



PROGRAMA CURSO: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL PARA TURISMO  
I Ciclo, 2025

Datos generales

---

**Sigla:** TE0408

**Nombre del curso:** Administración de Personal para Turismo

**Tipo de curso:** Presencial

**Número de créditos:** 2

**Número de horas semanales presenciales:** 3 horas.

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

**Requisitos:** Ninguno

**Correquisitos:** Ninguno

**Ubicación en el plan de estudio:** Sexto nivel

**Horario del curso:** martes 9 a 11:50 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:** martes 13 a 15 hrs.

---

1. Descripción del curso

Para las empresas que deseen competir en cualquier mercado globalizado, la Dirección de Recursos Humanos juega un papel estratégico y fundamental. La actividad turística es consciente de esta realidad, por lo que es necesario contar con **colaboradores** capacitados, motivados y remunerados para lograr los objetivos establecidos por las organizaciones relacionadas con el turismo.

Profundizar en la gestión y administración de los recursos humanos implica hablar sobre las personas, los puestos de trabajo, la jerarquía, los beneficios y las compensaciones que las organizaciones otorgan a sus colaboradores. En realidad, la dirección de recursos humanos es fundamental para la implementación de estrategias empresariales, especialmente en empresas del sector servicios, como el turismo.

El objetivo principal de este curso es enseñar a las personas estudiantes los conceptos básicos y las funciones del área de recursos humanos en las organizaciones relacionadas con el turismo. El estudiantado adquirirá e interiorizará el conocimiento sobre esta función directiva en una empresa, ya sea un hotel, restaurante, aerolínea o un reclutador especializado en servicios turísticos. De igual manera, las y los estudiantes deben aprender a conectar los conceptos aprendidos en clase con la realidad empresarial del turismo para demostrar la importancia de los recursos humanos para el futuro profesional.



**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.

---

## **2. Objetivo general**

Analizar los principios de los recursos humanos en el sector turístico con la finalidad de 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.
  - 1.4 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.

---

### **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.



- **Visitas de expertos:** Se contará con profesionales con la finalidad de que la persona estudiante tenga mayor acercamiento de la administración y gestión de los recursos humanos en la actividad turística del país.

- **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; 4) metodología; 5) la explicación de su naturaleza y características; 6) análisis crítico a la luz de los conceptos estudiados durante el curso que fueren pertinentes; 7) conclusiones prácticas; 8) recomendaciones; 9) implementación; 10) 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 de 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                                             | 20%               |
| Comprobación de lecturas                                                | 10%               |
| Gira de estudio y participación                                         | 20%               |
| Presentación escrita y exposición oral de la propuesta de investigación | 30%               |
| Trabajo escrito                                                         | 20%               |
| Exposición oral                                                         | 10%               |
| Examen Final                                                            | 20%               |
| Total                                                                   | <b>100%</b>       |

### 6.1. Casos de estudio: 20%

Durante el curso se desarrollan dos casos de estudio facilitados por el docente; cada uno tiene un valor de 10% en la nota final. Los casos se deben de presentar en forma escrita y subir el documento en formato WORD a la plataforma virtual, en las semanas 4 y 10. **No se aceptan en formato PDF. Se evalúa mediante la siguiente rúbrica.**



| Criterios de evaluación       | 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 altamente efectivas para el caso de estudio.                                  | El estudiante ofrece soluciones sólidas y viables para el caso de estudio.                                         | El estudiante propone soluciones comunes o poco creativas para el caso de estudio.             | El estudiante no proporciona soluciones adecuadas para el caso.                  |              |
| 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                                                                                                               | El trabajo cumple adecuadamente                                                                                    | Algunos aspectos del formato APA                                                               | El trabajo presenta numerosas                                                    |              |



| Criterios de evaluación       | 4pts                                                                                                                         | 3pts                                                                                                      | 2pts                                                                                              | 1pt                                                                            | Calificación |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                               | excepcional con todas las normas y requisitos del formato APA séptima edición.                                               | con la mayoría de las normas del formato APA séptima edición.                                             | séptima edición son cumplidos, pero se requieren mejoras.                                         | 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.    |              |
| 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               | El estudiante                                                                                                                | El estudiante                                                                                             | El estudiante                                                                                     | El estudiante                                                                  |              |



| Criterios de evaluación     | 4pts                                                                                                                                                | 3pts                                                                                                          | 2pts                                                                                             | 1pt                                                                | Calificación |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------|
| de datos                    | utiliza datos precisos y relevantes para respaldar sus argumentos y soluciones.                                                                     | utiliza datos adecuados, pero podría mejorar en la selección y presentación.                                  | utiliza datos inadecuados o no los presenta de manera efectiva.                                  | 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                                                                                                                                               |                                                                                                               |                                                                                                  |                                                                    |              |

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

En semana 15, 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:

| Criterios de evaluación | 4pts                                                                                          | 3pts                                                                                             | 2pts                                                                                        | 1pt                                                                                      | Calificación |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1.Introducción          | La introducción es clara, concisa y presenta de manera convincente el tema de investigación y | 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. |              |



| Criterios de evaluación          | 4pts                                                                                                                                | 3pts                                                                                                                                | 2pts                                                                                                            | 1pt                                                                                              | Calificación |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                  | su relevancia.                                                                                                                      |                                                                                                                                     |                                                                                                                 |                                                                                                  |              |
| 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 trabajo presenta un planteamiento claro, relevante y significativo del problema de investigación, con preguntas bien formuladas. | El trabajo presenta un planteamiento adecuado del problema de investigación, aunque podría ser más claro o relevante.               | El planteamiento del problema es superficial o poco claro, lo que dificulta la comprensión de la investigación. | El planteamiento del problema es confuso o inadecuado.                                           |              |
| 4.Justificación                  | La justificación de la investigación es sólida, mostrando la importancia y relevancia del tema para el campo turístico.             | La justificación de la investigación es adecuada y resalta la importancia del tema.                                                 | La justificación de la investigación es aceptable, pero puede ser más convincente.                              | La justificación de la investigación es débil o no se presenta de manera adecuada.               |              |
| 5.Marco teórico                  | El trabajo muestra un sólido marco teórico con una revisión exhaustiva y crítica de la literatura relevante, integrando diversas    | El trabajo presenta un marco teórico adecuado, pero podría profundizar en la revisión de la literatura y la integración de fuentes. | El marco teórico es limitado y no se evidencia una revisión completa de la literatura.                          | El trabajo carece de un marco teórico adecuado.                                                  |              |



| Criterios de evaluación        | 4pts                                                                                                                                               | 3pts                                                                                                                                       | 2pts                                                                                                 | 1pt                                                          | Calificación |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------|
|                                | fuentes y teorías.                                                                                                                                 |                                                                                                                                            |                                                                                                      |                                                              |              |
| 6. Metodología                 | El trabajo describe una metodología de investigación clara y apropiada, con una justificación sólida para la elección de métodos y técnicas.       | El trabajo describe una metodología adecuada, pero podría ser más detallada o carece de justificación en algunas elecciones metodológicas. | La metodología descrita es insuficiente o poco adecuada para abordar el problema de investigación.   | La metodología no está claramente definida o es inapropiada. |              |
| 7. Análisis de datos           | El trabajo realiza un análisis riguroso de los datos recopilados, utilizando técnicas apropiadas y presentando resultados claros y significativos. | El trabajo realiza un análisis adecuado de los datos, aunque podría mejorar en la interpretación de los resultados.                        | El análisis de datos es superficial o poco claro, lo que dificulta la comprensión de los resultados. | El trabajo no realiza un análisis adecuado de los datos.     |              |
| 8. Originalidad y aportes      | El trabajo muestra un enfoque original y aporta nuevas ideas o soluciones relevantes en el campo de la Administración de personal.                 | El trabajo tiene cierto grado de originalidad y aporta ideas o soluciones relevantes.                                                      | El trabajo carece de originalidad en su enfoque y no aporta ideas significativas.                    | El trabajo no muestra originalidad ni aportes relevantes.    |              |
| 9. Formato APA Séptima Edición | El trabajo cumple de manera excepcional con todas las                                                                                              | El trabajo cumple adecuadamente con la mayoría de las normas                                                                               | Algunos aspectos del formato APA séptima edición son                                                 | El trabajo presenta numerosas deficiencias en el             |              |



| Criterios de evaluación      | 4pts                                                                                                                                                            | 3pts                                                                                                                                | 2pts                                                                                   | 1pt                                                                                                    | Calificación |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                              | normas y requisitos del formato APA séptima edición.                                                                                                            | del formato APA séptima edición.                                                                                                    | cumplidos, pero se requieren mejoras.                                                  | cumplimiento del formato APA séptima edición.                                                          |              |
| 10.Organización y estructura | El trabajo tiene una estructura clara y bien organizada, con una introducción adecuada, desarrollo coherente de ideas y conclusiones que resumen los hallazgos. | El trabajo tiene una estructura adecuada, aunque podría mejorar en la organización de las secciones o la presentación de las ideas. | La organización del trabajo es confusa o desordenada, lo que dificulta su comprensión. | El trabajo carece de una estructura clara y organizada.                                                |              |
| 11.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.                                            |              |
| 12.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 en base a 48pts   | 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                                | Los apoyos visuales son adecuados, pero podrían ser más atractivos o estar mejor integrados con                                   | 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.                            |              |



| Criterios de evaluación              | 4pts                                                                                                                           | 3pts                                                                                                                                                             | 2pts                                                                                                                                                                   | 1pt                                                                                                                          | Calificación |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                      | la presentación.                                                                                                               | la exposición.                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                              |              |
| 5.Habilidad para mantener el interés | El estudiante mantiene el interés del público durante toda la presentación, utilizando estrategias efectivas de participación. | El estudiante mantiene la atención del público en la mayoría de la presentación, pero podría mejorar en algunas partes.                                          | El estudiante tiene dificultades para mantener el interés del público.                                                                                                 | El estudiante no logra mantener el interés del 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                                                                   | El estudiante responde la mayoría de las preguntas de manera                                                                                                     | El estudiante tiene dificultades para responder a las preguntas                                                                                                        | El estudiante no puede responder adecuadamente a las preguntas                                                               |              |



| Criterios de evaluación                       | 4pts                                                                                                                                                | 3pts                                                                                                                                             | 2pts                                                                                                                                   | 1pt                                                                                                                | Calificación |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                               | profundidad, demostrando un dominio completo del tema.                                                                                              | adecuada, pero podría mejorar en algunas respuestas.                                                                                             | o da respuestas vagas e incompletas.                                                                                                   | 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.                   | La presentación se vincula 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.                        | La presentación no se relaciona con el trabajo de investigación presentado.                                        |              |
| 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                                  | El estudiante                                                                                                                                       | El estudiante                                                                                                                                    | El estudiante                                                                                                                          | El estudiante                                                                                                      |              |



| Criterios de evaluación              | 4pts                                                                                                                 | 3pts                                                                                           | 2pts                                                                                                                   | 1pt                                                                                                                       | Calificación |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| para generar debate                  | presenta el tema de manera provocativa, generando un debate enriquecedor entre el público.                           | presenta el tema de manera interesante, pero podría ser más provocador para generar un debate. | no logra generar un debate significativo en el público.                                                                | 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. |              |
| El total se calcula con base a 52pts | Total                                                                                                                |                                                                                                |                                                                                                                        |                                                                                                                           |              |

### Gira de estudio: 20%

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

| Criterios de evaluación                                                                                                                            | 2<br>Cumple | 0<br>No Cumple | Observaciones |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|---------------|
| <b>Participación y asistencia a la gira</b>                                                                                                        |             |                |               |
| 1. Llega puntual a la hora establecida de la salida.                                                                                               |             |                |               |
| 2. Los estudiantes muestran un alto grado de participación e interacción durante la gira, aprovechando al máximo las oportunidades de aprendizaje. |             |                |               |
| 3. Atiende las observaciones e indicaciones de la persona docente y el personal de los lugares visitados                                           |             |                |               |
| 4. La persona estudiante estimula a sus compañeros de clase a participar durante la gira.                                                          |             |                |               |



| Criterios de evaluación                                                                                                                                  | 2<br>Cumple | 0<br>No Cumple | Observaciones |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|---------------|
| 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.Se toman en cuenta medidas adecuadas para evaluar y gestionar los riesgos asociados a la seguridad y el bienestar de los estudiantes durante la gira. |             |                |               |
| 13.Mantuvo una participación en la actividad de cierre en la gira.                                                                                       |             |                |               |
| El total se calcula en base a 26 puntos.                                                                                                                 |             |                |               |

### Consideraciones sobre la evaluación

Asistencia y puntualidad a clase.

La asistencia al curso es obligatoria, si el estudiante se ausenta a la clase, es responsabilidad de este de ponerse al día en su trabajo. Si un estudiante se ausenta injustificadamente a tres lecciones o más, del total de lecciones del en un ciclo lectivo, se le puede dar de baja administrativa.

El estudiante puede justificar una ausencia debido a una emergencia o enfermedad, entregando al profesor la prueba necesaria que demuestre la razón de su ausencia.

Todos los trabajos escritos deben cumplir con las siguientes características:

- El tipo y tamaño de fuente establecida es Arial o Times New Roman y el tamaño 12.
- Iniciar con sangría (1.25 o 1.5)
- Espaciado doble
- Justificado



No se aceptan referencias sin año de publicación o tomadas de blogs, sitios web personales, o de sitios como Wikipedia, Rincón del Vago, Buenas Tareas, Scribd, entre otros.

***El acceso a los materiales, envío del trabajo escritos se va a llevar a cabo mediante la Plataforma de Mediación Virtual (METICS). La clave para que los estudiantes se matriculen al curso será proporcionada en primer día de clases. Todos los trabajos deben ser presentados en formato WORD.***

## 7.Cronograma

| Plan de Trabajo / I ciclo 2025              |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Semana                                      | Contenido programático                                                                                         | Estrategias de enseñanza                                                                                                                                                                         | Actividades de aprendizaje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Semana 1<br>Marzo 11<br>Lección Sincrónica  | Tema 1:<br>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.<br><br>Análisis de video. | <b>Lectura:</b> Estrategias innovadoras para atraer talento millennial.<br><a href="https://www.hosteltur.com/134130_estrategias-innovadoras-para-atraer-talento-milenial.html">https://www.hosteltur.com/134130_estrategias-innovadoras-para-atraer-talento-milenial.html</a><br><br>Asignación de grupos de trabajo de investigación.<br><br>Definición del tema a trabajar e investigar.<br><br>Diagnóstico sobre los recursos humanos y su importancia para el turismo. |
| Semana 2<br>Marzo 18<br>Lección Asincrónica | Tema 1<br>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.<br><br>Análisis de videos sobre el tema de recursos humanos.                                                                    | <b>Lectura:</b> La gestión del talento, clave para el proceso de digitalización en las empresas turísticas.<br><br>Primera evaluación en línea. Mediante la plataforma METICS.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Semana 3<br>Marzo 25<br>Lección Sincrónica  | Tema 2<br>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.<br><br>Análisis de videos sobre el tema.                                                  | <b>Lectura:</b> ¿Por qué los buenos empleados renuncian de manera inoportuna? EMPRESAS & MANAGEMENT (2019).<br><br><b>Lectura complementaria:</b> Calidad de los recursos humanos en Turismo Rural                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Semana 4<br>Abril 01<br>Lección Sincrónica  | Tema 3<br>Planificación y análisis de puestos en el sector turístico                                           | La dirección estratégica en los recursos humanos.<br><br>Planificación y análisis de puestos en el sector turístico.                                                                             | <b>Primer caso de estudio:</b> Entregar mediante la plataforma METICS en formato WORD.<br><br><b>Lectura:</b> ¿Cómo está representada la mujer en el sector del turismo y la hotelería?                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



|                                                |                                                                               |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |                                                                               | Análisis de videos.                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Semana 5<br>Abril 8<br>Lección<br>Asincrónica  | Tema 4<br>Reclutamiento del personal en turismo.                              | El reclutamiento e importancia de la profesionalización del turismo.<br><br>Empresas que atraen personal de talento.                                                                                   | Ejercicio utilizando la herramienta <b>MENTIMETER</b> .<br><br>Discusión en clase.<br>Segunda evaluación en línea. Mediante la plataforma METICS.<br><br>Lectura: Cinco claves para atraer talento de la Generación Z                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Semana 6<br>Abril 15                           | <b>SEMANA SANTA. NO HAY LECCIONES</b>                                         |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Semana 7<br>Abril 22<br>Lección<br>Sincrónica  | Tema 4<br>Selección del personal para turismo                                 | Selección, definición.<br>Técnicas y herramientas de selección. Diseño y análisis de puestos del trabajo en el sector turístico<br>Post: Planificación estratégica en los Recursos humanos.            | Ejercicio utilizando la herramienta <b>MENTIMETER</b> .<br><br>Discusión en clase.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Semana 8<br>Abril 29<br>Lección<br>Asincrónica | Tema 5:<br>Formación y desarrollo de las carreras profesionales en el turismo | Formación y desarrollo de las carreras profesionales en el turismo.<br>La formación: conceptos generales.<br><br>Diagnóstico de las necesidades de formación.<br><br>Análisis de videos sobre el tema. | <b>Lectura:</b> La disrupción en la relación colaborador-empleado.<br><br><b>Lectura:</b> La escasa formación tech de los profesionales del turismo condiciona la transformación digital del sector.<br><a href="https://www.smarttravel.news/la-escasa-formacion-tech-de-los-profesionales-del-turismo-condiciona-la-transformacion-digital-del-sector/">https://www.smarttravel.news/la-escasa-formacion-tech-de-los-profesionales-del-turismo-condiciona-la-transformacion-digital-del-sector/</a><br><br>Tercera evaluación en línea. Mediante la plataforma METICS. |
| Semana 9<br>Mayo 6<br>Lección<br>Sincrónica    | Tema 6<br>La evaluación del rendimiento del personal en turismo               | Elaboración, ejecución de un plan de formación para el sector turístico.<br>Desarrollo de carrera profesional en turismo.<br><br>Análisis de videos sobre el tema.                                     | <b>Lectura:</b> Competencias requeridas por el nuevo trabajo en turismo<br><br><b>Lectura:</b> ¿Cuáles son las soft skills más importantes para el sector turístico en 2022?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Semana 10<br>Mayo 13<br>Lección                | Tema 7:<br>Motivación y Liderazgo en el                                       | Retención del personal estrategias y modelos.                                                                                                                                                          | <b>Lectura:</b> Los retos de la Administración ante el nuevo liderazgo turístico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|                                                |                                                                                        |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asincrónica                                    | sector turístico                                                                       | Dirección y Liderazgo.<br>Análisis de videos sobre el tema                                                               | Ejercicio utilizando la herramienta <b>MENTIMETER</b> .<br><br>Tercera evaluación en línea. Mediante la plataforma METICS.                                                                                                                                |
| Semana 11<br>Mayo 20<br>Lección<br>Sincrónica  | Tema 8: Dirección de recurso humanos internacional, la inclusión de género y la ética. | Recursos humanos internacional, la inclusión de género y la ética en los recursos humanos.                               | Ejercicio utilizando la herramienta <b>MENTIMETER</b> .<br><br><b>Segundo caso de estudio:</b> Entregar mediante METICS en formato WORD<br><br>Lectura: Las mujeres directivas contribuyen a que las empresas sean más rentables                          |
| Semana 12<br>Mayo 27-28-29                     | Gira de estudio<br>Sitio: Corredor Turístico Costero La Cruz. Guanacaste               |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Semana 13<br>Junio 4<br>Lección<br>Sincrónica  | Tema 9: La Retribución                                                                 | Los diferentes acercamientos al estudio del dinero en las organizaciones.<br><br>Componentes del sistema de retribución. | <b>Lectura:</b> Tipos de retribución: cómo benefician a tu equipo<br><a href="https://factorialhr.es/blog/tipos-retribucion-variable-flexible-fija/">https://factorialhr.es/blog/tipos-retribucion-variable-flexible-fija/</a><br><br>Ejercicio en clase. |
| Semana 14<br>Junio 10<br>Lección<br>Sincrónica | Examen Final                                                                           | Prueba final escrita                                                                                                     | Entrega del trabajo final de investigación por medio de Mediación Virtual.                                                                                                                                                                                |
| Semana 15<br>Junio 17<br>Lección<br>Sincrónica | Exposición de los trabajos finales de investigación de forma grupal                    | <b>Entrega y presentación del trabajo final 17 de junio</b>                                                              | Presentación y exposición a los compañeros de la clase del trabajo los trabajos de investigación                                                                                                                                                          |
| Semana 16<br>Junio 24                          | Entrega promedios finales                                                              |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 8. Literatura

Acosta, A. J. (2002). Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería. Pearson Educación.

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>



- García Isa, I. (2013). *Gestión de recursos humanos en empresas turísticas*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- 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.
- Pérez Mesa, J. C. (2021). *Gestión de recursos humanos: teoría y práctica aplicadas a empresas turísticas*. Editorial Universidad de Almería.
- Rodríguez Moreno, D. C. (2022). *Impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en la productividad laboral*. Colombia: Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de - UPTC.
- 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*. Ediciones Pirámide.
- García, I. (2013). *Gestión de recursos humanos en las empresas turísticas*. 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>