



PROGRAMA DE CURSO: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS
II Ciclo 2024

Datos del curso

Sigla: TE0406

II Ciclo: 2024

Créditos: 3

Naturaleza: Bajo virtual

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: jueves 13 a 16:50

Nivel: Octavo

Aula:

Modalidad: Bajo virtual

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

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

Horario de Consulta: jueves 10 a 12md.

Lugar de consulta: Cubículo 1

I. Descripción

El curso de Administración de Empresas Turísticas está diseñado para brindar a los estudiantes de cuarto año de la carrera de Turismo Ecológico una base de conocimientos y habilidades necesarias para gestionar con éxito organizaciones afines al turismo. En esta asignatura, los estudiantes aprenderán los principios fundamentales de la administración, aplicados de manera específica al contexto del turismo y la actividad de las empresas turísticas.

El turismo ha crecido exponencialmente en las últimas décadas, convirtiéndose en la principal fuente económica para muchos países a nivel mundial y una importante fuente de empleo y desarrollo. En este contexto, la administración efectiva de las empresas turísticas se ha vuelto crucial para garantizar su competitividad, sostenibilidad y éxito en un mercado altamente competitivo y en constante evolución.

Durante el curso, los estudiantes explorarán muchos temas clave esenciales para la gestión exitosa en el turismo. Se abordarán conceptos y prácticas relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de las empresas turísticas, y se analizarán estrategias para enfrentar los desafíos que demanda el turismo.



Mediación virtual: su modalidad es de uso bajo virtual, el propósito del entorno es disponer de manera oficial un sitio donde las personas estudiantes van a encontrar los materiales vistos en clase, lecturas asignadas, así como, el espacio para entregar los trabajos y avances de las distintas actividades evaluativas asignadas por la persona docente, además, se desarrollarán otras actividades didácticas tales como foros, charlas entre otras.

II. Objetivo General

Analizar lo destacado de las organizaciones afines al turismo para que el estudiante comprenda e interiorice su importancia para el turismo del país.

III. Objetivos Específicos

3.1. Conocer la naturaleza, comercialización y gestión de las organizaciones afines al turismo como un elemento primordial en la actividad turística y el sistema turístico.

3.2. Comprender los procesos en la gestión de la calidad y medioambiental en las empresas turísticas para la sostenibilidad turística.

3.3. Conocer los distintos tipos de organizaciones afines al turismo que existen en la actividad turística.

3.4. Desarrollar casos prácticos en los cuales los estudiantes resuelven una situación en particular de una empresa a fin al turismo.

IV. Contenidos

Tema 1: Introducción a la administración de empresas turísticas

Definición de la administración y su importancia en el contexto de las empresas turísticas.

Principales funciones y roles del administrador en el sector turístico.

Evolución histórica y tendencias actuales en la gestión de empresas turísticas.

Análisis de los desafíos y oportunidades específicos que enfrentan las empresas turísticas en la actualidad.

Tema 2: Entorno y tendencias de la actividad turística

Identificación y análisis de los actores clave en la industria del turismo: gobiernos, empresas, comunidades locales y turistas.

Factores económicos, socioculturales, tecnológicos y políticos que influyen en el desarrollo del turismo.

Tendencias emergentes en el turismo, como turismo sostenible, turismo de experiencias, turismo digital y turismo inteligente.

Impacto del cambio climático y la globalización en la actividad turística.



Tema 3: 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 4: Dirección de empresas turísticas

La dirección en las empresas turísticas

Estilos de Dirección

Procesos de comunicación externa e interna en la empresa turística

Integración de las empresas turísticas

Tema 5: 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.

Tema 6: Las agencias de Viajes

Concepto, clasificación y regulación

Estructura organizacional

Funciones de las agencias de viajes

Estructura interna de una agencia de viajes

Tema 7: El transporte aéreo en el sector turístico

Concepto, clasificación y administración

Aerolíneas como empresas turísticas

Gestión e importancia para el sector turístico

Tema 8: Empresas del transporte terrestre

Empresa de autocares: Rent a Cars

Producto y comercialización

Trenes turísticos

Tema 9: Empresas transporte marítimo y fluvial

Cruceros, comercialización y gestión de puestos marítimos.

Rutas marítimas.

Cruceros Turísticos

Tema 10: 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 11: Oferta Complementaria: conceptos y tipologías

Oferta deportiva

Parques Naturales

Parques temáticos

Empresas especializadas

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.
- **Proyecto de Investigación**
El proyecto de investigación consistirá en investigar un tema de relevancia, actualizado y vinculante a las empresas afines al turismo. Estos temas van a ser suministrados por la persona docente en el primer día de clases, sin embargo, las personas estudiantes pueden formular su propio tema de investigación, pero, debe de ser socializado y autorizado por la persona docente. 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, así como 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; 3) planteamiento del problema 4) objetivo general y específicos 5) metodología 6) la explicación de su naturaleza y características; 7) análisis crítico a la luz de los conceptos estudiados durante el curso que fueren pertinentes; 8) conclusiones prácticas), 9) recomendaciones, 10) implementación; 11) citas y bibliografía consultada (libros, revistas, artículos de prensa, documentos de internet). La extensión mínima será de 20 páginas y la máxima de 30, 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 informar a la persona docente la conformación del grupo trabajo y el tema de investigación seleccionado, es decir, las personas estudiantes que van a trabajar juntas.

VI Evaluación

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

| Actividad Evaluativa | Porcentaje |
|---|-------------|
| Asistencia y participación gira de estudio | 20% |
| Casos de estudio grupal (2) | 20% |
| Trabajo de investigación grupal Trabajo escrito (15%) Exposición oral (10%) | 25% |
| Evaluaciones en Línea | 10% |
| Examen Final | 25% |
| Total | 100% |

Casos de estudio: 20%

Durante el curso se desarrollan dos casos de estudios facilitados por la persona 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 METICS en las semanas 8 y 11.

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

| Criterio | 4 pts (Excelente) | 3 pts (Muy Bien) | 2 pts (Bien) | 1 pt (Debe mejorar) | Calificación |
|-------------------------------------|--|--|---|--|--------------|
| 1. Dominio del tema del caso | Demuestra un conocimiento profundo y conecta efectivamente con otros conceptos relevantes. | Buen dominio del tema, con información relevante y conexiones con otros conceptos. | Conocimiento básico del tema, con algunas conexiones limitadas. | Conocimiento insuficiente del tema, con poca o ninguna conexión relevante. | |
| 2. Análisis | Análisis exhaustivo y perspicaz, | Análisis sólido, abordando la mayoría de los | Análisis superficial, algunos | Análisis inadecuado, omitiendo la | |



| criterio | 4 pts (Excelente) | 3 pts (Muy Bien) | 2 pts (Bien) | 1 pt (Debe mejorar) | Calificación |
|---|---|--|--|---|--------------|
| | identificando todos los aspectos clave y sus relaciones con el caso de estudio. | aspectos clave del caso de estudio. | aspectos clave sin explorar del caso de estudio. | mayoría de los aspectos clave del caso de estudio. | |
| 3.Soluciones propuestas en las respuestas a las preguntas del caso | Soluciones innovadoras y efectivas, con viabilidad práctica claramente demostrada. | Soluciones sólidas y viables, con algunos elementos innovadores. | Soluciones comunes o poco creativas, con viabilidad práctica moderada. | Soluciones inadecuadas o falta de propuestas viables. | |
| 4.Estructura del informe | Informe claro, bien organizado, con introducción, desarrollo y conclusión bien definidos. | Informe bien estructurado, pero con áreas que podrían mejorar en claridad y organización. | Informe con estructura confusa, algunas partes difíciles de seguir. | Informe desordenado y difícil de comprender. | |
| 5.Formato APA | Cumple excepcionalmente con las normas del formato APA séptima edición, sin errores. | Cumple con la mayoría de las normas del formato APA séptima edición, con errores menores. | Cumple parcialmente con las normas del formato APA, con errores significativos | No cumple con las normas del formato APA, presenta numerosos errores. | |
| 6.Uso de fuentes | Más de 12 fuentes académicas confiables, todas relevantes y actuales no menor a 5 años. | Al menos 10 fuentes académicas adecuadas, en su mayoría relevantes y actuales no menor a 5 años. | 7-8 fuentes utilizadas, algunas no adecuadas o relevantes. | Uso insuficiente de fuentes, menos de 7 o no son apropiadas para respaldar el caso. | |
| 7.Claridad de la comunicación en el caso | Ideas presentadas de manera clara, concisa y persuasiva, con | Comunicación efectiva, aunque con margen para mejorar en | Dificultades para expresar ideas claramente, con | Ideas confusas e incoherentes, con problemas significativos en | |



| criterio | 4 pts (Excelente) | 3 pts (Muy Bien) | 2 pts (Bien) | 1 pt (Debe mejorar) | Calificación |
|---------------------------------|--|---|--|---|--------------|
| | excelente redacción. | claridad y redacción. | problemas en la redacción. | la comunicación. | |
| 8.Creatividad | Alta creatividad en la presentación y enfoque del caso de estudio, proponiendo ideas innovadoras. | Demuestra creatividad en la presentación, con algunos enfoques innovadores. | Poca creatividad en la presentación, enfoque convencional. | Falta de creatividad en la presentación, sin elementos innovadores. | |
| 9.Argumentación | Argumentos sólidos y bien fundamentados, con una estructura clara y lógica. | Argumentos razonables, aunque algunos pueden ser más sólidos. | Argumentos débiles o poco fundamentados, estructura argumentativa deficiente. | Falta de argumentos adecuados o fundamentados. | |
| 10.Uso adecuado de datos | Datos precisos y relevantes, respaldando efectivamente los argumentos y soluciones. | Datos adecuados, pero con margen para mejorar en selección y presentación. | Datos inadecuados o presentación ineficaz de los mismos. | No utiliza datos relevantes para respaldar el caso. | |
| 11.Plagio | El trabajo es completamente original, con uso adecuado de citas y referencias. No se detecta plagio. | El trabajo es mayormente original, con uso adecuado de citas y referencias. Pueden existir errores menores de citación. | Se detectan algunas partes del trabajo sin la adecuada citación o referencias, indicando posible plagio parcial. | El trabajo muestra evidencia clara de plagio, con secciones sin citar o referenciar, o copia directa de fuentes sin atribución. | |
| 12.Originalidad | Caso de estudio es original y único en su enfoque, con perspectivas novedosas. | Presenta cierto grado de originalidad, con algunas perspectivas nuevas. | Poco original, basado en trabajos existentes o enfoques convencionales. | No presenta ideas originales, se basa en trabajos previos sin innovaciones. | |



| Criterio | 4 pts (Excelente) | 3 pts (Muy Bien) | 2 pts (Bien) | 1 pt (Debe mejorar) | Calificación |
|---------------------------------------|---|--|--|---|--------------|
| 13. Conclusión | Conclusiones sólidas y bien fundamentadas, resumiendo efectivamente los hallazgos y soluciones del caso de estudio. | Conclusiones razonables, que resumen los hallazgos y soluciones del caso de estudio. | Conclusiones vagas, no resumen adecuadamente los hallazgos y soluciones. | Falta de una conclusión adecuada, no resume los hallazgos del caso. | |
| El total se calcula con base a 52 pts | | | | Total: | |

Rúbrica para la evaluación del trabajo de investigación escrito: 15%

En semana 14 los estudiantes entregan mediante mediación virtual el trabajo de investigación escrito en formato WORD.

La rúbrica para la evaluación es la siguiente:



| criterio | 4pts (Excelente) | 3pts (Muy Bien) | 2pts (Bien) | 1pt (Debe mejorar) | Calificación |
|---|---|--|---|--|--------------|
| Introducción | La introducción es clara, concisa y presenta de manera convincente el tema de investigación y su relevancia. | La introducción es adecuada y presenta de manera clara el tema de investigación y su relevancia. | La introducción es aceptable, pero puede mejorar la presentación del tema de investigación. | La introducción es confusa o carece de una presentación clara del tema de investigación. | |
| 2.Objetivo General y Específicos | Los objetivos son claros, específicos, medibles y se derivan de manera coherente del problema de investigación. | Los objetivos son adecuados y están relacionados con el problema de investigación. | Los objetivos son aceptables, pero pueden ser más específicos y claramente derivados del problema. | Los objetivos son poco claros o no se relacionan adecuadamente con el problema de investigación. | |
| 3.Planteamiento del problema | El planteamiento es claro, relevante y significativo, con preguntas de investigación bien formuladas. | El planteamiento del problema es adecuado, aunque podría ser más claro o más relevante. | El planteamiento del problema es superficial o poco claro, dificultando la comprensión de la investigación. | El planteamiento del problema es confuso o inadecuado. | |
| 4.Justificación | Justificación sólida, mostrando la importancia y relevancia del tema para el campo turístico | Justificación adecuada, resaltando la importancia del tema. | Justificación aceptable, pero puede ser más convincente. | Justificación débil o inadecuada, no destaca la relevancia del tema. | |



| criterio | 4pts (Excelente) | 3pts (Muy Bien) | 2pts (Bien) | 1pt (Debe mejorar) | Calificación |
|---------------------------------|--|--|---|---|--------------|
| 5.Marco teórico | Marco teórico es sólido con una revisión exhaustiva y crítica de la literatura relevante, integrando diversas fuentes y teorías. | Marco teórico adecuado, pero podría profundizar más en la revisión de la literatura y la integración de fuentes. | Marco teórico limitado, sin una revisión completa de la literatura relevante. | Carece de un marco teórico adecuado, con poca o ninguna revisión de literatura. | |
| 6.Metodología | Metodología clara y apropiada, con justificación sólida para la elección de métodos y técnicas. | Metodología adecuada, pero podría ser más detallada o carece de justificación en algunas elecciones metodológicas. | Metodología insuficiente o poco adecuada para abordar el problema de investigación. | Metodología no claramente definida o inapropiada para la investigación. | |
| 7.Análisis de datos | Análisis riguroso de datos utilizando técnicas apropiadas, con resultados claros y significativos. | Análisis adecuado de datos, aunque podría mejorar en la interpretación de los resultados. | Análisis superficial o poco claro, dificultando la comprensión de los resultados. | Análisis de datos inadecuado o ausente. | |
| 8.Originalidad y aportes | Enfoque original y aporta nuevas ideas o soluciones relevantes en el campo de la Administración de Empresas Turísticas. | Grado de originalidad y aporta ideas o soluciones relevantes, aunque limitadas. | Falta de originalidad en el enfoque, sin aportar ideas significativas. | No muestra originalidad ni aporta ideas relevantes. | |



| criterio | 4pts (Excelente) | 3pts (Muy Bien) | 2pts (Bien) | 1pt (Debe mejorar) | Calificación |
|-------------------------------------|--|--|---|---|--------------|
| 9.Formato APA | Cumple excepcionalmente con todas las normas y requisitos del formato APA séptima edición. | Cumple adecuadamente con la mayoría de las normas del formato APA, con errores menores. | Cumple parcialmente con las normas del formato APA, con errores significativos. | Numerosas deficiencias en el cumplimiento del formato APA. | |
| 10.Organización y estructura | Estructura clara y bien organizada, con introducción adecuada, desarrollo coherente de ideas y conclusiones que resumen los hallazgos. | Estructura adecuada, pero podría mejorar en la organización de las secciones o la presentación de las ideas. | Organización confusa o desordenada, dificultando la comprensión del trabajo. | Falta de una estructura clara y organizada, con una presentación de ideas incoherente. | |
| 11.Redacción y estilo | Redacción clara, precisa y profesional, con un estilo adecuado para el trabajo académico. | Redacción adecuada, aunque podría mejorar en precisión o estilo académico. | Redacción confusa o poco adecuada para el ámbito académico. | Problemas graves de redacción y estilo, afectando la claridad y profesionalismo del trabajo. | |
| 12.Plagio | No se detecta plagio, el trabajo es original y se citan adecuadamente todas las fuentes. | Fuentes citadas correctamente, pero con pequeños indicios de plagio. | Indicios de plagio en algunas secciones, con falta de citación adecuada. | Evidencias significativas de plagio, con varias partes del trabajo sin citar adecuadamente las fuentes. | |



| Criterio | 4pts (Excelente) | 3pts (Muy Bien) | 2pts (Bien) | 1pt (Debe mejorar) | Calificación |
|--|--|---|---|---|--------------|
| 13.Conclusión | Conclusiones sólidas y bien fundamentadas, resumiendo efectivamente los hallazgos y aportando recomendaciones. | Conclusiones razonables, resumiendo adecuadamente los hallazgos y aportando algunas recomendaciones | Conclusiones vagas, no resumen adecuadamente los hallazgos ni aportan recomendaciones claras. | Falta de una conclusión adecuada, con un resumen insuficiente de los hallazgos y sin recomendaciones. | |
| El total se calcula en base a 52pts | | | | 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 (Excelente) | 3pts (Muy bien) | 2pts (Bien) | 1pt (Debe mejorar) | 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 | Muestra un profundo conocimiento del tema del trabajo de investigación y es capaz de responder a preguntas con fluidez. | Buen dominio del tema del trabajo de investigación, pero podría mejorar en algunas respuestas a preguntas. | Demuestra un conocimiento básico del tema, y tiene dificultades para responder preguntas. | Conocimiento insuficiente del tema y no puede responder preguntas relevantes. | |
| 3.Claridad de la comunicación | Se expresa de manera clara y concisa, utilizando un lenguaje | Se comunica de manera efectiva, pero podría mejorar en la claridad de | Dificultades para expresarse de manera clara y concisa. | Ideas confusas e incoherentes. | |



| Criterios de evaluación | 4pts (Excelente) | 3pts (Muy bien) | 2pts (Bien) | 1pt (Debe mejorar) | Calificación |
|--|---|--|---|--|---------------------|
| | técnico adecuado para el público objetivo. | algunas explicaciones. | | | |
| 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. | No utiliza apoyos visuales o los que utiliza son inadecuados. | |
| 5. Habilidad para mantener el interés | Mantiene el interés del público durante toda la presentación, utilizando estrategias efectivas de participación. | Mantiene la atención del público en la mayoría de la presentación, pero podría mejorar en algunas partes. | Dificultades para mantener el interés del público. | No logra mantener el interés del público durante la presentación | |
| 6. Manejo del tiempo | Utiliza el tiempo de manera efectiva, ajustándose al límite de 25 minutos. | Cumple con el tiempo, pero podría mejorar en la gestión, ajustándose al límite de 30 minutos. | Supera el tiempo establecido de 30 minutos, afectando la presentación.. | No demuestra habilidades de gestión del tiempo, excediendo significativamente el límite de 35 minutos. | |
| 7. Habilidades de presentación | Demuestra habilidades avanzadas de presentación, incluyendo postura, contacto visual y entonación de voz. | Habilidades adecuadas de presentación, pero podría mejorar en algunos aspectos. | Dificultades en la presentación, mostrando gestos nerviosos o falta de contacto visual. | No demuestra habilidades adecuadas de presentación. | |
| 8. Respuestas a preguntas | Responde a todas las | Responde adecuadamente | Dificultades para responder | No puede responder | |



| Criterios de evaluación | 4pts (Excelente) | 3pts (Muy bien) | 2pts (Bien) | 1pt (Debe mejorar) | Calificación |
|--|---|---|---|---|--------------|
| | preguntas con precisión y profundidad, demostrando un dominio completo del tema. | a la mayoría de las preguntas, pero podría mejorar en algunas respuestas. | a las preguntas o da respuestas vagas e incompletas. | adecuadamente a las preguntas planteadas. | |
| 9.Vinculación con el trabajo de investigación | La presentación se relaciona claramente con el trabajo de investigación, destacando los hallazgos y conclusiones más importantes. | Vinculación con el trabajo de investigación, pero podría profundizar en algunos aspectos clave. | La presentación tiene una conexión débil con el trabajo de investigación o no destaca los hallazgos relevantes. | No se relaciona con el trabajo de investigación presentado. | |
| 10.Impacto y originalidad | Presentación altamente original e innovadora, ofreciendo nuevas perspectivas y captando la atención del público. | Presentación original, con cierto impacto en el público. | Falta de originalidad, con poco impacto en el público. | Presentación poco original, sin generar impacto en el público. | |
| 11.Uso adecuado de referencias | Cita correctamente todas las fuentes utilizadas, siguiendo el estilo APA 7ma Edición | Cita adecuadamente, pero con errores menores en el formato APA. | Citas incorrectas o falta de citación adecuada según el formato APA. | No utiliza citas o las presenta de manera inapropiada según el formato APA. | |
| 12.Habilidad para generar debate | Presenta el tema de manera provocativa, generando un debate | Presenta el tema de manera interesante, pero podría ser más provocador | No logra generar un debate significativo en el público. | No aborda el tema de manera que genere debate, presentando de | |



| Criterios de evaluación | 4pts (Excelente) | 3pts (Muy bien) | 2pts (Bien) | 1pt (Debe mejorar) | Calificación |
|--|--|---|--|---|--------------|
| | enriquecedor entre el público. | para generar un debate. | | manera lineal y sin provocación. | |
| 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. | Vestimenta y postura inadecuadas, distraen de la presentación y requieren mejora significativa. | |
| El total se calcula con base a 52pts | Total | | | | |

Gira de estudio: 20%

La gira de campo se evaluará la asistencia y participación. La rúbrica para evaluar la participación a la gira de campo es la siguiente:

| Criterio | 4pts (Excelente) | 3pts (Muy bien) | 2pts (Bien) | 1pt (Debe mejorar) | Calificación |
|---|--|---|---|--|--------------|
| 1.Participación | Participa activamente en todas las actividades de la gira, mostrando interés y contribuyendo con preguntas y comentarios relevantes. | Participa en la mayoría de las actividades, mostrando interés, pero con contribuciones ocasionales. | Participación limitada, con pocas contribuciones y escaso interés en las actividades. | Participación mínima o nula, con falta de interés en las actividades. | |
| 2.Comportamiento y profesionalismo | Muestra un comportamiento profesional y respetuoso en todo momento, | Comportamiento mayormente profesional, con algunas áreas menores para mejorar en el | Comportamiento aceptable, pero con varias áreas que requieren mejora para | Comportamiento inadecuado, faltando al respeto a las normas establecidas y a | |



| criterio | 4pts (Excelente) | 3pts (Muy bien) | 2pts (Bien) | 1pt (Debe mejorar) | Calificación |
|--|---|--|--|---|--------------|
| | cumpliendo con las normas establecidas y representando adecuadamente a la institución. | cumplimiento de normas. | cumplir con las expectativas de profesionalismo | los demás participantes. | |
| 3.Capacidad de observación y análisis | Demuestra una alta capacidad de observación, identificando aspectos clave del sitio visitado y realizando análisis profundos sobre su relevancia para el turismo ecológico. | Buena capacidad de observación y análisis, identificando aspectos importantes con algunos análisis relevantes. | Observación y análisis superficiales, con identificación limitada de aspectos clave y análisis poco profundos. | Falta de observación y análisis significativos, con escasa identificación de aspectos clave del sitio visitado. | |
| 4.Trabajo en equipo | Colabora eficazmente con sus compañeros, contribuyendo de manera significativa al logro de los objetivos del equipo. | Colabora adecuadamente , pero podría mejorar en su contribución al equipo. | Colaboración limitada, con poca contribución al trabajo en equipo. | Falta de colaboración, afectando negativamente la dinámica y los resultados del equipo. | |
| 5.Reflexión y aprendizaje | Presenta reflexiones profundas y bien articuladas sobre la experiencia, mostrando un claro | Reflexiona sobre la experiencia de manera adecuada, mostrando aprendizaje y algunas aplicaciones de | Reflexiones superficiales, con poca conexión entre la experiencia y los conceptos teóricos aprendidos en el curso. | Falta de reflexión significativa y conexión entre la experiencia y el aprendizaje teórico. | |



| criterio | 4pts (Excelente) | 3pts (Muy bien) | 2pts (Bien) | 1pt (Debe mejorar) | Calificación |
|---------------------------------------|--|--|--|---|--------------|
| | aprendizaje y aplicación de conceptos teóricos a la práctica. | conceptos teóricos. | | | |
| 6.Puntualidad y cumplimiento | Cumple con los horarios establecidos para todas las actividades de la gira, mostrando responsabilidad y respeto por el tiempo. | Mayormente puntual y responsable, con algunas áreas menores para mejorar en el cumplimiento de horarios. | Puntualidad inconsistente, con algunas tardanzas que afectan la dinámica del grupo. | Falta de puntualidad, con múltiples tardanzas o ausencias, afectando significativamente e la dinámica de la gira. | |
| 7.Preparación previa | Llega a la gira con una preparación sólida, habiendo investigado y comprendido el contexto del sitio visitado. | Muestra buena preparación previa, con una comprensión adecuada del sitio visitado. | Preparación previa limitada, con falta de conocimiento profundo sobre el sitio. | No muestra preparación previa evidente, con un desconocimiento notable del sitio visitado. | |
| 8.Actitud hacia el aprendizaje | Muestra una actitud abierta y receptiva hacia el aprendizaje, dispuesto a explorar y entender nuevos conceptos y perspectivas. | Actitud generalmente positiva hacia el aprendizaje, aunque puede mejorar en receptividad. | Actitud pasiva hacia el aprendizaje, con poca iniciativa para explorar nuevos conceptos. | Actitud negativa o indiferente hacia el aprendizaje, sin interés en nuevos conceptos o perspectivas. | |
| 9.Interacción con expertos | Interactúa de manera efectiva con expertos y guías, formulando | Interacción adecuada con expertos, aunque podría formular más preguntas o | Interacción limitada con expertos, con preguntas o discusiones superficiales. | Falta de interacción con expertos, sin aprovechar la oportunidad para aprender de los | |



| Criterio | 4pts (Excelente) | 3pts (Muy bien) | 2pts (Bien) | 1pt (Debe mejorar) | Calificación |
|-------------------------------------|---|--|---|--|--------------|
| | preguntas pertinentes y aprovechando la oportunidad para aprender. | profundizar en las discusiones. | | profesionales en el sitio. | |
| 10.Documentación y reporte | Realiza una documentación detallada y precisa de la experiencia, que incluye observaciones clave y análisis críticos. | Documentación adecuada de la experiencia, con observaciones y análisis que podrían ser más detallados. | Documentación básica, con observaciones y análisis limitados. | Documentación inadecuada o ausente, con falta de detalle y análisis en las observaciones realizadas. | |
| El total se calcula en base a 40pts | | | | 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 matriculen al curso será proporcionada en primer día de clases.

VII Cronograma de actividades

| Plan de Trabajo / Segundo ciclo 2024 | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|--|
| Semana | Fecha | Actividades de aprendizaje |
| 1 | 15 de agosto Sincrónica | No hay Lecciones. Feriado. |
| 2 | 22 de agosto Sincrónica | Revisión del programa del curso (carta al estudiante) socialización de las fechas para la entrega de las distintas estrategias evaluativas. Consultas por parte de los estudiantes. Tema 1: Introducción a la administración de empresas turísticas Exposición magistral por parte del docente Trabajo en grupo. Lectura:1: Cómo aplicar la personalización al rendimiento de las empresas turísticas |



| | | |
|---|--------------------------------------|---|
| | | <p>https://www.smarttravel.news/avirato-mas-de-12-anos-aumentando-el-rendimiento-de-las-empresas-del-sector/</p> <p>Tema 2: Entorno y tendencias de la actividad turística</p> <p>Exposición magistral por parte del docente.</p> <p>-Lectura 2: Tecnología para lograr la excelencia en la relación cliente-empresa. https://www.hosteltur.com/127022_tecnologia-lograr-excelencia-relacion-cliente-empresa.html</p> <p>-Lectura 3: El futuro del turismo: inteligente, digital y sostenible. https://revistasumma.com/el-futuro-del-turismo-inteligente-digital-y-sostenible/</p> |
| 3 | 29 de agosto Sincrónica | <p>Tema 3: La administración en las organizaciones afines al turismo</p> <p>Sistema Turístico y su interrelación con la actividad turística. La función de organización</p> <p>Caso práctico. Trabajo en clase y análisis.</p> <p>Lectura 4: El internet de las cosas un factor de competitividad en empresas turísticas https://www.hosteltur.com/117018_internet-cosas-factor-competitividad-empresas-turisticas.html</p> |
| 4 | 5 de setiembre Asincrónica | <p>Tema 4: Dirección de empresas turísticas</p> <p>La dirección y liderazgo</p> <p>Estilos de dirección</p> <p>Lectura 5: Un nuevo liderazgo para las empresas turísticas</p> <p>Primera Evaluación en línea.</p> |
| 5 | 12 de setiembre Sincrónica | <p>Tema 4 (continuación): Dirección de empresas turísticas</p> <p>Procesos de comunicación externa e interna.</p> <p>Estilos de dirección y liderazgo en la actividad turística</p> <p>Lectura 6: La comunicación como herramienta de gestión organizacional</p> <p>Lectura 7: La dirección de empresas. ¿por qué dirigir una empresa es importante? ¿de qué se ocupa la dirección de empresas?</p> |



| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| 6 | 19 de setiembre Asincrónica | <p>Tema 5: Alojamientos Turístico La industria hotelera, definición y clasificación de los servicios de hospedaje</p> <p>-Lectura 8: Airbnb está matando a los pequeños hoteleros en Costa Rica.</p> <p>- Lectura 9: Airbnb y la crisis del coronavirus: "Tardamos 12 años en construir la empresa y perdimos casi todo en cuestión de semanas"</p> <p>Segunda evaluación en línea.</p> |
| 7 | 26 de setiembre Sincrónica | <p>Tema 6: Las agencias de Viajes Concepto, clasificación y regulación. Estructura organizacional. Funciones y estructura</p> <p>-Lectura 10: A la hora de viajar: ¿aplicaciones o agencias de viaje?</p> <p>-Lectura 11: Las agencias de viaje tradicionales, canal mayoritario para los paquetes internacionales</p> |
| 8 | 3 de octubre Sincrónica | <p>Tema 7: El transporte aéreo en el sector turístico Concepto, clasificación y administración, aerolíneas. Gestión e importancia para el sector turístico.</p> <p>-Lectura 12: COVID-19 y transporte aéreo: ¿es el final de la aviación que conocíamos? https://theconversation.com/covid-19-y-transporte-aereo-es-el-final-de-la-aviacion-que-conociamos-140382</p> <p>-Lectura 13: La crisis de la COVID-19 deja el sector aéreo con turbulencias hasta el 2024. https://www.interempresas.net/Aeronautica/Articulos/307045-La-tesis-de-la-COVID-19-deja-el-sector-aereo-con-turbulencias-hasta-el-2024.html</p> <p>Entrega del primer caso de estudio grupal.</p> |
| 9 | 10 de octubre Sincrónica | <p>Tema 7:El transporte aéreo en el sector turístico (Continuación)</p> <p>-Lectura 14: Southwest Airlines Company’s Competitive advantages Case Study.</p> |



| | | |
|----|---------------------------------------|---|
| | | -Lectura 14: El arma de las aerolíneas para competir con OTA y metabuscadores |
| 10 | 17 de octubre Asincrónica | Tema 8: Empresas del transporte terrestre Empresa de autocares: Rent a Cars. Trenes turísticos. Lectura 15: Data Seekers, nominado a mejor proveedor tecnológico para Rent a Cars en los World Travel Tech Awards https://www.smarttravel.news/data-seekers-nominado-a-mejor-proveedor-tecnologico-para-rent-a-cars-en-los-world-travel-tech-awards/ Tercera Evaluación en línea |
| 11 | 24 de octubre Sincrónica | Tema 9: Empresas transporte marítimo y fluvial Cruceros, comercialización. Rutas marítimas. Cruceros Turísticos Lectura 16: Los cruceros adaptan la experiencia a las nuevas necesidades el viajero Entrega segundo caso de estudio |
| 12 | 31 de octubre Sincrónica | Gira de estudio |
| 13 | 7 de noviembre | Tema 9: Empresas transporte marítimo y fluvial (Continuación) Lectura 16A: Los cruceros copian la estrategia de las aerolíneas low cost: prepárate para pagar más por los extras |
| 14 | 14 de noviembre Sincrónica | Tema 10: El modelo de low cost en las empresas turísticas. Lectura 17: El sector de viajes y turismo impulsa el mercado de las compañías de bajo coste El mercado de las low cost superará los 200.000 M \$ en cinco años -Lectura 18: Low-Cost Ways To Grow A Business. |
| 15 | 21 de noviembre Asincrónica | Tema 11: Oferta Complementaria: conceptos y tipologías. Lectura 19: Puertos en Costa Rica: ¡Listos Para Recibirlo, A Usted Y A Su Barco! https://www.therealdealtours.com/blog/es/blog/puertos-en-costa-rica/ Cuarta Evaluación en línea. Entrega de los trabajos de investigación escritos |
| 16 | 28 de noviembre | Exposición de los trabajos finales de investigación en grupo. |



| | | |
|----|-----------------|----------------------|
| 17 | 05 de diciembre | Examen Final |
| 18 | 12 de diciembre | Entrega de promedios |

VIII Bibliografía

Inglés

Benckendorff, P., Moscardo, G., & Pendergast, D. (Eds.). (2019). *Tourism and Generation Y* (2nd ed.). CABI.

Buhalis, D., & Costa, C. (Eds.). (2013). *Tourism Business Frontiers: Consumers, Products and Industry*. Routledge.

Claver-Cortés, E., Úbeda-García, M., & Marco-Lajara, B. (Eds.). (2016). *Tourism Management, Marketing, and Development: The Importance of Networks and ICTs*. Springer.

Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., Fyall, A., & Wanhill, S. (2018). *Tourism: Principles and Practice* (7th ed.). Pearson.

Dwyer, L., Forsyth, P., & Dwyer, W. (Eds.). (2018). *Tourism Economics and Policy* (2nd ed.). Channel View Publications.

Fyall, A., Garrod, B., & Wang, Y. (Eds.). (2019). *Destination Marketing: Theories and Applications*. CABI.

Hall, C. M., & Gössling, S. (Eds.). (2016). *Routledge Handbook of Tourism and Sustainability*. Routledge.

Liu, A., & Pratt, S. (Eds.). (2017). *Travel Marketing, Tourism Economics and the Airline Product: An Introduction to Theory and Practice*. Springer.

Morrison, A. M., & Carlsen, J. (Eds.). (2017). *The Tourism System* (7th ed.). Kendall Hunt Publishing.

Weaver, D. B. (Ed.). (2018). *The Encyclopedia of Tourism and Recreation in Marine Environments*. CABI.

Español

Álvarez, L. E., Martín, D. M., & Salazar, I. G. (2017). *Gestión de empresas turísticas*. Pirámide.

Álvarez-Sousa, A., Cachón-Rodríguez, L., & González-García, S. (2016). *Técnicas de marketing turístico*. Pirámide.

Camisón, C., & Monfort-Mir, V. M. (2017). *Dirección estratégica de empresas turísticas*. Ediciones Pirámide.

García, M. I., Moros, L. S., & Álvarez, D. J. (2017). *Innovación en la empresa turística*. Editorial Síntesis.

González-Ramírez, T., González-Ramírez, M., & Sánchez-Fernández, L. R. (2018). *Recursos humanos en empresas turísticas*. Editorial Síntesis.

Larrinaga-González, C., & Bueno-Crespo, A. (2017). *Planificación y dirección de empresas y actividades turísticas*. Editorial Síntesis.



Martínez-Ruiz, M. P., Izquierdo-Yusta, A., & Molinillo, S. (2017). Estrategias de marketing turístico. Ediciones Pirámide.

Navarro-París, L., Prado-Gascó, V. J., & Miralles-Asensio, M. J. (2016). Dirección de alojamientos turísticos. Ediciones Paraninfo.

Plaza, B. S., & Serrat, R. M. (2017). Turismo y tecnologías de la información y la comunicación. Editorial UOC.

Rodríguez-Carvajal, R. (2016). Gestión y calidad en empresas y destinos turísticos. Editorial Síntesis.