



LICENCIATURA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS SOSTENIBLES

PROGRAMA CURSO: **OPERACIONES TURÍSTICAS**

I Ciclo, 2024

---

**Datos Generales**

**Sigla:** ET-0009

**Tipo de curso:** Teórico

**Número de créditos:** 2

**Número de horas semanales presenciales:** 3

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

**Requisitos:** Ninguno

**Correquisitos:** Ninguno

**Ubicación en el plan de estudio:** Tercer ciclo

**Horario del curso:** J 17-19:50 Bimodal

**Mediación virtual:** Se promueve el entorno virtual con el fin de garantizar el acceso y uso democrático de las tecnologías de información y comunicación (TICS). La modalidad de uso será “Bimodal” (50% en un lugar físico y un 50% en un entorno virtual. VD-R-8458-2009), con el propósito de disponer de manera oficial de la carta al estudiante, lecturas, presentaciones de los temas desarrollados en clase, entrega de asignaciones y actividades de evaluación en línea. Se busca evitar el consumo de papel con impresiones.

---

**Datos del Profesor**

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

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

**Horario de Consulta:** J 15-17 hrs

---

**1. Descripción del curso**

El curso de Operaciones Turísticas tiene como objetivo ayudar a las personas estudiantes a comprender la gestión y operación de servicios turísticos en Costa Rica. Teniendo en cuenta los aspectos culturales, económicos y ambientales del país, el alumnado aprenderá cómo planificar, llevar a cabo y controlar actividades turísticas.

Además, se examinan los términos y conceptos específicos de las operaciones turísticas, identificando los objetivos y las decisiones de su quehacer. Con definiciones y descripciones de sus funciones, así como su clasificación; se introduce al alumnado en el mundo de las agencias de viajes, las empresas de hospedaje, alimentos y bebidas, líneas aéreas y otras empresas del sector. Se realiza una evaluación exhaustiva de los obstáculos que enfrentan las empresas en cuanto a las operaciones y se proponen soluciones.



## 2. Objetivo General

Proporcionar a la persona estudiante las herramientas y conocimientos básico para planificar, gestionar y evaluar operaciones turísticas en Costa Rica, promoviendo el desarrollo sostenible y la competitividad del sector.

---

## 3. Objetivos específicos

3.1 Comprender y aplicar conceptos y términos de las operaciones turísticas.

3.2 Conocer la clasificación de las empresas que conforman el sector y su diversidad de operaciones, así como la forma de dirigir y gestionar las distintas áreas funcionales.

3.3 Comprender los roles de los empresarios y directivos en las organizaciones turísticas y desarrollar las habilidades básicas para el ejercicio ético de estas funciones.

3.4 Analizar las operaciones turísticas de las diferentes empresas con el fin de formular estrategias que contribuyan a gestionar operaciones más eficientes y eficaces.

3.5 Evaluar el impacto económico, social y ambiental de las operaciones turísticas en el contexto costarricense..

---

## 4. Contenidos

### 4.1 I UNIDAD: Introducción a las Operaciones Turísticas

- Introducción a las operaciones Turísticas
- La empresa turística como sistema abierto
- Características de los servicios turísticos
- El subsistema de operaciones en la empresa turística
- La estrategia empresarial y operacional
- Clasificación de las actividades directivas

### 4.2 II UNIDAD: Las Operaciones y Procesos en las Empresas Turísticas

- Introducción
- Las operaciones y procesos en las empresas de transporte
- Las operaciones y procesos en las agencias de viajes
- Las operaciones y procesos en las empresas de oferta complementaria
- Las operaciones y procesos en los restaurantes
- Las operaciones y procesos en los hoteles
-



#### 4.3 III UNIDAD: Diseño de servicio

- Introducción al diseño de los servicios
- El ciclo de vida del producto.
- Etapas del proceso de desarrollo de nuevos productos turístico.
- El ciclo de desarrollo de nuevos servicios.
- El diseño del proceso del servicio
- Matriz proceso-servicio. Características de los tipos de servicios.
- Aplicación a los servicios turísticos

#### 4.4 IV UNIDAD: La capacidad y la Localización en las Empresas Turísticas

- Concepto de capacidad
- Estrategias de capacidad
- Gestión de la capacidad del servicio, demanda y de la oferta
- *Yield management*. Algunos indicadores
- Localización de las empresas de servicios
- Localización de las empresas turísticas. Factores a considerar

#### 4.5 V UNIDAD: La Gestión de la Calidad en las Empresas Turísticas

- Definición e importancia de la calidad
- Los sistemas para gestionar la calidad total
- La planificación de la calidad
- El control de la calidad
- La mejora de la calidad

#### 4.6 VI UNIDAD: Las operaciones en la gestión de la Cadena operacional

- Gestión de stocks o inventarios
- Sistemas de Gestión de Stocks
- Outsourcing o externalización de las operaciones turísticas

---

### 5. Metodología

Para el curso se propone una metodología basada en los siguientes aspectos:

- **Conocimientos y conceptos:** para fundamentar las operaciones turísticas
- **Clases prácticas dirigidas a la solución de problemas:** en estas clases las y los estudiantes deben resolver problemas y estudiar casos, lo que conduce a un aprendizaje basado en problemas. Se estudiarán casos reales o ficticios y otros ejercicios o actividades propuestos por el docente y relacionados con los temas que integran el contenido de la asignatura.
- **Análisis crítico** por parte de la persona estudiante de la importancia de las operaciones turísticas sostenibles, la igualdad de género, la resolución de conflictos y la ética profesional.



- **Exposiciones magistrales** en las que la persona docente introduce temas y conceptos con el objetivo de dar a conocer al estudiantado conocimientos, así como, el análisis de temas y conceptos.
- **Giras de campo** a empresas, instituciones u organizaciones, con el fin de presenciar y observar detalladamente desde sus propios intereses, la gestión de las operaciones turísticas, la innovación, la tecnología y la calidad.

### **Proyecto de investigación:**

Título: Diseño de un Producto Turístico Sostenible: Innovación en Operaciones Turísticas

El proyecto tiene como objetivo explorar las operaciones turísticas actuales y proponer el diseño de un producto turístico que no solo sea atractivo y viable comercialmente, sino que también incorpore prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

### **Objetivos:**

1. Analizar las tendencias actuales en operaciones turísticas y su impacto en la sostenibilidad.
2. Diseñar un producto turístico innovador que integre prácticas sostenibles.
3. Evaluar la viabilidad comercial y la aceptación del mercado del producto turístico propuesto.

### **Metodología:**

Revisión bibliográfica de estudios relacionados con operaciones turísticas y sostenibilidad.

Análisis de casos de estudio de productos turísticos exitosos y sostenibles.

Diseño y desarrollo del producto turístico propuesto.

Encuestas o entrevistas con potenciales clientes y expertos en turismo para evaluar la aceptación del producto.

### **Resultados esperados:**

Identificación de las mejores prácticas en operaciones turísticas sostenibles.

Desarrollo del producto turístico que contenga innovación, sostenibilidad y viabilidad comercial.

### **Recomendaciones para la implementación y comercialización del producto turístico.**

**Conclusión:** Resumen de los hallazgos y su relevancia para el campo del turismo y las operaciones turísticas.



## 6. Evaluación

Actividad Evaluativa	Porcentaje
Casos de estudio	20%
Elaboración de infografías	10%
Evaluaciones y trabajos prácticos	20%
Proyecto final grupal	30%
Examen Final	20%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### Casos de estudio: 20%

Durante el curso se desarrollan dos casos de estudios grupales facilitados por la persona docente, cada uno tiene un valor de 10% en la nota fina. Los casos de estudio se deben de presentarse en forma escrita y subir el documento en formato Word a la plataforma virtual METICS en las semanas 6 y 12.

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

Criterio	4pts	3pts	2pts	1pt	Calificación
1. Dominio del tema del caso	El estudiante muestra un profundo conocimiento del tema del caso de estudio y es capaz de relacionarlo con otros conceptos.	El estudiante tiene un buen dominio del tema del caso de estudio y es capaz de proporcionar información relevante.	El estudiante demuestra un conocimiento básico del tema del caso de estudio.	El estudiante muestra un conocimiento insuficiente del tema del caso de estudio.	
2. Análisis	El estudiante realiza un análisis exhaustivo y perspicaz del caso, identificando todos los aspectos clave y sus relaciones.	El estudiante realiza un análisis sólido del caso, abordando la mayoría de los aspectos clave.	El estudiante realiza un análisis superficial del caso, dejando algunos aspectos sin explorar.	El estudiante no logra realizar un análisis adecuado del caso.	
3. Soluciones propuestas	El estudiante presenta soluciones originales, innovadoras y	El estudiante ofrece soluciones sólidas y viables para el caso de estudio.	El estudiante propone soluciones comunes o poco	El estudiante no proporciona soluciones adecuadas para el caso.	



<b>Criterio</b>	<b>4pts</b>	<b>3pts</b>	<b>2pts</b>	<b>1pt</b>	<b>Calificación</b>
	altamente efectivas para el caso de estudio.		creativas para el caso de estudio.		
4.Estructura del informe	El informe del caso de estudio es claro, bien organizado y fácil de seguir, con una introducción, desarrollo y conclusión bien definidos.	El informe del caso de estudio está bien estructurado, pero podría mejorar en su organización.	El informe del caso de estudio es confuso en su estructura y organización.	El informe del caso de estudio es desordenado y difícil de comprender.	
5.Formato APA Séptima Edición	El trabajo cumple de manera excepcional con todas las normas y requisitos del formato APA séptima edición.	El trabajo cumple adecuadamente con la mayoría de las normas del formato APA séptima edición.	Algunos aspectos del formato APA séptima edición son cumplidos, pero se requieren mejoras.	El trabajo presenta numerosas deficiencias en el cumplimiento del formato APA séptima edición.	
6.Uso de fuentes	El estudiante utiliza más de 12 fuentes académicas confiables para respaldar el caso de estudio.	El estudiante utiliza 10 fuentes adecuadas para respaldar el caso de estudio.	El estudiante se basa en 7 u 8 fuentes o utiliza pocas fuentes para respaldar el caso de estudio.	El estudiante no utiliza fuentes apropiadas para respaldar el caso de estudio.	
7.Claridad de la comunicación	El estudiante presenta sus ideas de manera clara, concisa y persuasiva, con una excelente redacción y comunicación efectiva.	El estudiante se comunica de manera efectiva, aunque podría mejorar en la claridad y la redacción.	El estudiante tiene dificultades para expresar sus ideas de manera clara y concisa.	El estudiante presenta ideas confusas e incoherentes.	
8.Creatividad	El estudiante muestra un alto grado de creatividad en la presentación y el enfoque del caso de estudio.	El estudiante demuestra cierta creatividad en la presentación del caso de estudio.	El estudiante muestra poca creatividad en la presentación del caso de estudio.	El estudiante carece de creatividad en la presentación del caso de estudio.	



<b>Criterio</b>	<b>4pts</b>	<b>3pts</b>	<b>2pts</b>	<b>1pt</b>	<b>Calificación</b>
9.Argumentación	El estudiante presenta argumentos sólidos y bien fundamentados en el caso de estudio.	El estudiante presenta argumentos razonables en el caso de estudio, pero algunos podrían ser más sólidos.	El estudiante presenta argumentos débiles o poco fundamentados en el caso de estudio.	El estudiante no presenta argumentos adecuados en el caso de estudio.	
10.Uso adecuado de datos	El estudiante utiliza datos precisos y relevantes para respaldar sus argumentos y soluciones.	El estudiante utiliza datos adecuados, pero podría mejorar en la selección y presentación.	El estudiante utiliza datos inadecuados o no los presenta de manera efectiva.	El estudiante no utiliza datos relevantes para respaldar el caso.	
11.Originalidad	El estudiante presenta un caso de estudio altamente original y único en su enfoque.	El estudiante presenta un caso de estudio con cierto grado de originalidad.	El estudiante presenta un caso de estudio poco original o basado en trabajos existentes.	El estudiante no presenta ideas originales en el caso.	
12.Conclusión	El estudiante proporciona conclusiones sólidas y bien fundamentadas, que resume de manera efectiva los hallazgos y la solución del caso de estudio.	El estudiante proporciona conclusiones razonables que resume los hallazgos y la solución del caso de estudio.	Las conclusiones del estudiante son vagas o no resume adecuadamente los hallazgos y la solución.	El estudiante no proporciona una conclusión adecuada para el caso.	
Se calcula con base a 48pts	Total				



### La rúbrica para evaluar las infografías

Las infografías se han consolidado como una estrategia didáctica innovadora en la formación universitaria, al combinar elementos visuales y textuales para facilitar la comprensión y retención de información compleja. Su utilización promueve el desarrollo de habilidades analíticas y sintéticas en las personas estudiantes, permitiendo una representación esquemática y atractiva de los contenidos académicos. En semana 4 y 10 van a desarrollarlas y de forma individual la entregan por medio de Mediación Virtual.

Criterio	4pts	3pts	2pts	1pt	Calificación
1.Organización y Estructura	La infografía tiene una estructura clara y bien organizada. La información se presenta de manera lógica y coherente.	La infografía tiene una buena organización y estructura. La información es fácil de seguir.	La infografía está organizada, pero podría mejorar la presentación de algunos elementos.	La infografía se presenta desorganizada y difícil de comprender.	
2.Contenido y Relevancia	El contenido de la infografía es relevante, completo y abarca todos los aspectos importantes solicitados por el docente.	El contenido es adecuado y relevante. Se omiten aspectos cruciales de los aspectos solicitados por el docente.	El contenido es suficiente, algunos aspectos importantes no están bien descritos.	El contenido es insuficiente y carece de relevancia.	
3.Diseño Visual y Atractivo	El diseño visual de la infografía es atractivo y coherente con el tema de investigación. Los elementos gráficos mejoran la comprensión.	El diseño visual es agradable y contribuye a la comprensión del contenido.	El diseño visual es aceptable, pero podría mejorarse para ser más atractivo y claro.	El diseño visual es poco atractivo y dificulta la comprensión del contenido.	
4.Uso adecuado de Recursos visuales	La infografía incorpora adecuadamente recursos visuales, gráficos y/o multimedia para mejorar la presentación.	Se utilizan recursos visuales y gráficos de manera adecuada y con propósito.	Algunos recursos visuales podrían mejorarse o no se utilizan de manera efectiva.	Los recursos visuales no se utilizan adecuadamente o están ausentes.	





Critero	4pts	3pts	2pts	1pt	Calificación
5.Legibilidad y estilo de escritura	El texto es legible, claro y está escrito con un estilo adecuado para la comprensión. No presenta ningún error ortográfico.	El texto es legible y claro, evidencia alguna claridad. Presenta de dos a tres errores ortográficos.	Algunos elementos de escritura pueden dificultar la legibilidad. Presenta de cuatro a cinco errores ortográficos.	El texto es difícil de leer y carece de un estilo apropiado. Presenta más de cinco errores ortográficos.	
6.Exactitud de la Información	Toda la información presentada en la infografía es precisa, verificable y está respaldada por fuentes confiables.	La mayoría de la información es precisa y verificable. Se citan fuentes en caso necesario.	Algunos datos pueden no ser precisos o no están respaldados por fuentes confiables.	La infografía contiene información inexacta o no se proporcionan fuentes adecuadas.	
Se calcula con base a 24 puntos	Total				

**Rúbrica para la evaluación del proyecto de investigación escrito.**

Critero	4 puntos (Excelente)	3 puntos (Bueno)	2 puntos (regular)	1 pt (Insuficiente)	Calificación
1.Claridad de Objetivos	Objetivos claros, específicos y alcanzables.	Objetivos mayormente claros y específicos.	Objetivos poco claros o no completamente específicos.	Objetivos confusos o irrelevantes.	
2.Profundidad de Investigación	Revisión exhaustiva y análisis profundo de la literatura y casos de estudio.	Revisión adecuada y análisis satisfactorio de la literatura y casos de estudio.	Revisión superficial o análisis limitado de la literatura y casos de estudio.	Falta de revisión o análisis insuficiente de la literatura y casos de estudio.	
3.Innovación del Diseño	Diseño del producto turístico altamente	Diseño del producto turístico innovador y	Diseño del producto turístico con	Diseño del producto turístico sin	



	innovador y sostenible.	mayormente sostenible.	poca innovación o sostenibilidad.	innovación ni sostenibilidad.	
4.Viabilidad Comercial	Evaluación exhaustiva de la viabilidad comercial y aceptación del mercado.	Buena evaluación de la viabilidad comercial y aceptación del mercado.	Evaluación limitada de la viabilidad comercial y aceptación del mercado.	Falta de evaluación de la viabilidad comercial y aceptación del mercado.	
5.Calidad de Presentación	Presentación clara, estructurada y bien argumentada.	Presentación mayormente clara y bien estructurada.	Presentación con algunos problemas de claridad o estructura.	Presentación confusa y desorganizada.	
6.Metodología de Investigación	Metodología clara, adecuada y bien aplicada al estudio.	Metodología mayormente adecuada y bien aplicada.	Metodología poco clara o inadecuadamente aplicada.	Metodología inadecuada o no aplicada.	
7.Análisis de Datos	Análisis de datos exhaustivo y relevante para los objetivos del estudio.	Análisis de datos adecuado y relevante.	Análisis de datos superficial o poco relevante.	Falta de análisis de datos o análisis irrelevante.	
8.Aplicabilidad Práctica	Propuestas prácticas claras y viables para la implementación del producto.	Propuestas prácticas mayormente claras y viables.	Propuestas prácticas poco claras o viables.	Falta de propuestas prácticas o propuestas inviables.	
9.Originalidad	Aportaciones originales y creativas al campo del turismo y las empresas turísticas.	Aportaciones mayormente originales y creativas.	Aportaciones poco originales o poco creativas.	Falta de originalidad o creatividad.	
10.Sostenibilidad	Enfoque integral en la sostenibilidad ambiental,	Buen enfoque en la sostenibilidad, con algunos	Enfoque limitado en la sostenibilidad.	Falta de enfoque en la sostenibilidad.	



	económica y social.	aspectos a mejorar.			
11.Conclusiones	Conclusiones claras, bien fundamentadas y alineadas con los objetivos.	Conclusiones mayormente claras y bien fundamentadas.	Conclusiones poco claras o poco fundamentadas.	Conclusiones confusas o sin fundamentación.	
12.Formato APA Séptima Edición	El trabajo cumple de manera excepcional con todas las normas y requisitos del formato APA séptima edición.	El trabajo cumple adecuadamente con la mayoría de las normas del formato APA séptima edición.	Algunos aspectos del formato APA séptima edición son cumplidos, pero se requieren mejoras.	El trabajo presenta numerosas deficiencias en el cumplimiento del formato APA séptima edición.	
13.Uso de fuentes	El estudiante utiliza más de 15 fuentes académicas confiables para respaldar el caso de estudio.	El estudiante utiliza 10 fuentes adecuadas para respaldar el caso de estudio.	El estudiante se basa en 7 u 8 fuentes o utiliza pocas fuentes para respaldar el caso de estudio.	El estudiante no utiliza fuentes apropiadas para respaldar el caso de estudio.	
14.Redacción y estilo	El trabajo tiene una redacción clara, precisa y profesional, con un estilo adecuado para el trabajo académico.	El trabajo tiene una redacción adecuada, aunque podría mejorar en la precisión o el estilo utilizado.	La redacción del trabajo es confusa o poco adecuada para el ámbito académico.	El trabajo presenta problemas graves de redacción y estilo.	
15.Plagio	No se detecta ningún indicio de plagio. El trabajo es original y se citan adecuadamente todas las fuentes.	Se citan correctamente las fuentes utilizadas, pero pueden existir pequeños indicios de plagio.	Algunas secciones muestran indicios de plagio y falta de citación adecuada.	Existen evidencias significativas de plagio y falta de citación adecuada en varias partes del trabajo.	
Se calcula con base a 60pts	Total				



**Presentación y exposición oral de la propuesta de investigación: 10%**

La rúbrica para la evaluación oral de la propuesta de investigación es la siguiente:

Criterios de evaluación	4pts	3pts	2pts	1pt	Calificación
1.Estructura y organización	La presentación tiene una estructura clara y bien organizada, con una introducción, desarrollo lógico de ideas.	La presentación tiene una estructura adecuada, aunque podría mejorar en la organización de algunas secciones.	La estructura de la presentación es confusa o poco coherente.	La presentación carece de una estructura clara y organizada.	
2.Dominio del tema	El estudiante muestra un profundo conocimiento del tema del trabajo de investigación y es capaz de responder a preguntas con fluidez.	El estudiante tiene un buen dominio del tema del trabajo de investigación, pero podría mejorar en algunas respuestas a preguntas.	El estudiante demuestra un conocimiento básico del tema, y tiene dificultades para responder preguntas.	El estudiante muestra un conocimiento insuficiente del tema y no puede responder preguntas relevantes.	
3.Claridad de la comunicación	El estudiante se expresa de manera clara y concisa, utilizando un lenguaje técnico adecuado para el público objetivo.	El estudiante se comunica de manera efectiva, pero podría mejorar en la claridad de algunas explicaciones.	El estudiante tiene dificultades para expresarse de manera clara y concisa.	El estudiante presenta ideas confusas e incoherentes.	
4.Uso de apoyos visuales	Los apoyos visuales (diapositivas, gráficos, etc.) son claros, atractivos y complementan adecuadamente la presentación.	Los apoyos visuales son adecuados, pero podrían ser más atractivos o estar mejor integrados con la exposición.	Los apoyos visuales son poco efectivos o no se relacionan claramente con la presentación.	El estudiante no utiliza apoyos visuales o los que utiliza son inadecuados.	
5.Habilidad para mantener el interés	El estudiante mantiene el interés del público durante	El estudiante mantiene la atención del público en la	El estudiante tiene dificultades para mantener el	El estudiante no logra mantener el interés del	



Criterios de evaluación	4pts	3pts	2pts	1pt	Calificación
	toda la presentación, utilizando estrategias efectivas de participación.	mayoría de la presentación, pero podría mejorar en algunas partes.	interés del público.	público durante la presentación	
6. Manejo del tiempo	El estudiante utiliza el tiempo de manera efectiva, cumpliendo con el límite de 25 minutos establecido para la presentación.	El estudiante muestra habilidades adecuadas de presentación, pero podría mejorar en algunos aspectos sobrepasa los 25 minutos establecidos para la presentación.	El estudiante tiene dificultades en la presentación, mostrando gestos nerviosos o falta de contacto visual sobrepasa los 30 minutos establecidos para la presentación.	El estudiante no demuestra habilidades adecuadas de presentación sobrepasa los 35 minutos establecidos para la presentación.	
7. Habilidades de presentación	El estudiante muestra habilidades avanzadas de presentación, incluyendo postura, contacto visual y entonación de voz.	El estudiante muestra habilidades adecuadas de presentación, pero podría mejorar en algunos aspectos.	El estudiante tiene dificultades en la presentación, mostrando gestos nerviosos o falta de contacto visual.	El estudiante no demuestra habilidades adecuadas de presentación.	
8. Respuestas a preguntas	El estudiante responde a todas las preguntas con precisión y profundidad, demostrando un dominio completo del tema.	El estudiante responde la mayoría de las preguntas de manera adecuada, pero podría mejorar en algunas respuestas.	El estudiante tiene dificultades para responder a las preguntas o da respuestas vagas e incompletas.	El estudiante no puede responder adecuadamente a las preguntas planteadas.	
9. Vinculación con el trabajo de investigación	La presentación se relaciona claramente con el trabajo de investigación, destacando los	La presentación se vincula con el trabajo de investigación, pero podría profundizar en	La presentación tiene una conexión débil con el trabajo de investigación o no destaca los	La presentación no se relaciona con el trabajo de investigación presentado.	



Criterios de evaluación	4pts	3pts	2pts	1pt	Calificación
	hallazgos y conclusiones más importantes.	algunos aspectos clave.	hallazgos relevantes.		
10. Impacto y originalidad	La presentación es altamente original, innovadora e impactante, captando la atención del público y ofreciendo nuevas perspectivas sobre el tema.	La presentación es original y tiene cierto impacto en el público.	La presentación carece de originalidad y no logra impactar al público.	La presentación es poco original y no genera impacto en el público.	
11. Uso adecuado de referencias	El estudiante cita correctamente todas las fuentes utilizadas durante la presentación, siguiendo el estilo de citas establecido en APA 7ta Edición.	El estudiante cita adecuadamente las fuentes, aunque podría haber algunos errores menores en el formato de citas establecido en APA 7ta edición.	El estudiante presenta citas incorrectas o no cita adecuadamente las fuentes utilizadas con el formato establecido en APA 7ta Edición.	El estudiante no utiliza citas o las presenta de manera inapropiada con el formato establecido en APA 7ta Edición.	
12. Habilidad para generar debate	El estudiante presenta el tema de manera provocativa, generando un debate enriquecedor entre el público.	El estudiante presenta el tema de manera interesante, pero podría ser más provocador para generar un debate.	El estudiante no logra generar un debate significativo en el público.	El estudiante no aborda el tema de manera que genere debate.	
13. Vestimenta y postura del cuerpo	La vestimenta y postura del cuerpo son apropiadas, profesionales y contribuyen a una presentación segura y confiada.	La vestimenta y postura del cuerpo son adecuadas y reflejan un esfuerzo en la presentación.	La vestimenta y postura del cuerpo son aceptables, pero pueden mejorarse para lograr una presentación más profesional.	La vestimenta y/o postura del cuerpo son inadecuadas y distraen de la presentación. Se necesita una mejora significativa.	



Criterios de evaluación	4pts	3pts	2pts	1pt	Calificación
El total se calcula con base a 52pts	Total				

### Consideraciones sobre la evaluación

**Todos los trabajos deben presentarse en forma escrita, estructurado, tipo de letra Arial 12 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 séptima edición.**

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.

### 7.Cronograma

Plan de trabajo / I ciclo 2024			
Semana	Contenido programático	Estrategias de enseñanza	Actividades de aprendizaje
Semana 1 Marzo 14 <b>Lección Sincrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Introducción al curso de</li> <li>▪ Operaciones Turísticas</li> </ul>	Revisión del programa del curso, sesión de preguntas y respuestas. Explicación de las actividades evaluativas durante el curso.	Programa del curso Uso de Mediación virtual  Clase magistral: Presentación en Power Point. Introducción a las operaciones turísticas Evolución de las operaciones turísticas.
Semana 2 Marzo 21 <b>Lección Asincrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La empresa turística como sistema abierto</li> <li>▪ Características de los servicios turísticos</li> </ul>	Las personas estudiantes inician con la conceptualización de empresa turística, el entorno y como las operaciones turísticas son fundamentales para su funcionamiento y posicionamiento en el mercado.	Presentación en Power Point.  Lectura: Empresa y Entorno  Primera evaluación en línea.
Semana 3 Marzo 28	Semana Santa. No hay lecciones		



Plan de trabajo / I ciclo 2024			
Semana	Contenido programático	Estrategias de enseñanza	Actividades de aprendizaje
Semana 4 Abril 4 <b>Lección Asincrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El subsistema de operaciones en la empresa turística</li> <li>▪ La estrategia empresarial y operacional</li> <li>▪ Clasificación de las actividades directivas</li> </ul>	Las personas estudiantes continúan con la conceptualización de como el subsistema empresarial tiene implicaciones en las actividades y operaciones turísticas.	<p>Presentación en Power Point.</p> <p>Lectura: Evolución del pensamiento estratégico en la formación de la estrategia empresarial.</p> <p>Video: ¿Qué es una estrategia? según Michael Porter.</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=Knwk15Q2OJ4">https://www.youtube.com/watch?v=Knwk15Q2OJ4</a></p> <p>Segunda evaluación en línea.</p> <p>Entrega de la primera infográfica de forma individual.</p>
Semana 5 Abril 11 <b>Lección Sincrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las operaciones de producción en las empresas turísticas</li> <li>▪ Las operaciones y procesos en las empresas de transporte</li> <li>▪ Las operaciones y procesos en las agencias de viajes y aerolíneas.</li> </ul>	Las personas estudiantes serán capaces de analizar y comprender las operaciones básicas en empresas de servicios turísticos: transporte, agencias de viaje y aerolíneas.	<p>Presentación en Power Point.</p> <p>Discusión en clase por medio de la herramienta Mentimeter.</p>
Semana 6 Abril 18 <b>Lección Asincrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las operaciones en las empresas de oferta complementaria</li> <li>▪ Las operaciones en restaurantes</li> </ul>	Las personas estudiantes continúan con el análisis de las operaciones en otros prestadores de servicios: oferta complementaria, restaurantes y hoteles.	<p>Presentación en Power Point</p> <p>Video: ¿Qué es un prestador de servicios?</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=WaOTWLdmQ8g">https://www.youtube.com/watch?v=WaOTWLdmQ8g</a></p>





Plan de trabajo / I ciclo 2024			
Semana	Contenido programático	Estrategias de enseñanza	Actividades de aprendizaje
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las operaciones en hoteles.</li> </ul>		Entrega del primer caso de estudio de forma grupal.
Semana 7 Abril 25 <b>Lección Sincrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción al diseño de los servicios</li> <li>El ciclo de vida del producto.</li> <li>Etapas.</li> <li>El ciclo de desarrollo de nuevos servicios.</li> </ul>	Las personas estudiantes inician con los conocimientos acerca de qué es un servicio turístico, ciclo y etapas.	Presentación power point  Discusión en clase por medio de la herramienta Mentimeter.
Semana 8 Mayo 2 <b>Lección Asincrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El diseño del proceso del servicio</li> <li>Matriz proceso-servicio. Aplicación a los servicios turísticos</li> </ul>	Para una mejor comprensión y utilidad del conocimiento se explica la matriz proceso-servicio, así como la importancia de un diseño de servicio en la actividad turística.	Presentación power point  Lectura: Origen, concepción y tratamiento del ciclo de vida de los destinos turísticos: una reflexión torno al modelo de Butler.  Video: ¿Qué es un diseño de servicio? <a href="https://www.youtube.com/watch?v=7DH1OAAiMkY">https://www.youtube.com/watch?v=7DH1OAAiMkY</a>  Tercera evaluación en línea.
Semana 9 Mayo 9 <b>Lección Sincrónica</b>	<p>La capacidad y la Localización en las Empresas Turísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Concepto de capacidad</li> <li>Estrategias de capacidad</li> <li>Gestión de la capacidad</li> </ul>	Las personas estudiantes tendrán la capacidad de comprender la capacidad como la cantidad de producto o servicio en una unidad productiva.	Presentación power point.  Discusión en clase.
Semana 10 Mayo 16	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Yield management.</i></li> <li>Overbooking</li> </ul>	El alumnado tendrá la capacidad de analizar y aprender acerca de los	Presentación power point.  Video:Revenue Management



Plan de trabajo / I ciclo 2024			
Semana	Contenido programático	Estrategias de enseñanza	Actividades de aprendizaje
<b>Lección Asincrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Localización de las empresas de servicios</li> </ul>	conceptos de Yield management y overbooking como prácticas comunes en las operaciones en las empresas turísticas	<p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=Q7g9YDWzAaw">https://www.youtube.com/watch?v=Q7g9YDWzAaw</a></p> <p>Lectura: Yield Management in the Airline Industry</p> <p>Entrega de la segunda infografía</p>
Semana 11 mayo 23 <b>Lección Sincrónica</b>	<p>Gestión de la Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición</li> <li>Los sistemas para gestionar la calidad total</li> <li>La planificación de la calidad</li> </ul>	Las personas estudiantes conocerán los conceptos básicos de la gestión de la calidad y su aplicabilidad a las distintas operaciones turísticas	<p>Presentación power point.</p> <p>Discusión en clase.</p> <p>Recursos audiovisuales.</p>
Semana 12 mayo 30 <b>Lección Asincrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El control de la calidad</li> <li>La mejora de la calidad</li> </ul>	El alumnado continua con el aprendizaje de la calidad y sus etapas, destacando el control y la mejora continua	<p>Presentación power point</p> <p>Lectura: Capitulo 5 del Libro Calidad turística total: en busca de organizaciones más competitivas (SIBDI)</p> <p>Entrega del segundo caso de estudio.</p> <p>Cuarta evaluación en línea.</p>
Semana 13 Junio 6 <b>Lección Sincrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cadena operacional</li> <li>Gestión de stocks o inventarios</li> </ul>	La persona estudiante analiza la gestión de la cadena de suministro (Supply Chain Management) en la actividad turística.	<p>Presentación power point.</p> <p>Discusión en clase por medio de la herramienta Mentimeter.</p> <p>Recursos audiovisuales.</p>
Semana 14 Junio 13 <b>Lección Asincrónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas de Gestión de Stocks</li> </ul>	Las y los estudiantes conocen las ventajas e inconvenientes que supone dejar en manos	<p>Presentación power point.</p> <p><b>Lectura:</b> La externalización de los servicios de información</p>



Plan de trabajo / I ciclo 2024			
Semana	Contenido programático	Estrategias de enseñanza	Actividades de aprendizaje
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outsourcing o externalización en las operaciones turísticas</li> </ul>	de terceros las operaciones del proceso de producción	turística en el contexto de la COVID-19 Quinta evaluación en línea.
Semana 15 Junio 20 <b>Lección Sincrónica</b>	<b>Exposición Trabajos de investigación</b>		
Semana 16 Junio 27 <b>Lección Sincrónica</b>	<b>Examen final</b>		

## 7. Referencias bibliográficas

- Alonso-Almeida, M., Barcos Redín, L. y Martín Castilla, J. I. (2006). *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*: Editorial Síntesis.
- Arce Porras, E. J. (2010). *Técnicas de servicio para alojamientos turísticos*: EUNED.
- Bayón Mariné, F. y Martín Rojo, I. (2004). Operaciones y procesos de producción en el sector turístico. Editorial Síntesis.
- Casanueva Rocha, C., García del Junco, J. y Caro González, F. J. (2009). *Organización y gestión de empresas turísticas*: Ediciones Pirámide.
- Fallas Mora, H. (2001). *Ética aplicada a las empresas turísticas: material didáctico, módulo de formación*. San José, Costa Rica: INA, Núcleo de Turismo, Subsector Servicios Turísticos.
- García Isa, I. (2013). *Gestión de recursos humanos en empresas turísticas*: Paraninfo.
- González Herrera, M. R. (2010). *Manual turismo para agentes emprendedores de negocios en Pymes*. Recuperado de <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr>.
- González Menorca, L., González Menorca, C., Pelegrín Borondo, J. y Juaneda Ayensa, E. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas*: Paraninfo.



Jiménez, R. (coord.) (2003). *Servicios turísticos con accesibilidad universal: manual para operadores turísticos*: Fundecooperación para el Desarrollo Sostenible.

Mancini, M. (2001). *Cruceros: guía sobre la industria de los cruceros*: Paraninfo.

Morales Carballo, M. G. (2017). *Procesos de guía y asistencia turística*: Paraninfo.

Moya, N. J. (abril-agosto, 2016). La ética del profesional en turismo. Servicio hotelero innovador y sostenible. *Études caribéennes*, (33-34). doi: 10.4000/etudescaribeennes.9452.

Quesada Castro, R., Fontana Coto, Y., Sánchez Sáenz, A. y Fonseca Ramírez, C. A. (2011). *Gestión de empresas turísticas sostenibles*: EUNED.

Rodríguez del Río, M. E. (2018). *Recepción y reservas*: Paraninfo.

Weingarten, C. y Ghersi, C. A. (2000). *Contrato de turismo: derechos y obligaciones de la empresa de turismo*: Abeledo Perrot.