



PROGRAMA CURSO: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL PARA TURISMO
I Ciclo, 2023

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: jueves 9 a 11:50 bajo 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: jueves 13 a 15 hrs.

1. Descripción del curso

La Dirección de Recursos Humanos juega un papel estratégico y primordial para las empresas que desee competir en cualquier mercado globalizado, la actividad 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 primordial para la puesta en marcha de estrategias en 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 personas estudiantes los conceptos básicos y funciones del área de recursos humanos en las organizaciones de índole turística, con la finalidad de adquirir e interiorizar 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, la persona estudiante debe aprender a relacionar la realidad empresarial turística con los conceptos vistos en clase, de tal forma, que sea capaz de evidenciar la importancia que tienen los recursos humanos como futuro profesional en el sector turístico.



2. Objetivo General

Analizar los principios de los recursos humanos en el sector turístico con la finalidad que la persona estudiante evidencie la importancia y aplicabilidad como profesional.

3. Objetivos específicos

- 3.1 Comprender la dirección de recursos humanos, su evolución, desarrollo, función y organización.
- 3.2 Explicar la importancia de la gestión de los recursos humanos como estrategia en las organizaciones afines al turismo.
- 3.3 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 rol que juega 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: La evaluación del rendimiento del personal en turismo

- 6.1. Conceptos y objetivos de la evaluación del rendimiento.
- 6.2. Procesos de evaluación.
- 6.3. Métodos de evaluación.
- 6.4. Errores y limitaciones de la evaluación del personal en turismo.

Tema 7: Motivación y Liderazgo en el sector turístico

- 7.1. Teorías de la motivación.
- 7.2. La retribución económica como factor motivador.
- 7.3. Retención del personal: estrategias y modelos.
- 7.4. Dirección y Liderazgo.

Tema 8: Dirección de recurso humanos internacional, la inclusión de género y la ética en los recursos humanos

- 8.1 La dirección de recursos humanos internacional.
- 8.2 La mujer en el sector turístico
- 8.3. La ética empresarial y la ética en los recursos humanos.

Tema 9: La retribución

- 9.1. La retribución conceptos y marco teórico.
- 9.2. Retribuyendo el rendimiento.
- 9.3. Los beneficios sociales.

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 la persona docente introduce temas y conceptos con el objetivo de dar a conocer a la persona estudiante conocimientos en el área de la administración



de personal, así como, el análisis crítico de temas y conceptos previamente conocidos por las personas estudiantes.

- **Lecturas dirigidas y casos de estudio** con el objetivo de que la persona estudiante interiorice conceptos, teorías, políticas y estudios de caso.
- **Análisis de videos** con el objetivo de evidenciar la importancia del recurso en las empresas de servicio.
- **Gira de estudio** se desarrolla a un sitio con la finalidad que las personas estudiantes identifiquen la importancia de la gestión y administración del personal en las empresas turísticas.

- **Proyecto de Investigación**

El proyecto de investigación consistirá en investigar un tema de relevancia, actualizado y vinculante a los recursos humanos para el turismo. Estos temas van a ser dados 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 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 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.

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 va a desarrollar un examen final escrito.



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	30%
Gira de estudio	10%
Presentación escrita y exposición oral de la propuesta de investigación	30%
Trabajo escrito	20%
Exposición oral	10%
Examen Final	30%
Total	100%

6.1. Casos de estudio: 30%

Durante el curso se desarrollan dos casos de estudio facilitados por el docente, cada uno tiene un valor de un 15% 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.**

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

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	1 PT Deficiente	2 PTS Regular	3 PTS Muy bien	4 PTS Excelente
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.				
4. El análisis de las preguntas del caso evidencian un proceso de investigación apropiado, empleando información adicional a la suministrada para el caso.				
5. Evidencia una integración adecuada entre los componentes teóricos y prácticos de la asignatura en la resolución del caso planteado.				
6. Utiliza gráficos, cuadros, diagramas o cualquier otro recurso para la comprensión y resolución del caso.				
7.Utiliza la metodología de citación APA séptima edición de forma correcta y no presenta ningún error en las citas, tampoco en las referencias bibliográficas.				
8.Cita al menos 12 referencias bibliográficas no menor a 5 años en el documento.				
9.La redacción del estudio de caso incluye el uso correcto de la puntuación, estructuras gramaticales y vocabulario. Incluye detalles y datos estructurados en párrafos de 10 líneas.				
10.Presenta recomendaciones detalladas, realistas y apropiadas con base en los hallazgos encontrados al resolver el caso de estudio. Las recomendaciones están claramente apoyadas por la información presentada y analizada.				
11.No lesiona la política de honestidad académica.				
12. La ortografía y gramática cumplen con las normas del idioma español al no presentar errores ortográficos ni de digitación.				
Total: el porcentaje se calcula con base 48 puntos.				



Gira de estudio: 10%

La gira de campo se evaluará la asistencia y participación.

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

Criterios	2 Cumple	0 No Cumple	Observaciones
Participación y asistencia a la gira			
1.Llega puntual a la hora establecida de la salida.			
2.Participa activamente en la realización de la gira.			
3. Atiende las observaciones e indicaciones que la persona docente y el personal del lugar visitado indica.			
4.La persona estudiante estimula a sus compañeros de clase a participar durante la gira.			
5.Lleva todos los materiales necesarios para la práctica de la gira.			
6.La persona estudiante evidencia la reflexión de los resultados y del proceso del aprendizaje.			
7.La persona estudiante la vestimenta apropiada para la gira.			
8.Mantiene una buena conducta y respeto a sus compañeros durante la gira.			
9.Evidencia el conocimiento-aprendizaje a través de comentarios, preguntas y participación en los sitios que se visitan.			
10.Respondió de forma analítica y profesional a las preguntas que formuló la persona docente.			
11.Contribuyó al logro de los objetivos planteados durante la gira			
12.Mantuvo una participación en la actividad de cierre en la gira.			
El total se calcula en base a 24 puntos.			



Rúbrica para la evaluación del trabajo de investigación escrito: 20%

En semana 14 los estudiantes suben a mediación el trabajo escrito en formato WORD. La rúbrica para la evaluación del trabajo de investigación de forma escrita es la siguiente:

Rúbrica de evaluación del trabajo escrito: proyecto final			
CRITERIO	1 pt Insuficiente	2 pts Satisfactorio	3 pts Excelente
1. Entrega a tiempo en forma digital WORD y con excelente presentación el documento escrito.			
2. Se muestran todas las secciones solicitadas según las instrucciones dadas por el docente y descritas en el programa del curso.			
3. Se evidencia la originalidad y creatividad para plantear el éxito del proyecto de desarrollo turístico.			
4. La calidad y cantidad de información presentada, provee evidencia de un análisis amplio y profundo del proyecto de desarrollo turístico.			
5. Se evidencia coherencia y organización en el documento entregado.			
6. Analiza de forma crítica el tema de elección a la luz de los conceptos estudiados durante el curso y los plasma en el trabajo de investigación.			
7. Utiliza gráficos, cuadros, diagramas o cualquier otro recurso para la comprensión y pertinencia en la investigación.			
8. Orienta con éxito a los lectores con respecto a la estructura del documento de forma pertinente y significativa.			
9. El documento tiene un sustento bibliográfico completo, al menos 15 referencias citadas correctamente con la metodología APA séptima edición y con 5 años de antigüedad.			
10. Utiliza la metodología de citación APA séptima edición de forma correcta y no presenta ningún error en las citas, tampoco en las referencias bibliográficas.			



11.La redacción del documento incluye el uso correcto de la puntuación, estructuras gramaticales y vocabulario. Incluye detalles y datos estructurados en párrafos de 10 líneas.			
12.La revisión documental sigue la estructura del idioma español en ortografía, asimismo, no presenta errores de digitación.			
13.No lesiona la política de honestidad académica.			
El puntaje se calcula con base a 39 puntos.			

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

Los estudiantes en semana 15 presentan de forma oral el trabajo de investigación. La rúbrica para la evaluación oral de la propuesta de investigación es la siguiente:

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 y del docente.			
4. El alumno que expone, demuestra dominio del tema al explicar con propiedad el contenido y no incurre en errores.			
5. La persona estudiante expone la metodología de forma clara y pertinente, esbozando los distintos apartados.			
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.Se hace uso efectivo de las tecnologías lo cual facilita la comprensión de la exposición del trabajo			



por parte del docente y los compañeros.			
11. El resumen de los puntos principales y la presentación de las conclusiones y recomendaciones son claras y apropiadas a la investigación.			
12.El grupo contesta las preguntas que realiza el docente y los compañeros de clase, de forma clara, pertinente y asertiva.			
13. Cumple con el tiempo asignado de 15 minutos no se extiende demasiado, tampoco es demasiado breve.			
El puntaje se calcula con base en 40 puntos.			

Consideraciones sobre la evaluación

Asistencia y puntualidad a clase.

La asistencia al curso es obligatoria, la persona estudiante que se ausente a la clase, es responsabilidad de este de ponerse al día en su trabajo.

La persona 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 de los trabajos 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 2023			
Semana	Contenido programático	Estrategias de enseñanza	Actividades de aprendizaje
Semana 1 Marzo 16	Tema 1: Introducción a la dirección de recursos humanos	Revisión y socialización del programa académico (carta al estudiante). Explicación del trabajo de investigación. Explicación de la metodología de resolución de casos. Análisis de video.	Lectura: Estrategias innovadoras para atraer talento millennial. https://www.hosteltur.com/134130_estrategias-innovadoras-para-atraer-talento-milenial.html Asignación de grupos de trabajo de investigación. Definición del tema a trabajar e investigar. Diagnóstico sobre los recursos humanos y su importancia para el turismo.
Semana 2 Marzo 23	Tema 1.1: Introducción a la Teoría Moderna de las Organizaciones I y II. Teoría de los Recursos y Capacidades.	Actividades de discusión sobre la gestión de las organizaciones. Análisis de videos sobre el tema de recursos humanos.	Lectura: La gestión del talento, clave para el proceso de digitalización en las empresas turísticas.
Semana 3 Marzo 30	Tema 2: Evolución de los recursos humanos en el sector turístico	Actividades de discusión sobre cómo ha evolucionado el concepto de la gestión de los recursos humanos. Análisis de videos sobre el tema.	Lectura: ¿Por qué los buenos empleados renuncian de manera inoportuna? EMPRESAS & MANAGEMENT (2019). Lectura complementaria: Calidad de los recursos humanos en Turismo Rural
Semana 4 Abril 6		Semana Santa. No hay lecciones.	
Semana 5 Abril 13	Tema 3: Planificación y análisis de puestos en el sector turístico	La dirección estratégica en los recursos humanos. Planificación y análisis de puestos en el sector turístico. Análisis de videos.	Primer caso de estudio: Entregar mediante la plataforma METICS en formato WORD. Lectura: ¿Cómo está representada la mujer en el sector del turismo y la hotelería?



Semana 6 Abril 20	Tema 4: Reclutamiento del personal en turismo.	El reclutamiento e importancia de la profesionalización del turismo. Empresas que atraen personal de talento.	Ejercicio utilizando la herramienta MENTIMETER . Discusión en clase.
Semana 7 Abril 27	Tema 4.1: Selección del personal para turismo	Selección, definición. Técnicas y herramientas de selección. Diseño y análisis de puestos del trabajo en el sector turístico Post: Planificación estratégica en los Recursos humanos.	Ejercicio utilizando la herramienta MENTIMETER . Discusión en clase.
Semana 8 Mayo 4	Tema 5: Formación y desarrollo de las carreras profesionales en el turismo	Formación y desarrollo de las carreras profesionales en el turismo. La formación: conceptos generales. Diagnóstico de las necesidades de formación. Análisis de videos sobre el tema.	Lectura: La disrupción en la relación colaborador-empleado. Lectura: La escasa formación tech de los profesionales del turismo condiciona la transformación digital del sector. https://www.smarttravel.news/la-escasa-formacion-tech-de-los-profesionales-del-turismo-condiciona-la-transformacion-digital-del-sector/
Semana 9 Mayo 11		Gira de estudio	Sitio: Corredor Turístico Costero La Cruz. Guanacaste.
Semana 10 Mayo 18	Tema 6: La evaluación del rendimiento del personal en turismo	Elaboración, ejecución de un plan de formación para el sector turístico. Desarrollo de carrera profesional en turismo. Análisis de videos sobre el tema.	Lectura: ¿Cuáles son las soft skills más importantes para el sector turístico en 2022? Segundo caso de estudio: Entregar mediante METICS en formato WORD.
Semana 11 Mayo 25	Tema 7: Motivación y Liderazgo en el sector turístico	Retención del personal estrategias y modelos. Dirección y Liderazgo. Análisis de videos sobre el tema	Lectura: Los retos de la Administración ante el nuevo liderazgo turístico. Ejercicio utilizando la herramienta MENTIMETER .
Semana 12 Junio 1	Tema 8: Dirección de recurso humanos internacional, la	Recursos humanos internacional, la inclusión de género y la ética en los recursos humanos.	Ejercicio utilizando la herramienta MENTIMETER .



	inclusión de género y la ética.		
Semana 13 Junio 8	Tema 9: La retribución	Los diferentes acercamientos al estudio del dinero en las organizaciones. Componentes del sistema de retribución.	Lectura: Tipos de retribución: cómo benefician a tu equipo https://factorialhr.es/blog/tipos-retribucion-variable-flexible-fija/ Ejercicio en clase.
Semana 14 Junio 15	Exposición de los trabajos finales de investigación de forma grupal	Entrega y presentación del trabajo final.	Entrega del trabajo final por medio de Mediación Virtual. Presentación a los compañeros de la clase del trabajo.
Semana 15 Junio 22	Exposición de los trabajos finales de investigación de forma grupal	Entrega y presentación del trabajo final.	Entrega del trabajo final por medio de Mediación Virtual. Presentación a los compañeros de la clase del trabajo.
Semana 16 Junio 29	Examen Final	Prueba final escrita.	
Semana 17 Julio 6	Entrega promedios finales y ampliación		

8.Literarura referencia y consulta:

Caldera Mejía, R. (2012). Planeación estratégica de Recursos Humanos: conceptos y teoría.. B - EUMED. <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/lc/sibdi/titulos/51569>

Interconsulting Bureau S.L. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos. ICB Editores.

Pardo, M.; y Luna, R. (2007). *Recursos humanos para turismo*. Pearson Educación: Madrid.

Romero Gutiérrez, G. (2016). Dirección y recursos humanos en restauración. IC Editorial. <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/lc/sibdi/titulos/59226>

Valle Cabrera, R. Pasamar Reyes, S. & López Cabrales, Á. (2018). Fundamentos para la gestión estratégica de los recursos humanos. Editorial UOC. <https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/lc/sibdi/titulos/116893>

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>
-



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

SEDE DE
OCCIDENTE



SO-RUG-TE

Recinto Universitario de Grecia

Carrera Turismo Ecológico