gestión de los recursos humanos de la actividad turística del país.
- **Proyecto de Investigación Final**
El proyecto de investigación final 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. 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.

La estructura básica del trabajo en grupo deberá comprender: 1) Introducción 2) justificación de la elección del tema, 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); 3) Planteamiento del problema 3) Metodología 4) la explicación de su naturaleza y características; 5) análisis crítico a la luz de los conceptos estudiados durante el curso que fueren pertinentes; 6) conclusiones prácticas), 7) recomendaciones, 8) implementación; 9) 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 grupo



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. Para esta actividad, se habilita un espacio en Mediación virtual en el cual deben de adjuntar el documento para la revisión por parte del docente.

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 oral, pero las eventuales preguntas sobre el trabajo deberán ser contestadas únicamente por los miembros del grupo que no expongan.

- **Pruebas escritas (exámenes)** Se van a llevar a cabo mediante la plataforma de video conferencia Zoom con la cámara encendida y el audio en las fechas establecidas en el cronograma o plan de trabajo.

6. Evaluación

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

<i>Actividad Evaluativa</i>	<i>Porcentaje</i>
Dos casos de estudio grupal	25%
I Primer examen Parcial	20%
Presentación escrita y exposición oral de la propuesta de investigación	30%
Trabajo escrito	15%
Exposición oral	15%
Examen Final	25%
Total	100%

6.1. Casos de estudio: 25%

Durante el curso se desarrollan dos casos de estudio facilitados por el docente, cada uno tiene un valor de 12.5% 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 5 y 10. **No se aceptan en formato PDF.**



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 puntos	3 puntos	2 puntos	1 punto
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 de este.				
4. El análisis de las preguntas del caso evidencian un proceso de investigación apropiado, empleando información adicional a la suministrada por el caso.				
5. Utiliza la metodología de citación APA séptima edición de forma correcta y no presenta ningún error en las citas, tampoco en las referencias bibliográficas.				
6. Cita al menos 12 referencias bibliográficas no menor a 5 años en el documento.				
7. Se evidencia una integración completa entre los componentes teóricos y prácticos en la resolución planteada para el caso				
8. La ortografía y gramática cumplen con las normas del idioma español. No presentan ningún error de digitación.				
El puntaje se calcula con base en 32 puntos.				



6.2 Presentación y exposición oral de la propuesta de investigación :15%

En semana 16 deben de presentar de forma oral la investigación que se realiza en grupos, máximo 4 alumnos por grupo. La presentación se evalúa con la siguiente rúbrica.

CRITERIOS	1 pt Deficiente	2 pts Muy bueno	3 pts Excelente
1. El estudiante 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 los compañeros de clase y del docente.			
4. El alumno que expone, demuestra dominio del tema al explicar con propiedad el contenido y no incurre en errores.			
5. El resumen de los puntos principales y la presentación de las conclusiones, recomendaciones son claras y apropiadas a la investigación.			
6. La presentación es interesante, amena y esboza argumentos sólidos relacionados con el tema investigado.			
7. La presentación demuestra creatividad y pertinencia, a la vez utiliza cuadros, gráficos, videos u otros elementos que hace de la presentación entendible y amena.			
8. La dicción es clara, sin muletillas o barbarismos y expresa un tono adecuado.			
9. Proyección de la presentación es efectiva, hace uso correcto de la plataforma de videoconferencia ZOOM.			
10. El grupo contesta las preguntas que realiza el docente y los compañeros de clase, de forma clara, pertinente y asertiva.			
11. Se hace uso efectivo de las tecnologías lo cual facilita la comprensión de la exposición del trabajo por parte del docente y los compañeros.			
12. Cumple con el tiempo asignado de 15 minutos no se extiende demasiado, tampoco es demasiado breve.			
El puntaje se calcula con base en 36 puntos.			



Rúbrica para la presentación del Trabajo de Investigación escrito

6.3 Presentación escrita de la propuesta de investigación :15%

En semana 14 deben de presentar de forma escrita la investigación que se realiza en grupos. El trabajo se evalúa con la siguiente rúbrica.

Rúbrica para la presentación escrita del Trabajo de Investigación

RÚBRICA DE EVALUACIÓN: PRESENTACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO			
CRITERIO	1 punto Insuficiente	2 puntos Satisfactorio	3 puntos Excelente
1.El Planteamiento del problema es claro, así como el propósito de la investigación. Ambos son relevantes, se sustentan en la justificación o su significado teórico-práctico con evidencia.			
2. Contribuye de forma clara al conocimiento de la disciplina de los recursos humanos en el turismo.			
3. La empresa visitada tiene relación con el análisis del departamento de Recursos Humanos.			
4. Los instrumentos utilizados están bien confeccionados, con la finalidad de recabar la información.			
5.El análisis de los hallazgos encontrados evidencian un trabajo de investigación pertinente y significativo para el aprendizaje de los recursos humanos en la actividad turística.			
6. El uso de diagramas o tablas permite presentar los resultados de manera clara y concisa.			
7.La recopilación de datos es explicada de manera detallada.			
8.Las conclusiones contestan de manera clara las preguntas de investigación. Las conclusiones surgen del análisis de resultados.			
9.Las recomendaciones sugieren un análisis crítico y profundo de las conclusiones.			



10. Emplea el formato con la última edición del manual del APA, así como cita al menos 15 referencias bibliográficas no menor a 5 años.			
11. La ortografía y gramática cumplen con las normas del idioma español. No presenta errores de digitación.			
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 de este 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.

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.

7. Cronograma

Plan de Trabajo / I ciclo 2021		
Semana	Fecha	Plan de Trabajo
1	6 de abril	Revisión y socialización del programa académico (carta al estudiante). Explicación del trabajo de investigación Explicación de la metodología de resolución de casos. Lectura: Estrategias innovadoras para atraer talento



		millennial. https://www.hosteltur.com/134130_estrategias-innovadoras-para-atraer-talento-milenial.html
2	13 de abril	Introducción a la Teoría Moderna de las Organizaciones I y II. Teoría de los Recursos y Capacidades. Estructura Organizacional de las empresas.
3	20 de abril	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. Lectura: La gestión del talento, clave para el proceso de digitalización
4	27 de abril	Tema 2: 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. Lectura: ¿Por qué buenos empleados renuncian de manera intempestiva? EMPRESAS & MANAGEMENT (2019).
5	4 de mayo	2.3. La dirección estratégica en los recursos humanos. Tema 3: Planificación y análisis de puestos en el sector turístico. Primer caso de estudio: Entregar mediante METICS en formato WORD. Lectura: ¿Cómo está representada la mujer en el sector del turismo y la hotelería?
6	11 de mayo	Primer examen parcial
7	18 de mayo	Clase magistral: 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.
8	25 de mayo	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. Lectura: Cómo elaborar un diagnóstico de género y turismo en un contexto rural. Página 5-17.
9	1 de junio	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. Lectura: Cómo elaborar un diagnóstico de género y turismo en un contexto rural. Página 18-48.
10	8 de junio	5.3. Elaboración, ejecución de un plan de formación para el sector turístico. 5.4. Desarrollo de carrera profesional en turismo. Segundo caso de estudio: Entregar mediante METICS en formato WORD. Lectura: La formación como elemento clave para afrontar la complejidad del sector
11	15 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 Lectura: Los retos de la Administración ante el nuevo liderazgo turístico
12	22 de junio	Conferencia y visita de expertos.
13	29 de junio	Clase magistral: Dirección de recurso humanos internacional, la inclusión de género y la ética en los recursos humanos
14	06 de julio	Clase magistral: Protección de la seguridad y la salud. Entrega del trabajo de investigación escrito mediante METICS.
15	13 de julio	Exposición de los trabajos finales de investigación de forma grupal.
16	20 de julio	Examen Final.
17	27 de julio	Entrega promedios finales y ampliación.

8. 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>
