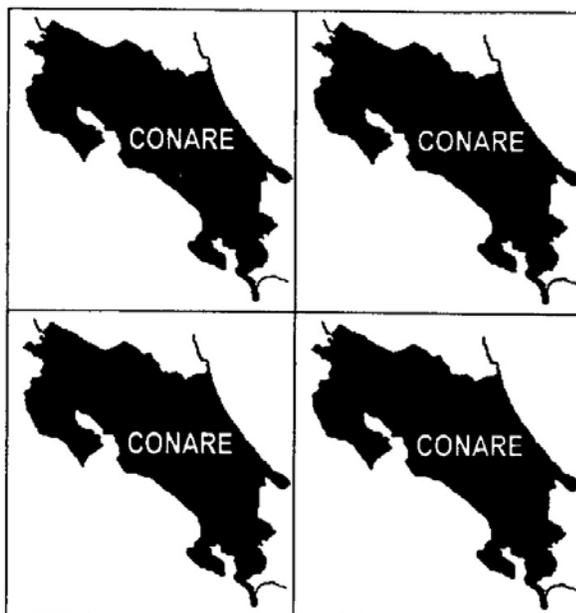


**CONSEJO NACIONAL DE RECTORES
OFICINA DE PLANIFICACION
DE LA EDUCACION SUPERIOR**



*Dictamen sobre la propuesta de creación de la
Maestría en Gestión Hotelera de la
Universidad de Costa Rica*

Presentación

El estudio que se presenta en este documento, (OPES-6/2009) se refiere al dictamen sobre la propuesta de creación de la *Maestría en Gestión Hotelera* de la Universidad de Costa Rica.

El dictamen fue realizado por el M. Sc. Alexander Cox Alvarado, Investigador IV de la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES). La revisión del documento estuvo a cargo del M. Ed. Fabio Hernández Díaz, Jefe de la División citada.

El presente dictamen fue aprobado por el Consejo Nacional de Rectores en la sesión 8-2009, artículo 6, celebrada el 24 de marzo de 2009.

José Andrés Masís Bermúdez
Director OPES

1. Introducción

La solicitud para impartir la *Maestría en Gestión Hotelera* en la Universidad de Costa Rica (UCR) fue solicitada al Consejo Nacional de Rectores por la señora Rectora a. i. de la UCR, Dra. Libia Herrero Uribe, en nota R-7207-2008, con el objeto de iniciar los procedimientos establecidos en el *Fluxograma para la creación de nuevas carreras o la modificación de carreras ya existentes*¹. El CONARE, en la sesión 39-2008, artículo 7, inciso b), del 25 de noviembre de 2008, acordó que la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES) realizara el estudio correspondiente.

La unidad académica base de la Maestría será la Sede Regional del Pacífico de la Universidad de Costa Rica. La *Maestría en Gestión Hotelera* será de modalidad profesional.

Cuando se proponen posgrados nuevos se utiliza lo establecido en el documento *Metodología de acreditación de programas de posgrado: Especialidad Profesional, Maestría y Doctorado*². En esta metodología se toman en cuenta siete grandes temas, que serán la base del estudio que realice la OPES para autorizar los programas de posgrado que se propongan. Estos son los siguientes:

- La demanda social para el posgrado que se propone.
- El desarrollo académico del área de estudios en que se enmarca el posgrado.
- El desarrollo de la investigación en el campo de estudios del posgrado.
- Las características académicas del futuro posgrado.
- Los académicos que laborarán en el posgrado.
- Los recursos personales, físicos y administrativos con que contará el posgrado para su funcionamiento.

- El financiamiento del posgrado.

A continuación se analizarán cada uno de estos aspectos.

2. Demanda social

Sobre la demanda social, la Universidad de Costa Rica envió el siguiente resumen:

“Según estimaciones iniciales, realizadas en el primer semestre del año 2005, existe una amplia demanda por parte de estudiantes que realizan estudios en diversas disciplinas como Administración de Negocios, Informática, Turismo Ecológico, Gestión Ambiental, Economía, tanto de la Sede Regional del Pacífico, como de otras Sedes universitarias, sin omitir el hecho de que existen estudiantes en diversas licenciaturas afines que tienen la opción de desarrollarse en un campo laboral muy amplio, como es el turismo y la hotelería.

Con un gran sentido práctico y experiencia institucional, se pretende llenar una importante necesidad regional y nacional en beneficio del desarrollo socioeconómico, que permita dotar de ventajas competitivas sustanciales y sustentables al sector turístico y sus servicios, propiamente en el ámbito nacional de la hotelería.

Se propone que esta maestría profesional en gestión hotelera tenga una duración de seis cuatrimestres y se pueda ofrecer cada dos años. Se estima abrir la primera promoción con unos treinta estudiantes promedio; aunque la promoción se ofrecerá de acuerdo con el estudio previo de la demanda realizado por la Comisión del Postgrado.

[...]

El programa está planteado para que se puedan integrar profesionales de diversas disciplinas: Economía, Ecología, Administración, Informática, Turismo, Sociología, Educación, Gestión Ambiental, Derecho, Nutrición, Tecnología de Alimentos, y otras afines.”³

Se espera abrir la maestría cada dos años, aunque durante los dos primeros años, se piensa abrir una promoción cada año.

3. Desarrollo académico y de la investigación en el campo del turismo

La Universidad de Costa Rica envió la siguiente información sobre el desarrollo académico y de la investigación en el campo de la Gestión Hotelera:

“El programa de Maestría Profesional en Gestión Hotelera sería la culminación de varios años de esfuerzo por parte de académicos de la Sede Regional del Pacífico dedicados a la docencia, acción social e investigación, convencidos de la necesidad de aportar a la comunidad laboral un programa profesional para mejorar la actividad hotelera regional y nacional y propiciar una mejor utilización de sus recursos, entre ellos el humano, el ecológico y el capital.

Se ofrecerá a los y las estudiantes de este programa un enfoque profesional, humanista, sustentable y de desarrollo intelectual práctico, para que se proyecten al sector turístico y servicios en el ámbito de la hotelería, con una visión del mejor manejo y aprovechamiento de los recursos humanos, ambientales y organizacionales, de modo que reciban beneficios económicos de la actividad y coadyuven en el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

En un mundo donde las distancias se acortan y la economía de los países está en estrecha relación con las relaciones internacionales, la industria del servicio al viajero y al turista nacional e internacional, es campo fértil para este desarrollo profesional. Por eso, es muy importante para la Sede Regional del Pacífico desarrollar este programa de posgrado en su área de influencia.

Según estudio previo, los postulantes podrían o no pasar por un proceso de nivelación académica que se debe definir antes de su aceptación e ingreso, por parte de la Comisión del Postgrado.

A pesar de que la Sede Regional del Pacífico ha desarrollado pocos proyectos de investigación en el campo del turismo y la hotelería, existe un equipo regional de profesionales con capacidad y suficiente formación (énfasis administrativos, económicos y ambientales) para integrarse a esta carrera.

Se pretende suscribir futuros acuerdos o convenios formales con diversos hoteles y empresas turísticas regionales y nacionales, donde los y las estudiantes puedan desarrollar las actividades prácticas.

Algunos factores, particularmente de orden presupuestario, han incidido en el grado de desarrollo de un proceso real de regionalización de la educación superior en la zona del Pacífico. En la actualidad, se ha hecho posible desconcentrar algunos programas y establecer relaciones con otros postgrados, como la Maestría en Administración y Dirección de Empresas, la Maestría en Informática, la Maestría Profesional en Salud Pública con Énfasis en Gerencia de Servicios de Salud, la Maestría Profesional en Derechos Humanos de la Niñez y la Adolescencia, que se ofrecen en esta Sede.

La propuesta para la apertura de la Maestría Profesional en Gestión Hotelera surge además con la intención de que la Sede Regional del Pacífico cuente con un postgrado propio. Por otra parte, se proyecta el establecimiento de relaciones con

otros postgrados con temas de estudio afines, como la Maestría en Gestión Ambiental y Ecoturismo y la Maestría en Administración y Dirección de Empresas, además de la Maestría en Computación e Informática, de la Sede Rodrigo Facio y de otras Sedes Regionales.

Finalmente, debe señalarse que esta propuesta de postgrado está contemplada dentro de las previsiones del aprobado Plan de Desarrollo Estratégico Académico de la Sede Regional del Pacífico, que abarca el período 2006-2010.”⁴

“Los siguientes son los proyectos de investigación de la Sede del Pacífico relacionados con la temática de la Maestría.

-Proyectos de turismo: se desarrolló el proyecto de investigación *Diagnóstico, promoción y desarrollo de los encadenamientos productivos de servicios turísticos en Paquera, Cóbano, Lepanto y Jicaral*. En estos momentos se está realizando el proyecto de investigación denominado *Desarrollo de la investigación inter sedes, mediante el estudio y el fortalecimiento del turismo sostenible en las provincias de Limón, Puntarenas y Guanacaste*. Este proyecto se está realizando entre las tres Sedes y la Escuela de Antropología. El proyecto recibió fondos para el fortalecimiento de la investigación Intersedes de la Vicerrectoría de Investigación.

Proyectos de administración: en la extensión docente se están desarrollando los siguientes proyectos: *Programa interdisciplinario para el desarrollo integral de la micro y pequeñas empresas en las regiones Chorotega y Pacífico Central*. Dentro del programa se han impartido una serie de cursos de administración, informática e inglés.

También están en proceso de inscripción los siguientes proyectos para desarrollarse en el 2009:

- Incremento de la competitividad de las pymes del Pacífico Central* (con la UNA y el ITCR con fondos de Regionalización de CONARE para el Pacífico Central).
- Feria de Negocios* (también con fondos de CONARE).
- Cursos de capacitación para pescadores artesanales del puerto de Puntarenas*

Además, se han publicado los siguientes artículos:

- Chen, Susan. (2006) *Turismo y ambiente: un potencial para el desarrollo económico de Costa Rica*. Revista Reflexiones. 84-2.
- Chen, Susan; García, Kathia; Abarca, Oriester. *La situación del turismo en Puntarenas*, Revista Intercedes.
- Martínez, Róger (2009) *Turismo y Pueblos Indígenas*. Revista Dehuidela, UNA.”⁵

4. Las características académicas del futuro posgrado

4.1 Objetivos de la Maestría

Objetivos generales

- Responder a la demanda del sector turístico de la zona y del país, mediante la formación de profesionales capacitados en el manejo de diferentes herramientas teórico-prácticas para el desarrollo sustentable de la gestión hotelera.
- Facilitar en las y los estudiantes las competencias, las habilidades, las destrezas, los criterios administrativos y gerenciales y actitudes necesarias para el desarrollo de la gestión hotelera, a partir del manejo sustentable de insumos en los procesos humanos, productivos, servicios, turísticos, hoteleros y afines.
- Estimular amplios criterios sociales, económicos y ambientales de sustentabilidad al desarrollo del servicio hotelero.

Objetivos específicos

- Desarrollar las habilidades administrativas profesionales que permitan el manejo sustentable de la gestión hotelera, para crear ventajas competitivas y de largo plazo en el sector del turismo.
- Gestar conocimientos en el sector hotelero de los sistemas tecnológicos de información actualizados, para desarrollar cualitativamente los servicios turísticos.
- Apoyar la formación e incentivar a las y los estudiantes para que desarrollen habilidades en el campo empresarial de manera creativa, metódica, ética, responsable y efectiva.
- Caracterizar el papel fundamental que juega el recurso humano en las actividades hoteleras, para propiciar un proceso de manejo sustentable en el sector turístico, en beneficio de la región y el país.
- Relacionar las diversas actividades de la gestión hotelera, para el mejor aprovechamiento turístico de los aspectos socio-culturales, con recuperación, protección y conservación ambiental.

- Gestar en las y los estudiantes el compromiso de desarrollar los servicios, mediante una gestión hotelera, que impulse una mejor calidad de vida en la población regional y nacional.
- Desarrollar profesionales con conciencia, conocimientos, valores y actitudes sensibles en el manejo sustentable y aprovechamiento de los procesos productivos de bienes y servicios, para desarrollar la gestión hotelera y turística en el país.
- Formar profesionales con una visión económica y administrativa humanista y ambiental de la actividad hotelera, para generar mejores enfoques organizacionales donde se valoren las necesidades del individuo y se respeten los ciclos de regeneración ecológica.

4.2 Perfil profesional

Según la Universidad de Costa Rica el graduado de la Maestría tendrá los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes:

Conocimientos:

- Conoce las teorías, conceptos y categorías acerca del desarrollo sustentable y su aplicación a la actividad hotelera.
- Domina los métodos, las técnicas y estrategias para el diseño de los planes de desarrollo de los espacios hoteleros y sus áreas turísticas.
- Conoce las técnicas de diseño, mercadeo y promoción de la gestión hotelera.
- Domina las teorías y conceptos de las relaciones sociales, economías y espacios del desarrollo hotelero.
- Tiene conocimientos de economía, administración y gestión aplicados al desarrollo de empresas hoteleras.
- Tiene conocimientos teóricos, metodológicos y técnicos para la evaluación del riesgo y amenazas en general que afectan los espacios hoteleros.
- Domina teorías, categorías, conceptos, sistemas de clasificación, técnicas e instrumentos de desarrollo del espacio hotelero.

Habilidades:

- Aplica métodos, técnicas e instrumentos para la planificación y organización estratégica al desarrollo de la actividad hotelera.
- Aplica métodos, técnicas e instrumentos de diagnóstico en la investigación y gestión del desarrollo hotelero.
- Aplica criterios para valorar y estudiar la oferta y demanda de las necesidades de desarrollo hotelero.
- Define criterios y metodologías de clasificación del patrimonio natural y cultural en función del desarrollo hotelero.
- Utiliza métodos de recolección, sistematización e interpretación de información relacionada con su campo profesional de la gestión del desarrollo hotelero.
- Aplica modelos e instrumentos micro y macro económicos al estudio de la oferta, demanda y competitividad del sector hotelero.
- Diseña, desarrolla, ejecuta y evalúa planes, programas y proyectos de desarrollo hotelero.
- Aplica las políticas públicas, las regulaciones, las formas de financiamiento, asistencia técnica y mercadeo de microempresas hoteleras.
- Domina y aplica métodos de impacto ambiental, de capacidad de carga y de localización de infraestructura hotelera.

Actitudes y valores:

- Valora los recursos naturales y culturales en función de la gestión del desarrollo hotelero.
- Tiene una actitud crítica y constructiva frente al desarrollo de la actividad hotelera.
- Es capaz de coordinar y gestionar proyectos de desarrollo hotelero.
- Posee capacidad para trabajar en equipo y ejercer liderazgo en la gestión hotelera.

- Valora e incorpora el conocimiento local y comunal como parte de la gestión de proyectos desarrollo hotelero.
- Posee una actitud crítica, analítica y científica en función de la promoción y gestión de diversas alternativas de desarrollo de la hotelería.
- Presenta formación para coordinar, gestionar y concertar con los distintos agentes involucrados en la formulación de alternativas de desarrollo de la hotelería.

4.3 Requisitos de ingreso y de permanencia

Según la Universidad de Costa Rica, los requisitos de ingreso son los siguientes:

- Poseer un Bachillerato Universitario en Administración o en Turismo.
- También se podrá ingresar con un Bachillerato en Economía, Ecología, Informática, Sociología, Educación, Gestión Ambiental, Derecho, Nutrición, Tecnología de Alimentos, y otras afines. En estos casos, los postulantes deberán aprobar los cursos de nivelación que para cada caso individual señale la Comisión de la Maestría.
- Demostrar el manejo instrumental de un idioma extranjero (preferiblemente inglés, alemán u otro idioma moderno).
- Tener conocimientos básicos en procesamiento computadorizado de datos y manejo de internet.
- Preferiblemente, contar con conocimientos de administración en la temática ambiental, social o cultural.

La permanencia en la Maestría está determinada por lo que establece al respecto el Reglamento del Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad de Costa Rica.

4.4 Plan de estudios, programas, duración, requisitos de graduación y diploma a otorgar

El plan de estudios de la maestría, presentado en el Anexo A, consta de 62 créditos y tiene una duración de seis trimestres. Las actividades del plan de estudios son las siguientes:

- Dieciséis cursos de tres créditos cada uno.
- Dos cursos de investigación con cuatro créditos cada uno.
- Una práctica profesional de seis créditos.

En la investigación, el estudiante realizará una investigación aplicada. Se presentará un informe escrito sobre la investigación, el cual se deberá defender públicamente.

Los programas de los cursos se muestran en el Anexo B.

Se establece como requisito de graduación la aprobación de todas las actividades del plan de estudios. Se otorgará el diploma de *Maestría en Gestión Hotelera*.

4.5 Vinculación de las actividades de docencia, investigación y extensión o acción social

Sobre la vinculación de la Maestría con las actividades de investigación y extensión, la UCR envió la siguiente información:

“El proyecto de maestría profesional en gestión hotelera está vinculado con las diversas actividades académicas de investigación, acción social o extensión docente en las áreas de turismo y administración que se desarrollan en la Sede Regional del Pacífico, tales como el desarrollo de una serie de proyectos dentro del área del turismo, la gestión administrativa y varios artículos relacionados con dicha temática turística y administrativa. Para inicios del año 2009, se están capacitando a empresarios de pymes en la Península de Nicoya y del Pacífico Central, sobre todo en áreas del mercadeo y elaboración de marcas. También se impartirán cursos de informática, como finanzas, mercadeo, servicio al cliente y otros, que deben de conocer todas las personas que trabajan con el turismo y la hotelería. Por otro lado, se visualiza un encadenamiento productivo que se necesita para impulsar los pequeños empresarios.”⁶

5. Los académicos que laborarán en el posgrado

Los requerimientos mínimos para el personal docente que participa en una maestría profesional son los siguientes:

- El personal académico debe poseer al menos el nivel académico de Maestría debidamente reconocido y equiparado, si fuese del caso.
- Los profesores del posgrado deben tener una dedicación mínima de un cuarto de tiempo.

Los profesores de los cursos de la *Maestría en Gestión Hotelera* son los que se indican en el Anexo C. En los cursos específicos del área, los profesores muestran experiencias en los campos del Turismo o de la Hotelería.

En el Anexo D se indica el título y grado del diploma respectivo de posgrado de cada uno de los profesores. Todas las normativas vigentes se cumplen.

6. Autorización de la unidad académica para impartir posgrados

La Sede Regional del Pacífico de la UCR nunca ha impartido posgrados. Cuando se establecen posgrados nuevos en una unidad académica, se utiliza lo establecido en el documento *Metodología a emplear en el estudio de carreras de posgrado* (OPES-22/1978). Esta metodología toma en cuenta el grado académico, la experiencia, la dedicación y el número de idiomas que dominan los académicos. Estas variables se presentan en el Cuadro N °1.

El puntaje total obtenido es de 93,7, superior al mínimo de 80 establecido en el documento mencionado.

7. Los recursos físicos y administrativos con que contará el posgrado para su funcionamiento.

Sobre los recursos con que contará el posgrado, la Sede Regional del Pacífico de la UCR envió la siguiente información:

“La Sede Regional del Pacífico cuenta con una biblioteca que forma parte del Sistema Integrado de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) de la UCR, el cual ofrece además de la colección general de libros y revistas, acceso a bases de datos internacionales y salas de estudio con acceso a internet; también la Sede cuenta con dos laboratorios de cómputo y uno de idiomas; las aulas cuentan con acceso a equipo de cómputo, equipo audiovisual e internet, por lo que es posible ofrecer actividades en la modalidad de tele o video conferencia.

Además, la biblioteca y aulas están equipadas con aire acondicionado y otros aspectos que facilitan las condiciones para el estudio y la investigación a las y los estudiantes.

La Sede Regional del Pacífico cuenta con el apoyo del Programa de Turismo Ecológico de la Sede Regional de Guanacaste y de la Maestría Interdisciplinaria en Gestión Ambiental y Ecoturismo de la Sede Rodrigo Facio, así como del Programa de Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas (actualmente se imparte en la Sede del Pacífico de manera desconcentrada).”⁷

“Una vez establecido y aprobado el Programa de Maestría en Gestión Hotelera, se proyecta gestionar convenios o cartas de intenciones con diversas universidades en las que existan carreras similares, tales como la Universidad de León (Nicaragua), donde se ofrece la Licenciatura en Administración Hotelera, la Universidad Alcalá de Henares (España), la Universidad Tecnológica de Honduras, la Universidad Tecnológica de El Salvador, la Universidad Central de Nicaragua, la Escuela Hotelera de Venezuela, la Universidad del Externado en Colombia, que tiene una Facultad en Hotelería, el CONAET de México, donde se imparten cursos y carreras de turismo y hotelería de alta calidad profesional. Esto para desarrollar facilidades de estudio, investigación e intercambio de material didáctico, experiencia y conocimiento entre las instituciones.

También se buscará establecer relaciones con diversas empresas turísticas y hoteleras, tanto nacionales como extranjeras, para obtener apoyo logístico en las prácticas que deben desarrollar las y los estudiantes y, eventualmente, la posibilidad de que ellas y ellos opten por una práctica en esas empresas, mientras realizan sus estudios.

De igual manera se buscará establecer acuerdos con el Instituto Costarricense de Turismo o cualquier organismo, para el apoyo de gestión de becas parciales a las y los estudiantes del programa.

Se espera estrechar lazos académicos, científicos y profesionales con otras maestrías o postgrados de las universidades de CONARE.”⁸

Sobre la procedencia de los recursos, la UCR envió la siguiente información:

“La maestría será de financiamiento complementario por lo que cada estudiante deberá cubrir el costo de la matrícula según se defina. Por tratarse de un programa de maestría con dicha modalidad, las plazas docentes y administrativas requeridas serán financiadas con los ingresos que se obtengan del cobro. La Sede colaborará con la infraestructura de aulas y una oficina equipada debidamente para su funcionamiento.”⁹

8. Conclusiones

- La propuesta cumple con la normativa aprobada por el CONARE en el *Convenio para crear una nomenclatura de grados y títulos de la Educación Superior Estatal*, en el *Convenio para unificar la definición de crédito en la Educación Superior* y con los procedimientos establecidos por el *Fluxograma para la creación de nuevas carreras o la modificación de carreras ya existentes*¹ y en la *Metodología de acreditación de programas de posgrado: Especialidad Profesional, Maestría y Doctorado*².

9. Recomendaciones

Con base en las conclusiones del presente estudio, se recomienda lo siguiente:

- Que se autorice a la Universidad de Costa Rica para que imparta la *Maestría en Gestión Hotelera*.
- Que la Universidad de Costa Rica realice evaluaciones internas durante el desarrollo de la carrera.
- Que la OPES considere la evaluación de la carrera propuesta después de cinco años de iniciada.

1) Aprobado por CONARE en la sesión N°02-04 del 27 de enero de 2004 y sustituye de esta manera al Fluxograma anterior, aprobado por el CONARE en 1976 y modificado en 1977.

2) Aprobada por el CONARE en la sesión 19-03, artículo 2, inciso c), del 17 de junio de 2003.

3, 4, 7 y 8) Maestría Profesional en Gestión Hotelera, Universidad de Costa Rica, Sede Regional del Pacífico.
5 y 6) Martínez, Róger. Comunicación por correo electrónico, febrero de 2009.

ANEXO A

**PLAN DE ESTUDIOS DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN HOTELERA
DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**

ANEXO A

PLAN DE ESTUDIOS DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN HOTELERA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

CICLO Y NOMBRE DEL CURSO	CRÉDITOS
<u>Primer cuatrimestre</u>	<u>12</u>
Gestión y organización de empresas	3
Gestión financiera y tributaria de empresas	3
Sociedad, ambiente y turismo	3
Ética empresarial en la hotelería	3
<u>Segundo cuatrimestre</u>	<u>12</u>
Hotelería	3
Diseño y planificación de proyectos turísticos	3
Gestión de recursos humanos en la hotelería	3
Estrategia informática en gestión hotelera	3
<u>Tercer cuatrimestre</u>	<u>12</u>
Práctica gastronómica hotelera	3
Agroecoturismo sustentable	3
Legislación turística y hotelera	3
Gestión de la calidad y mercadeo de servicios hoteleros	3
<u>Cuarto cuatrimestre</u>	<u>10</u>
Investigación profesional I	4
Tecnología hotelera	3
Gestión de servicio de alimentos y bebidas	3
<u>Quinto cuatrimestre</u>	<u>10</u>
Investigación profesional II	4
Estrategias y tácticas de negociación hotelera	3
Hotelería y desarrollo económico	3

CICLO Y NOMBRE DEL CURSO	CRÉDITOS
<u>Sexto cuatrimestre</u>	<u>6</u>
Práctica profesional	6
<i>Total de créditos de la Maestría</i>	62

ANEXO B

**PROGRAMAS DE LOS CURSOS DE LA MAESTRÍA
EN GESTIÓN HOTELERA DE LA UNIVERSIDAD
DE COSTA RICA**

ANEXO B

PROGRAMAS DE LOS CURSOS DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN HOTELERA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Nombre del Curso: Gestión y organización de establecimientos hoteleros

Créditos: 3

1- Descripción del curso

Hoy en día nos encontramos en un mundo empresarial extremadamente competitivo, donde factores como la innovación, la tecnología y los recursos humanos marcan la balanza de la competitividad a todos los niveles y en todos los sectores económicos incluyendo al hostelero.

Con el conjunto de todas las materias del postgrado se logra preparar al alumno en capacidades y habilidades específicas que permitan su desarrollo profesional en el sector hotelero, así como el desempeño de funciones que demanda el sector y la preparación para ocupar los puestos de trabajo, en niveles de responsabilidad, que el mercado laboral internacional empieza a requerir.

Durante el curso se introducirán de forma progresiva en el conocimiento de las diferentes áreas de la Gestión Hotelera. El curso utiliza un enfoque práctico que le ayudará a tener unos conocimientos globales de la empresa de servicios con un enfoque estratégico. A través del método del caso los participantes analizan situaciones, discuten y se ejercitan en la toma de decisiones estudiando muchas y muy variadas experiencias de empresas del sector. A lo largo del curso se deberá realizar un estudio de viabilidad de Gestión Hotelera que será tutorizado por el profesor del curso.

2- Objetivo general

Dotar al estudiante de los principales conceptos y herramientas que se han desarrollado para la gestión y organización de las actividades que se desarrollan en los establecimientos hoteleros, aplicado dentro de las actividades turísticas.

Objetivos específicos

- Adquirir las capacidades y conocimientos necesarios relacionados con la gestión y dirección de los establecimientos hoteleros.
- Adquirir las habilidades necesarias para tratar los diferentes problemas de gestión de dichos establecimientos en la sociedad actual de manera multidisciplinaria.

- Preparar a los alumnos para puestos de responsabilidad, donde tienen que dirigir los distintos procesos involucrados en las empresas de hotelería.
- Fomentar procesos de renovación permanente y personal en este tipo de competencias y de innovación en las empresas de hotelería.
- Desarrollar procesos de investigación aplicada a la hotelería.
- Reconocer las cuestiones profesionales, morales y éticas implicadas en los servicios ofrecidos, y seguir como guía la adopción de las prácticas profesionales, éticas y legales adecuadas.
- Proporcionar la base para un desarrollo profesional continuo en el futuro.

3- Contenido

Lectura y análisis del programa de curso. Introducción y justificación del tema. Formar grupos. Introducción al mundo de la Hotelería. Antecedentes históricos de la hotelería mundial. Dinámica a desarrollar.

3.1 HABILIDADES DIRECTIVAS: LIDERAZGO, ORGANIZACIÓN Y RELACIONES LABORALES

- Gestión por competencias y valores.
- Coaching, empowering, mentoring.
- Negociación laboral y gestión de conflictos.

3.2 DERECHO DEL TURISMO

- Fiscalidad aplicada a la empresa hostelera.
- Relaciones laborales en el entorno profesional.
- Normativa específica del sector hostelero.
- Ámbito contractual y societario en la empresa de hostelería.

3.3 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

- Estructura de costes y optimización de márgenes en la gestión hostelera.
- Fuentes de financiación de proyectos.
- Sistema analítico de contabilidad financiera.

3.4 DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING

- Redes comerciales y estrategias de venta.
- Publicidad, merchandising y promociones.
- Ferias y congresos.
- E-marketing.

3.5 GESTIÓN DE INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO

- Innovación tecnológica en las instalaciones hosteleras.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Seguridad y control.

3.6 ORGANIZACIÓN, PLANIFICACION Y DIRECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

- Gestión y procesos del área de alojamiento: Recepción y conserjería, Reservas, Pisos y lavandería.
- Gestión y procesos del área de restauración: Restaurante y bar, Cocinas. Banqueting.

3.7 CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- La gestión de la calidad en la empresa turística.
- Procesos de implantación de un sistema de calidad. La certificación.

3.8 CONGRESOS Y EVENTOS: ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES

- Organización y planificación. Opc's.
- La comercialización de congresos.
- Programa lúdico.
- Venues.

4- Bibliografía

Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa hostelera Autor: Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia Editorial: Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia/2001 ISBN: 84-89241-20-1. N° páginas: 699

Alojamiento turístico rural: Gestión y comercialización Autor: Francisco Juan Martínez, Javier Solsona Monzonís Editorial: Editorial Síntesis/2000. N° páginas: 158

Bases para la Gestión y el Montaje de un establecimiento hotelero Autor: Orsini Cuadrado, Jesús Editorial: Universidad Externado de Colombia/2006 ISBN: 958-710-071-9. N° páginas: 226

Cómo iniciar y administrar un restaurante Autor: Cooper Brian, Floody Brian , Mcneill Gina Editorial: Kapelusz/2003 ISBN: 9580466114. N° páginas: 274

Congresos Convenciones e Incentivos Autor: José Luís Laborda Editorial: Edita OTAC, 2000. N° páginas: 168

Dirección y gestión de empresas del sector turístico Autor: Inmaculada Martín Rojo Editorial: Ediciones Pirámide, 2000. N° páginas: 383

Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración Autor: Juliá Eggert, Marco; Porsche, Florián ; Giménez García, Víctor, col. ; Verge, Xavier, col. Editorial: Pearson Education/2002 ISBN: 84-205-3334-3. N° páginas: 380

Gestión de hoteles. Una nueva visión Autor: Gallego, Jesús Felipe Editorial: Paraninfo/2002 ISBN: 8428328420. N° páginas: 902

Organización y control de alojamiento (hostelería y turismo) Autor: Milio Balanza, Isabel Editorial: Paraninfo/2003 ISBN: 8497322231. N° páginas: 192

Nombre del Curso: Gestión financiera y tributaria de empresas hoteleras

Créditos: 3

1-Descripción del curso

Las finanzas públicas y las políticas fiscales son un ámbito de suma importancia cuando se analiza el entorno en que operan las empresas, pues inciden en aspectos tales como demanda agregada, costos y utilidades. Específicamente, la creación y gestión de las empresas hoteleras y ecoturísticas deben considerar los efectos de la aplicación de instrumentos de política fiscal, sea por la vía de la exacción (impuestos, tasas, contribuciones especiales) o de regímenes de incentivos (transferencias al sector privado, exoneraciones). De allí la importancia de incorporar el presente curso en el programa de Maestría en Gestión hotelera y ecoturismo.

2-Objetivos generales

- Estudiar el marco teórico y conceptual de las finanzas públicas y la política fiscal en sus relaciones macroeconómicas con el gasto y el crédito.
- Conocer, analizar y discutir los principales elementos normativos de fondo y procedimientos tributarios que afectan a la administración en las empresas hoteleras y ecoturísticas.

Objetivos específicos

Al finalizar el curso los estudiantes estarán en capacidad de:

- Analizar la importancia del papel del Estado en la sociedad moderna y en la economía.
- Explicar las funciones del Estado como agente económico y su reflejo en las cuentas públicas.
- Explicar los principios de incidencia, eficiencia y equidad en un sistema impositivo; y evaluar los efectos de dicho sistema sobre el sistema económico.
- Introducir y consolidar la comprensión de los principales instrumentos de política fiscal: el Presupuesto, Gastos Públicos, Recursos y Endeudamiento.
- Describir y analizar los ingresos del Estado y cómo afectan a la operación de las empresas hoteleras y turísticas.
- Conocer y analizar la política fiscal del Estado costarricense relacionada con las empresas hoteleras y ecoturísticas.
- Conocer los distintos tipos de administración tributaria, entre ellas los entes territoriales.

3-Contenido

3.1 SECTOR PÚBLICO Y FINANZAS PÚBLICAS

- El sector público como sujeto de la actividad financiera
- La naturaleza de la actividad financiera del Estado y la ciencia de las finanzas.

3.2 EL GASTO PÚBLICO

- Generalidades
- El impacto del gasto público.

3.3 LOS INGRESOS PÚBLICOS

- Recursos en general
- Impuestos en general.

3.4 EL SISTEMA TRIBUTARIO

- El sistema tributario. Concepto y caracterización. Impuesto único e impuestos múltiples. Sistemas históricos y racionales. Distintos tipos de impuestos. Imposición directa e indirecta.
- Elasticidad y flexibilidad tributaria. Rezagos fiscales.
- El desarrollo de los sistemas tributarios y el sistema tributario costarricense.

3.5 LOS IMPUESTOS EN PARTICULAR

- Impuestos sobre los ingresos
- Impuestos sobre el patrimonio y sus transacciones.
- Impuestos sobre el gasto
- Impuestos sobre salarios. Relación con el financiamiento de la seguridad social.

3.6 TASAS, CONTRIBUCIONES ESPECIALES, PRECIOS PÚBLICOS.

- Tasas. Concepto y naturaleza. Distintos tipos.
- Contribuciones especiales. Concepto y naturaleza. Distintos tipos.
- Precios públicos
- Diferencias entre tasas, contribuciones especiales e impuestos.
- Diferencias entre tasa y precio público.

3.7 CRÉDITO Y DEUDA PÚBLICA

- Crédito Público
- Deuda pública.

3.8 EL PRESUPUESTO

- Conceptos generales.
- El Presupuesto en Costa Rica. Caracterización y estructura. Procedimientos presupuestarios. Aspectos constitucionales y legales.

3.9 POLÍTICA FISCAL

- Contenidos básicos
- Aspectos particulares.

3.10 DISTINTAS ADMINISTRACIONES FINANCIERAS Y COORDINACIÓN

- Los distintos niveles del sector público.
- Asignación de funciones y recursos entre distintos niveles de gobierno. Implicaciones. Distintos criterios.
- Régimen municipal.

3.11 TRIBUTACIÓN Y COORDINACIÓN INTERNACIONAL

- Sistema territorial y cedular.
- El concepto de renta mundial.
- Convenios internacionales para evitar la doble imposición.

3.12 SITUACIÓN DE COSTA RICA.

- La política fiscal costarricense relativa a las empresas hoteleras y ecoturísticas.
- Instrumentos de política fiscal aplicados a las empresas hoteleras y ecoturísticas.
- Procedimientos tributarios.
- El plan fiscal y sus implicaciones para el sistema tributario costarricense.
-Presentación y Exposición del Trabajo de Investigación

4-Bibliografía

- AHUMADA, G.: "Tratado de Finanzas Públicas", Plus Ultra, 1965.
- ALLAN, Charles M.: "Teoría de la Tributación", Alianza Editorial, Madrid, 1974, Cap. I.
- ASENSIO, Miguel A.: "Monopolios Naturales y Política Pública", Informe N° 7 del CECYT, Buenos Aires, 1995.
- ASENSIO, Miguel A., COSTA, Oscar A. y DEMARÍA, Américo J.: obra citada, Capítulo 3, p. 87/113 y Cap. IV 115/124.
- BIRD, Richard y OLDMAN, Oliver: "La imposición fiscal en los países en desarrollo", Ed. UTEHA, México, 1968.
- BIRD, Richard M.: "Las finanzas públicas y la desigualdad", Revista "Finanzas y Desarrollo", Volumen II, Número 1, Marzo de 1974.
- BUCHANAN, James M. y FLOWERS, Marilyn: "Hacienda Pública", Ediciones de Derecho Financiero, Madrid, 1981.
- BUCHANAN, James M.; FUENTES QUINTANA, Enrique y GIERSCH, H.: "El sector público en las economías de mercado", Ed. Espasa-Calpe, Madrid, 1979.
- CHAND, Sheetal: "La función estabilizadora de la política fiscal", en "Finanzas y Desarrollo", Vol. 21, N° 1, Marzo de 1984, p. 38.
- DE JUANO, Manuel: "Curso de Finanzas y Derecho Tributario", Molachino, Rosario, 1971.
- DUE, Jhon F. y FRIEDLAENDER, Ann F.: "Análisis económico del sector público y los impuestos", Ed. El Ateneo, Buenos Aires, 1981.
- DUVERGER, Maurice: "Hacienda Pública", Ed. Bosch, Madrid, 1968, Cap. I.
- ECKSTEIN, Otto: "Finanzas Públicas", UTEHA, México, 1965.
- F.M.I. : Manual de Estadísticas de Finanzas Públicas.
- FUENTES QUINTANA, Enrique: "Hacienda Pública: Introducción, Presupuesto e Ingresos Públicos", Mimeo, Madrid, 1973, págs. 1-32.
- FUENTES QUINTANA, Enrique: Introducción a la "Teoría de la Hacienda Pública", de R. Musgrave, Aguilar, Madrid, 1965.
- GERLOFF, Wilhelm: "Fundamentos de la Ciencia Financiera", en Gerloff, W. Y Neumark, Fritz: "Tratado de Finanzas", Ed. El Ateneo, Buenos Aires, 1961, Tomo I, págs. 1 a 73.
- GIULIANI FONROUGE, Carlos M.: "Derecho Financiero", Ed. Depalma, Buenos Aires, 1984, (3ra. Edición).
- HALLER, Heinz: "Política Financiera", Ed. Derecho Financiero, Madrid, 1963.
- HAVEMAN, Robert: "El sector público", Ed. Amorrortu, Buenos Aires, 1971, Cap. I.
- HERSCHEL, Federico J.: "La teoría de los presupuestos múltiples y su aplicación en los países subdesarrollados", en "Ensayos sobre política fiscal", Ediciones de Derecho Financiero, Madrid, 1975.
- HERSCHEL, Federico: "Política Económica", Siglo XXI, México, 1973.
- HINRICHS, Herley: "Cambio de la estructura de impuestos durante el desenvolvimiento",

- en Peacock, Alan: "¿Hemos de reformar la imposición directa?", en "Hacienda Pública Española", Nº 84/83, p. 266-273.
- ITURRIOZ, Eulogio: "Finanzas Públicas", Macchi, Buenos Aires, 1981.
- KALDOR, Nicholas: "Impuesto al Gasto", Fondo de Cultura Económica, Caps. 7 y 8.
- LASCANO, Marcelo R.: "Política Fiscal y Dinero", Depalma, Buenos Aires, 1988, Cap. IV, p. 33/72. NUÑEZ MIÑANA, H.: obra citada, p. 37/41.
- MACHINEA, J.L.: "Los efectos macroeconómicos de la financiación del gasto" en "VII Seminario Interamericano de Presupuesto", p. 49/77.
- MARTIN, José M.: "Finanzas Públicas", Depalma, Buenos Aires, 1985, Cap. I
- MORDEGLIA-ALBACETE-DAMARCO y otros: "Finanzas Públicas", Ed. AZ, Buenos Aires 1977, págs. 165/175 y 252/364.
- MUSGRAVE, Richard A.: "Teoría de la Hacienda Pública", Editorial Aguilar, Madrid, 1965.
- MUSGRAVE, Richard A.: "Sistemas Fiscales", Ed. Aguilar, Madrid, 1973.
- MUSGRAVE, Richard A.: "El futuro de la política fiscal", Ed. Instituto de Estudios Económicos, Madrid, 1980, Cap. I, págs. 63 a 76 y esp. 68 a 76.
- MUSGRAVE, Richard A. y MUSGRAVE, Peggy B.: "Hacienda pública teórica y aplicada", Ed. Mc Graw-Hill, Madrid, 1992, Caps. I y II, págs. 3/26.
- NEUMARK, Fritz: "Problemas económicos y financieros del Estado Intervencionista", Editorial de Derecho Financiero, Madrid, 1964, p. 251/284.
- NUÑEZ MIÑANA, H.: "Finanzas Públicas", Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1994, Cap. I, págs. 11/13, 19/21, 29/33.
- PETREI, A. Humberto: "El Gasto Público Social y sus Efectos Redistributivos. Un examen comparativo de cinco países de América Latina", Serie Documentos, ECIEL, Petrópolis, Brasil, 1987.
- PIEKARZ, Julio: "Las finanzas públicas en un contexto inflacionario", en "VII Seminario Interamericano de Presupuesto", p. 125.
- PORTO, Alberto: "Federalismo fiscal. El caso argentino", Ed. Tesis, Buenos Aires, 1990, Caps. V a VIII, p. 79/172.
- REES, Ray: "Teoría económica de la empresa pública", Instituto de Estudios Fiscales, Madrid, 1979, Caps. 1 y 2, p. 7/51
- SELIGMAN, E.R.A.: "Introducción a la traslación e incidencia de los impuestos", en Musgrave, R. y Shoud, C.: "Ensayos sobre economía impositiva", FCE. México, 1964, pág. 223.
- STIGLITZ, Joseph: "La economía del sector público", Ed. Bosch, Barcelona, 1988.
- URQUIDI, Víctor: "La política fiscal en el desarrollo económico de América Latina", en Assael, Héctor: "Ensayos de política fiscal", Fondo de Cultura Económica, México, 1973, p. 45.
- VESSILIER, Elisabeth: "Economía del sector público", Ariel, Barcelona, 1983, págs. 7/16.
- WILLIAMS, Alan: "Finanzas Públicas y Política Presupuestaria", Ed. Amorrortu, Buenos Aires, 1971.

Nombre del Curso: Sociedad, Ambiente Y Turismo

Créditos: 3

1-Descripción del curso

La sociedad es parte de la naturaleza, por lo que es necesario ubicar se proceso de interrelación con las condiciones de los ecosistemas. Así, la sociedad en su proceso de desarrollo científico-tecnológico y agroindustrial, debe de tomar en cuenta los procesos de regeneración de los ciclos naturales, de lo contrario entra en una etapa de degradación de sus mismas bases de vida.

Este curso pretende desarrollar aspectos generales de la geografía y patrimonio histórico, cultural y turístico nacional y relacionarse con un proceso de desarrollo del turismo en Costa Rica en particular y el mundo en general. La cultura del ocio, la recreación, la lúdica, la emancipación y promoción del ser humano.

Para ello, se enfatiza en analizar los diversos aspectos sociales, culturales e históricos con énfasis en su relación geográfica y turística nacional.

La actividad turística es un fenómeno de gran dinamismo, que cada día se extiende a más espacios, por lo que la oferta ha tenido que ampliarse de acuerdo con las exigencias de la demanda. En la actualidad, gracias al alto potencial agrícola y al auge del sector turístico, se comienza a explotar el ecoturismo.

El ecoturismo surge como una actividad más relacionada con el turismo rural, donde no sólo importa el espacio protegido de flora y fauna, sino la interacción entre el trabajador de áreas rurales, sus técnicas, los recursos naturales y el visitante a estas áreas.

La situación psíquica y ambiental en las sociedades muy urbanizadas y con espacios naturales muy reducidos condujo al surgimiento de una modalidad de turismo que apunta a las regiones poco alteradas, con el objeto de apreciar y disfrutar las bellezas escénicas y la biodiversidad. Así, el ecoturismo expresa la relación que ocurre entre los ecosistemas naturales, o muy poco alterado, y el fenómeno turístico -concebido como la actividad humana de visitar lugares diferentes al entorno habitual, en beneficio del espíritu, el intelecto y el cuerpo. En Costa Rica, el turismo ha tenido gran auge debido a la consolidación del sistema de parques y a la privilegiada posición geográfica del país, que hace que diversos medios ecosistémicos y climáticos estén muy próximos.

Donde se involucra a las y los estudiantes en la toma de decisiones, vinculados al ambiente y el turismo rural comunitario.

2-Objetivos generales

- Desarrollar en el estudiante, las habilidades y destrezas necesarias para la conducción exitosa de empresas y actividades turísticas mediante el estudio teórico-práctico.
- Proporcionar a los estudiantes una base teórica y práctica sobre la planeación, coordinación e instrumentación de proyectos turísticos, que les permita desarrollar un criterio de toma de decisiones con instrumentos metodológicos necesarios para la solución de problemas relacionados con el tema.
- Analizar la relación entre la geografía y patrimonio histórico, cultural y turístico

Objetivos específicos

El estudiante del curso deberá capaz de:

- 1- Analizar las formas de desarrollo y relación de la sociedad, con el ambiente y el turismo.
- 2- Caracterizar las relaciones de apropiación y producción de la sociedad con su entorno natural.
- 3- Estudiar la geografía nacional: el patrimonio histórico, cultural y turístico nacional.
- 4- Establecer las condiciones para el desarrollo de un turismo rural sustentable.
- 5- Diseñar, desarrollar y administrar un proyecto turístico, en armonía con los recursos naturales.
- 6- Desenvolverse en el campo del turismo.
- 7- Conducir grupos turísticos nacionales e internacionales, ofreciendo excelencia en sus relaciones humanas.
- 8- Diseñar y explicar planes turísticos basados en la historia y la geografía de la región.
- 9- Explicar la climatología, historia y geografía de la región y su relación con el ambiente.
- 10- Desempeñarse profesionalmente con solvencia y ética en los diferentes espacios del turismo.
- 11- Explicar las características culturales de la población de la región.
- 12- Identificar los diferentes tipos de culturas y darles el trato correspondiente.
- 13- Desenvolverse en el marco legal vigente en el sector de turismo.
- 14- Identificar y explicar las diferentes actividades de la economía de la región y su impacto con el ambiente.

3-Contenido

1. Introducción y justificación del tema.
2. Crisis socio-ambiental: características.
3. Principales problemas en Costa Rica y el mundo.
4. Evolución del pensamiento socio-ambiental.
5. Paradigmas del desarrollo: convencional y sustentable: aspectos políticos.
6. Formas de desarrollo y relación de la sociedad, con el ambiente y el turismo.
7. Relaciones de apropiación y producción de la sociedad con su entorno natural.
8. Desarrollo de un turismo rural sustentable.
9. Comprensión de la climatología, historia y geografía de la región y su relación con el ambiente.
10. Características culturales de la población de la región. Dinámica a desarrollar.
11. Proyecto turístico sustentable: caracterización.
12. Diseño de planes turísticos basados en la historia y geografía de la región. Dinámica a desarrollar.
13. Desarrollo sustentable: obstáculos y alternativas. Dinámica a desarrollar.
14. Sistema: salud, urbanidad, desechos sólidos.
15. Análisis del marco legal vigente en el sector de turismo. Dinámica a desarrollar.
16. Estudio de las actividades de la economía de la región y su impacto con el ambiente.
17. Presentación y Exposición del Trabajo de Investigación

4-Bibliografía

- Acerenza, Miguel A. (1995) Administración del turismo. Vol 1: conceptualización y organización. México, D.F. Editorial Trillas.
- Ander-Egg, E. (1994) El desafío ecológico. San José, Euned.
- Beck, U. (1998) La sociedad de riesgos: hacia una nueva modernidad. Barcelona, Paidós.
- Boullon, Roberto (1992) Las actividades turísticas y recreativas. Editorial Trillas, México.
- Buades, J. (2005) Exportando paraísos: La colonización turística del planeta. Madrid, España.
- Carranza, Mnauel (1990) Legislación turística en Costa rica. San Jose: EDUCATUR.
- Castro G. (1994) Los Trabajos de Ajuste y Combate: naturaleza y sociedad en la historia de América Latina. Casa de las Américas, Cuba.
- De la Torre Padilla, Oscar (1994) Introducción al estudio del turismo. México D.F.: Editorial CECSA.
- De la Torre Padilla, Oscar (1992) El turismo fenómeno social. México D.F.: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Foster, Dennis (1994) Introducción a los viajes y al turismo. México D.F.: McGraw-Hill.
- Funtowicz, S. y Ravetz, J. (1994) Epistemología política. Ciencia con la gente. Editorial América Latina, Buenos Aires.
- Instituto Costarricense de Turismo (1995) Plan estratégico de desarrollo turístico sostenible de Costa Rica 1995-1999. Dirección de Planificación, San José.
- García, J. Et al (2000) Antología Ambiente: problemática y opciones de solución. UNED.
- Gallardo, H. (2000) Globalización, lucha social y derechos humanos. Costa Rica. Ediciones Perro Azul.
- Gascón, J. y Cañada, E. (2005) Viajar a todo tren. Turismo, desarrollo y sostenibilidad. Icaria, Barcelona, 159 páginas.
- Gudynas, E. (1998) Globalización, políticas sociales y medio ambiente. En tareas #9, Universidad de Panamá.
- Jordi Gascón (2007) La colonización turística del planeta. Revista electrónica. www.rebellion.org 31-03-2007.
- Leff, E. (1994) Ecología y Capitalismo. Siglo XXI.
- López, S. (2007) Razonables propuestas para un turismo responsable. Revista El Viejo Topo, España.
- Martínez, R. (2003) Alternativa para un desarrollo sustentable. En *Inter Sedes #*, UCR.
- Martínez, R. (2001) El Paradigma Socio-Ambiental. Revista "*Espiga*" #1, UNED.
- Meadows, DH.; Meadows, DL; Randers, J. (1994) Mas allá de los límites del crecimiento. 3era. Edición. El País-Aguilar. Ediciones: Madrid, España. 355 p.
- Mires, F. (1990) El discurso de la naturaleza: ecología y política en América Latina. DEI
- Morales, H. (2006) Turismo comunitario: una nueva alternativa al desarrollo. AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana. www.aibr.org
- Organización Mundial del Turismo (2001) Código de Ética ambiental para el turismo. ONU.
- Organización Mundial del Turismo (1995) Educando educadores en turismo. Edición Universidad Politécnica de Valencia. España.
- Quesada, Renato (2002) Elementos del turismo. EUNED, Costa Rica.

- Shiva, V. (2001) Biopiratería. El saqueo de la naturaleza y del conocimiento. Romanyà/Vall, S.A. Barcelona, España.
- Spinelli, Sara (1990) Terminología turística y hotelera. Ediciones Corregidor.
- Vargas, Gilbert (2000) Geografía turística de Costa Rica. EUNED, Costa Rica.
- Wagensberg, J. (2003) Ideas sobre la Complejidad del Mundo. Tusquets Editores S.A. Serie Metatemas 9. Barcelona, España.
- Wagensberg, J. (2004) La rebelión de las formas. 1era. Edición. Colección Metatemas; Tusquets Editores; Barcelona, España.

Nombre del Curso: Ética empresarial en la hotelería

Créditos: 3

1-Descripción del curso

Desde hace varias décadas, se ha venido discutiendo acerca de la responsabilidad social de las empresas o actividades hoteleras, tema que es una parte de la Ética empresarial, de modo que aunque la primera reviste una gran importancia, no debe caerse en el reduccionismo de limitar el debate y la investigación a ese sólo aspecto de la segunda.

Por ello la asignatura se orienta al conocimiento y profundización en la Ética como una dimensión inherente a la economía y la administración en general, y de las empresas hoteleras en particular, desde un análisis de las concepciones éticas fundamentales hasta la especificidad de la dimensión ética de los negocios, en un mundo de globalización económica, pero tomando en cuenta factores de sustentabilidad.

2-Objetivo general

Comprender la ética en su significado y concepciones fundamentales y sus consecuencias prácticas en el mundo de los negocios hoteleros.

Objetivos específicos

1. Comprender los fundamentos básicos de la ética empresarial de las empresas y, especialmente, su responsabilidad económica, social y ambiental.
2. Repensar un nuevo paradigma ecológico en que se comprenda el principio ético al derecho a la vida desde una perspectiva holística.
3. Desarrollar una reflexión ética de las posibilidades que ofrece la hotelería, respetando el entorno natural, social y cultural de las comunidades.
4. Desarrollar una visión del desarrollo sustentable responsable por medio de la hotelería.

3-Contenidos

1. Aspectos propedéuticos de la Ética.
2. Distinción y relación entre Ética, Moral y Deontología. La actividad teórica de la Ética y la actividad práctica de la Moral. Ética de mínimos. Ética y Derecho. Metaética.
3. Principales teorías éticas. La Ética en la Filosofía Occidental: De Sócrates al pensamiento contemporáneo.
4. Los problemas éticos y morales y su conexión con la historia, la sociedad y la cultura. Dimensión individual y social de la Ética.
5. El panorama ético actual: racionalidad lógico-instrumental y racionalidad ética. Pluralismo y relativismo moral.
6. Ética aplicada: bioética, ética empresarial, ecoética.
7. La Ética en los negocios. Sus orígenes y fundamentos.

8. Importancia del tema de la Ética en la enseñanza de la administración de empresas.
9. *Managerialismo*. Propuestas y críticas.
10. Argumentos a favor y en contra de la Ética en los negocios.
11. Principios de la Ética en los negocios.
12. Ética y mercados. El sistema comercial (mercados libres y derechos, crítica marxista). Tipos de mercados (competencia perfecta, competencia monopolista, competencia oligopolista, oligopolios).
13. Fallas del mercado y externalidades.
14. Ética empresarial y medio ambiente.
15. Ética de la producción para el consumidor. Consumerismo.
16. Ética y *marketing*. Publicidad engañosa y otros temas.
17. Las dimensiones éticas en el empleo. Discriminación. Cláusula social. Etiquetado social.
18. Organización, individuo y Ética. Teoría de la agencia. Obligaciones del empleado hacia la compañía y viceversa.
19. Ética empresarial y conservación del patrimonio y de la identidad cultural.
20. Ética y turismo. Relaciones y dimensiones en un contexto globalizado.

4-Bibliografía

- Aranguren, J. (2001). *Ética*. Madrid: Alianza.
- Beauchamp, Tom L., Bowie, Norman E. (1979). *Ethical Theory and Business*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc.
- Cortina, A. (1994). *Ética mínima. Introducción a la filosofía práctica*. Madrid: Tecnos.
- Curzer, H. J. (1999). *Ethical Theory and Moral Problems*. New York: Wadsworth Publishing Company.
- Danley, John R. (1994). *The Role of the Modern Corporation in a Free Society*. Notre Dame, IN: University of Notre Dame Press.
- DeGeorge, Richard T. (1993). *Competing with Integrity in International Business*. New York: Oxford University Press.
- Donaldson, Thomas (1984). *Case Studies in Business Ethics*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall Inc.
- Donaldson, Thomas (1982). *Corporations & Morality*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc.
- Engelbourg, Saul (1980). *Power and Morality: American Business Ethics, 1840-1914*. Westport, Conn.: Greenwood Press.
- Enteman, Willard F. (1993). *Managerialism: The Emergence of a New Ideology*. Madison: University of Wisconsin Press.
- Fernández Buey, F. (2003). *Poliética*. Madrid: Losada.
- Gewirth, Alan (1986). Professional Ethics: The Separatist Thesis. *Ethics*, 96 (2), 282-300.
- Griffiths, M. R.; Lucas, J. R. (1996). *Ethical Economics*. New York: St. Martin's Press.
- Helad, Morrell (1961). Business Thought in the Twenties: Social Responsibility [Part 1]. *American Quarterly*, 13 (2), 126-139.
- Horta, E., Rodríguez, V. (1998). *Ética general*. Bogotá: ECOE.
- Jones, Ian; Pollit, Michael (Eds). *The Role of Business Ethics in Economic Performance*. New York: St. Martin's Press, 1998.
- Machan, Tibor R. (2001). *Business Ethics in the Global Market*. *Ethics*, 111 (3), 666-667.
- Machan, Tibor R. (1988). *Commerce and Morality*. Totowa, N.J.: Rowman & Littlefield.
- McMahon, Christopher (1995). *The Political Theory of Organizations and Business Ethics*.

- Philosophy and Public Affairs*, 24 (4), 292-313.
- MacIntyre, A. (1982). *Historia de la ética*. Barcelona: Paidós.
- Noe, Thomas H., Rebello, Michael J. The Dynamics of Business Ethics and Economic Activity. *The American Economic Review*, Vol. 84, No. 3. (Jun., 1994), pp. 531-547.
- Novak, Michael, Cooper, John W. (Eds) (1981). *The Corporation: A Theological Inquiry*. Washington, D.C.: American Enterprise Institute for Public Policy Research.
- Parker, Martin (2002). *Against Management: Organization in the Age of Managerialism*. Cambridge, U. K.; Malden M.A.: Polity Press.
- Powers, Charles W., Vogel, Davis (1980). Ethics in the Education of Business Managers. En: *The Teaching of Ethics V. Hastings-on-Hudson*, N.Y.: The Hastings Center.
- Preston, Lee E. (1975). Corporation and Society: The Search for a Paradigm. *Journal of Economic Literature*, 13 (2), 434-453.
- Regan, Tom (Ed) (1984). *Just Business: New Introductory Essays in Business Ethics*. New York: Random House.
- Robert Jackall (1988). *Moral Mazes: The World of Corporate Managers*. New York, Oxford: Oxford Univ. Press.
- Sternberg, Elaine (1994). *Just Business*. London: Little, Brown.
- Taeusch, C. F. (1932). Business Ethics. *International Journal of Ethics*, 42 (3), 273-288.
- Velásquez, Manuel G. (2000). *Ética en los negocios*. México: Pearson Educación.
- Warwick, Donald P. (1980). The Teaching of Ethics in the Social Sciences. En: *The Teaching of Ethics VI. Hastings-on-Hudson*, N.Y.: The Hastings Center, 1980.
- Wright, N. Dale (Ed) (1988). *Papers on the Ethics of Administration*. Provo, UT: Brigham Young University.

Nombre del Curso: Hotelería y sociedad

Créditos: 3

1-Descripción del curso

El curso Hotelería y Sociedad pretende dar al estudiante de la Maestría Profesional en Gestión Hotelera los elementos fundamentales sobre el hospedaje, determinando la estructura, organización y los diversos departamentos con que éste cuenta, así como conocer sobre las características de la hotelería a nivel regional, mundial y nacional.

2-Objetivo general

Concienciar a todas aquellas personas que se inicien en el interesante estudio de la hotelería, especialmente en su administración y organización y su vinculación con la sociedad.

Objetivos específicos

- 1) Analizar la importancia que tienen los diferentes departamentos que componen el hotel, tanto desde el punto de vista administrativo , así como desde el punto de vista humano, eso con el fin de lograr brindar un servicio de excelente calidad.
- 2) Tener una visión general de la hotelería a nivel mundial.
- 3) Conocer sobre la historia y desarrollo de la hotelería en Costa Rica.
- 4) Analizar los aspectos legales de las empresas del hospedaje.

3-Contenido:

Lectura y análisis del programa de curso. Introducción y justificación del tema. Formar grupos.

Capítulo N° 1: Aspectos Generales.

- Introducción al mundo de la hotelería.
- Antecedentes históricos de la hotelería mundial.
- Perfil del empleado hotelero.
- Desarrollo de la Hotelería en Costa Rica.
- Situación actual de la hotelería en Costa Rica (relación oferta-demanda).

Capítulo N° 2: Empresas de Hospedaje. Dinámica a desarrollar.

- Clasificación de las empresas de hospedaje.
- Definición de Hotel.
- Clasificaciones de Hoteles.
- Tipos de servicios en las empresas de hospedaje.
- Segmentación del mercado.
- Vocabulario Técnico.
- Habitaciones.
- Categorización hotelera.

Capítulo N° 3: Aspectos Legales.

- Reglamento de empresas de hospedaje.
- Contrato de hospedaje turístico.

Capítulo N° 4: División del Trabajo. Dinámica a desarrollar.

- Puestos y funciones de: Gerencia General, Gerencia de Operaciones, Gerencia Contable, Gerencia administrativa, Mantenimiento.
- Manual de Funciones.

Capítulo N° 5: Administración Hotelera.

- El proceso administrativo: planeación, organización, integración, dirección y control.
- Principios básicos de la organización.
- Organigramas por Departamentos.
- Organigramas de Hoteles grandes, medianos y pequeños.

Capítulo N° 6: El huésped lo más importante del hotel. Dinámica a desarrollar.

- ¿Quién es el huésped?
- El tiempo del huésped nos pertenece.
- Evitemos decir No al huésped.
- Sugerencias para mejorar nuestra relación con los turistas, con los compañeros y con nosotros mismos.
- Obstáculos al desarrollo de la hotelería.

Exposición y presentación de trabajos de investigación

4-Bibliografía

- Foster D. Mc Graw- Hill (1994) Introducción a la Industria de la Hospitalidad. México.
Secretaría de Turismo (1992) Manual de Administración Hotelera. Limusa. México.
Secretaría de Turismo (1990) Manual de Operaciones Hoteleras. Limusa. México.
Instituto Costarricense de Turismo (2006) Normas y Leyes que regulan las Empresas y Actividades Turísticas en Costa Rica, San José, Octubre.
Instituto Costarricense de Turismo (2006) Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible, Noviembre 2006, San José, Costa Rica.
Gómez, F. (1987) Tecnología del Hospedaje. Diana. México.
Lattin, G. (1982) Administración Moderna de Hoteles y Moteles. Trillas. México.
Leonce, L. (1982) Técnica Hotelera. CECSA. México.
González Calvo, Hugo (2005) El turismo alternativo en la región centroamericana, EUNA.

Nombre del Curso: Diseño y planificación de proyectos turísticos

Créditos : 3

1-Descripción del curso

El sector turístico es uno de los principales motores de la economía. Esta actividad se vuelve día a día más compleja, necesitando para ser exitoso en el negocio, conocimientos específicos en los que se analice la realidad y complejidad actual del sector.

En este curso se analizan las nuevas tendencias del mercado, la implementación de normas de calidad, la comunicación y las estrategias de marketing necesarias para llevar adelante un negocio exitoso. Culminando el mismo con las bases para el desarrollo del plan de negocios de cada emprendimiento.

El curso aborda cinco ejes temáticos: a) Características de la actividad turística, b) Aspectos jurídicos, c) La calidad aplicada a las empresas turísticas, d) Desarrollo de la oferta turística, e) Marketing, f) Comunicación y g) Plan de negocios.

2-Objetivo general

Dotar al estudiante de los principales conceptos y herramientas que se han desarrollado para el diseño y planificación de las actividades económicas, específicamente aplicado a las actividades turísticas.

Objetivos Específicos

Al finalizar el curso estudiante estará en capacidad de:

- Relacionar las características que debe presentar toda actividad turística.
- Explicar los principales aspectos jurídicos que se deben considerar en un proyecto turístico.
- Analizar los efectos de la aplicación de las normas de calidad que deben cumplir las empresas turísticas.
- Explicar los principales elementos que se tener en cuenta para el desarrollo de una oferta turística.
- Comprender los alcances del marketing y su aplicación para el desarrollo exitoso de empresas turísticas.
- Comprender la importancia de la comunicación y de la imagen para el posicionamiento de las empresas turísticas.
- Desarrollar un plan de negocios para una empresa turística.

3-Contenido

1. Lectura y análisis del programa de curso. Introducción y justificación del tema. Formar grupos. Introducción al mundo de la Hotelería. Antecedentes históricos de la hotelería mundial. Dinámica a desarrollar.

2. CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA
-Principales mercados mundiales. -Las empresas del sector. -Nuevos modelos de negocio. -Nuevas tecnologías.
3. ASPECTOS JURÍDICOS: -Marco legal vigente. -Tipos de empresas, -Creación de empresas turísticas.
4. CALIDAD APLICADA A LAS EMPRESAS DE TURISMO
-Concepto de calidad, -Calidad en servicios turísticos, -Sistemas de gestión de la calidad, -Normativa de Calidad, -Capacitación en calidad, -Certificación de calidad, -Auditorías.
5. DESARROLLO DE LA OFERTA TURÍSTICA: -Tipos la oferta turística, -Desarrollo de casos: turismo cultural, turismo en ambientes naturales, turismo rural.
6. -La presentación de la oferta para su puesta en el mercado, -Nuevas tendencias.
7. COMUNICACIÓN: -El Proceso de la Comunicación, -La comunicación publicitaria, la promoción turística y la comunicación turística. -Imagen. -El cliente, -Las Herramientas Promocionales, -Marketing Electrónico. Internet. El sitio Web, -Factores del éxito.
8. PLAN DE NEGOCIOS: -Descripción del Negocio, -Plan Operativo. -El Presupuesto y su Financiación, -Plan Económico, – Financiero.
9. Presentación y Exposición del Trabajo de Investigación

4-Bibliografía

- Calidad turística en la pequeña y mediana empresa. Boullon, Roberto, Editorial Turísticas Librerías/2005. ISBN: 9879473221. N° páginas: 240
- Aprender a crear una empresa turística, Berastain, Luís. Paidós Ibérica/2006, ISBN: 8449319005, N° páginas: 152
- Bases para la Gestión y el Montaje de un establecimiento hotelero, Orsini Cuadrado, Jesús, Universidad Externado de Colombia/2006, ISBN: 958-710-071-9 N° páginas: 226
- Evaluación operacional y financiera aplicada a la industria hotelera, Schel Mayenberger, Adolfo, Universidad Externado de Colombia/2004, ISBN: 95-8616-827-1, N° páginas: 714
- Gestión de la calidad de los procesos turísticos, Alonso Almeida, Mar, Síntesis S.A/2006, ISBN: 8497564359 , N° páginas: 334
- Proyectos turísticos: formulación y evaluación, Hernández Díaz, Edgar Alfonso, México, D.F. : Trillas, 1994, 211 p.
- Ventas y mercadotecnia para el profesional del turismo, Foster, Dennis L., México, D.F. : McGraw-Hill, 1994, xvii; 233 p.

Nombre del Curso: Gestion De Recursos Humanos En La Hoteleria

Créditos: 3

1-Descripción del curso

La administración de recursos humanos es esencial en cualquier tipo de empresa. Con mayor énfasis esta materia adquiere importancia en las empresas de servicios y, en el presente caso, en las que se dedican a los de hotelería y turismo. El capital humano en este tipo de negocios es fundamental para el éxito empresarial. Por esta razón, es necesario incluir el tema de la administración de los recursos humanos en un programa de maestría relacionado con la hotelería y ecoturismo.

El curso ofrece un conocimiento general sobre la administración de recursos humanos, abarcando los diferentes ámbitos y elementos de la planeación, diseño y análisis de puestos, reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, evaluación y relaciones laborales.

2-Objetivo general

Al término de este curso la y el estudiante conocerá, analizará y discutirá el quehacer de la administración de Recursos Humanos, su importancia, las distintas técnicas y herramientas utilizadas por ésta para contribuir a la eficacia de la organización.

Objetivos específicos

- Comprender el papel que los recursos humanos y su dirección tienen en el éxito de la empresa.
- Analizar las diferentes actividades que comporta la dirección de los recursos humanos y los objetivos a que contribuye cada una de ellas.
- Aprender a tomar decisiones relacionadas con la dirección y gestión del personal de la empresa.

3-Contenido

- Lectura y análisis del programa de curso. Formar grupos.
- PARTE I: LA FUNCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES.
- INTRODUCCIÓN A LA FUNCIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMO MARCO PARA LA FUNCIÓN DE DIRECCIÓN.

TEMA 1: LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

- Evolución histórica de la función de Recursos Humanos.
- Teorías sobre dirección de personal. De la administración de personal a la dirección de Recursos Humanos.
- Los Recursos Humanos como fuente de capacidades distintivas.

- El enfoque estratégico de la función de Recursos Humanos.

TEMA 2: LA PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

- Concepto y objetivos de la planificación de Recursos Humanos.
- Exigencias de la planificación estratégica de Recursos Humanos y opciones estratégicas.
- Aspectos cualitativos y cuantitativos de la planificación de Recursos Humanos.
- Elementos esenciales de la planificación de Recursos Humanos.
- Gestión de Recursos Humanos en hotelería y en instalaciones turísticas.

TEMA 3: EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

- Concepto.
- Aplicaciones de los sistemas de información de Recursos Humanos.
- Objetivos y límites de la informatización de los sistemas de información de Recursos Humanos.

PARTE II: LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL.

TEMA 4: ANÁLISIS Y DISEÑO DE PUESTOS DE TRABAJO.

- Definición y objetivos.
- Fases y resultados del análisis de puestos de trabajo.
- Métodos de análisis de puestos.
- Teorías del diseño del trabajo y técnicas de intervención.
- Nuevas formas de organización del trabajo.

TEMA 5: EL RECLUTAMIENTO.

- Concepto, objetivos y fases del reclutamiento.
- Fuentes de reclutamiento: fuentes internas y fuentes externas.
- Métodos de reclutamiento.
- Preselección.

TEMA 6: LA SELECCIÓN.

- El proceso de selección.
- Las pruebas de idoneidad.
- La entrevista de trabajo.
- Evaluación de los resultados.
- La incorporación y socialización del personal.

PARTE III: DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS.

TEMA 7: FORMACIÓN DEL PERSONAL.

- Concepto y finalidad de la formación.
- Exigencias de la formación.
- Gestión del proceso de formación.

TEMA 8: EVALUACIÓN Y GESTIÓN DEL RENDIMIENTO.

- Concepto y finalidad.
- Identificación de las dimensiones del rendimiento.
- Medición del rendimiento. Métodos de valoración.
- Gestión del rendimiento.

TEMA 9: DESARROLLO DE LA CARRERA PROFESIONAL.

- Concepto.
- Exigencias del desarrollo de la carrera profesional.
- Planificación de carreras.
- Orientación y etapas de carrera.

TEMA 10: GESTIÓN DE LAS RETRIBUCIONES.

- Concepto y objetivos.
- Diseño del sistema de retribuciones.
- Herramientas de retribución.
- Recompensa del rendimiento.
- Diseño y Administración de las prestaciones sociales.

PARTE IV: DIRECCIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

TEMA 11: LA MOTIVACION.

- Motivación y motivadores.
- Principales teorías de la motivación.
- Técnicas de motivación.
- Enriquecimiento de puestos.

TEMA 12: EL LIDERAZGO.

- Concepto y variables que afectan al liderazgo.
- Conducta y estilos de liderazgo.
- Estilos contingentes del liderazgo.
- Papel del liderazgo en la dirección de Recursos Humanos.

TEMA 13: LA COMUNICACIÓN.

- Función de la comunicación en las organizaciones.
- El proceso de comunicación.
- La comunicación en la empresa.
- Dirección de la comunicación.

TEMA 14: LA CULTURA.

- Concepto y elementos de la cultura empresarial.
- Funciones y tipología.
- Indicadores y manifestaciones culturales.
- Efecto de la cultura en las organizaciones.
- Cambio cultural.

TEMA 15: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CAMBIO ORGANIZACIONAL.

- Concepto de cambio.
- El proceso de cambio organizativo.
- Tipos de cambio organizativo.
- El aprendizaje organizativo.

TEMA 16: GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL RECURSO HUMANO.

- Concepto de calidad.
- La calidad como responsabilidad de la gerencia.
- Gestión de la calidad total.

- Gestión de Recursos Humanos y mejora de la calidad.

TEMA 17: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS.

- Concepto y objetivos.
- Ventajas de la evaluación del Sistema de Recursos Humanos.
- Exigencias de la evaluación del Sistema de Recursos Humanos.
- Métodos de evaluación del Sistema de Recursos Humanos.

Presentación y Exposición del Trabajo de Investigación.

4-Bibliografía

- Libro de texto: Acosta, Alberto Jorge; Fernández, Nuria; Mollón, Marta (2002). *Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería*. Madrid: Pearson Education S. A.
- Claver, E.; Gascó, J.L.; Llopis, J. (1996). *Los Recursos Humanos en la empresa: un enfoque directivo*. Cívitas, Madrid. 2ª Edición.
- Gómez-Mejía, L.R.; Balkin, D.B.; Cardy, R.L. (1998). *Gestión de Recursos Humanos*. Prentice Hall, Madrid.
- Hodge B.J.; Anthony, W.P.; Gales, L.M. (1998). *Teoría de la Organización. Un enfoque estratégico*. Prentice Hall, Madrid. 5ª Edición.
- Leal Millán, A. (coord.) (1999). *El factor humano en las relaciones laborales. Manual de dirección y gestión*. Pirámide, Madrid.
- Mondy, R. W.; Noe, R. M. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. Prentice Hall, México. 6ª Edición.
- Rosenberg, R. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. El Ateneo, Buenos Aires.
- Valle Cabrera, R. (1995). *La gestión estratégica de los Recursos Humanos*. Addison-Wesley Iberoamericana, USA.

Nombre del Curso: Estrategia informática en la gestión hotelera

Créditos: 3

1-Descripción del curso

El curso provee de los conocimientos fundamentales que permiten guiar al estudiante en la toma de decisiones sobre ventas y mercadeo en la nueva era de negocios, utilizando las ventajas de la tecnología. También ofrece al estudiante los conocimientos necesarios para la toma de decisiones sobre la tecnología que se debe utilizar para los sistemas informáticos que se implementan para el mejoramiento de la gestión empresarial. Y por último provee de los conocimientos básicos que permitan al estudiante tomar decisiones sobre comercio electrónico.

2-Objetivo general

Dotar al estudiante de los principales conceptos sobre tecnologías informáticas que permiten mejorar la gestión de las empresas o negocios.

Objetivos Específicos

Al finalizar el curso estudiante estará en capacidad de:

- Identificar dónde la tecnología puede ayudar al crecimiento de los negocios.
- Identificar la plataforma tecnológica a utilizar para mejorar la gestión empresarial.
- Utilizar la tecnología para crear ventaja competitiva.
- Anticipar los cambios de tecnología en las operaciones de mercadeo y ventas.
- Conocer en detalle las oportunidades e implicaciones del comercio electrónico.

3-Contenido

1. Lectura y análisis del programa de curso. Introducción y justificación del tema. Formar grupos.
2. IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS. DISEÑO DE PRODUCTO A LA MEDIDA. EL PAPEL DE LOS NEGOCIOS EN LÍNEA. CAMBIOS DEBIDO A LA TECNOLOGÍA. MERCADEO DIRECTO E INTERACTIVO. Dinámica a desarrollar.
3. LA TECNOLOGÍA Y LOS CANALES DE VENTAS Y MERCADEO. ADMINISTRANDO MÚLTIPLES CANALES DE VENTAS Y MERCADEO. VALOR AGREGADO A LAS VENTAS.
4. LAS REDES DE PUBLICIDAD, DISTRIBUCIÓN. LOS CENTROS DE LLAMADAS. Dinámica a desarrollar.
5. CAMBIOS EN LAS OPERACIONES DE VENTAS Y MERCADEO. Dinámica a desarrollar.
6. REORGANIZANDO ALREDEDOR DEL CLIENTE. CONSTRUYENDO SISTEMAS PARA EL CLIENTE. NUEVOS SERVICIOS, AGENCIAS Y SOLUCIONES. CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN.

7. SISTEMAS DE INFORMACIÓN. CONCEPTOS DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. Dinámica a desarrollar.
8. SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA: LA GESTIÓN DE RECURSOS, GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO, GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES. TOMA DE DECISIÓN DE INVERSIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES. MEDICIÓN Y CONTROL DE COSTOS.
9. COMERCIO ELECTRÓNICO CONCEPTO. MODELOS DE NEGOCIOS. NUEVAS PLATAFORMAS.
10. ESTRATEGIAS E IMPLEMENTACIÓN. ASPECTOS DE SEGURIDAD. ASPECTOS TÉCNICOS DE COMUNICACIÓN.

Presentación y Exposición del Trabajo de Investigación.

4-Bibliografía

- Afuah, Allan; Tucci, Christopher. (2003). *Internet Business Models and Strategies: Text and Cases*. 2 ed. USA: McGraw Hill.
- Alvarez, Gonzalo; Pérez, Pedro. (2004). *Seguridad informática para la empresa y particulares*. España: McGraw Hill.
- Awad, Elías. (2006). *Electronic Commerce: From Vision to Fulfillment*, 3/E. USA: Prentice Hall.
- Diorio, Stephen. (2002). *Beyond "e": 12 Ways Technology is transforming Sales & Marketing*. 1 ed. USA: McGraw Hill.
- Laudon, Kenneth; Traver, Carol. (2006). *E-Commerce: Business, Technology, Society*, 3/E. USA: Prentice Hall.
- Maiwald, Eric. (2004). *Fundamentos de seguridad de redes*. España: McGraw Hill.
- Núñez de Lugones. (2002). *Modelos de negocios en Internet. Visión Post-crisis*. España: McGraw Hill.
- Rayport, Jeffrey; Jaworski, Bernard. (2004). *Introduction to e-Commerce*, 2/e, with e Commerce PowerVeb. 2 ed. Edition. USA: McGraw Hill.
- Suminiani, Mariano. (2005). *Los sistemas de información en la empresa actual*. España: McGraw Hill.
- Turban, Efraim; King, Dave; Lee, Jae Kyu; Viehland, Dennis. (2005). *Electronic commerce: A Managerial Perspective 2006*, 4/E. USA: Prentice Hall.
- Lutchen, Mark. (2005). *Dirigir las TI como un negocio, guía práctica para directivos*. McGraw Hill. España.

Nombre del Curso: PRACTICA GASTRONOMICA HOTELERA

Créditos : 3

1-Descripción del curso

La Gastronomía se destaca como el conocimiento del arte de comer y el verdadero reto es encontrar el mejor valor culinario en la amplia gama de oferta de los productos y servicios que se ofrecen en el sector de la gastronomía hotelera que satisfaga las necesidades de los clientes de diferentes culturas, nacionalidades, estilos de vida y deseos de experimentar con nuevas tendencias, nuevos sabores y fusiones.

Con el desarrollo del concepto de Gastronomía también se ha destacado recientemente la importancia de los efectos de pasar de una alimentación tradicional a una alimentación mas abundante en grasa, azúcar, sal y harinas refinadas; pues las actividades comerciales y culturales que conlleva la globalización, hace que la industria hotelera y turística responda a esa movilización de las personas mas allá de un ámbito nacional y regional, amalgamando en los platillos y bebidas una gran diversidad cultural y de conceptos en el arte de comer.

El curso de Practica Gastronómica Hotelera no solamente se visualiza como una de las actividades en las cuales se tendrán experiencias con uno de los rubros comerciales muy rentables del sector, sino que también trasciende a otros niveles en los cuales los servicios que provee satisface necesidades y aportan a los clientes y usuarios conocimiento acerca de las tradiciones y costumbres culinarias en Costa Rica, la gastronomía popular y la exaltación de vanguardia de las tendencias culinarias del momento en la región y en el mundo.

2-Objetivo general

Proveer las bases teórico-prácticas de la gastronomía hotelera, a los profesionales en Hotelería y Turismo, que les permita comprender y aplicar el criterio técnico en la toma de decisiones de su gestión como gerentes, administradores y encargados de programas de mejoramiento continuo en las actividades hoteleras.

Objetivos específicos

1. Explicar las características de la gastronomía popular, nacional, regional e internacional y su interrelación con las recetas, cartas y menús en la hotelería.
2. Explicar la relación de los hábitos alimentarios y la diversidad cultural en la determinación de la gastronomía local, nacional y regional.
3. Comprender al menú como la principal herramienta de ventas de la operación gastronómica
4. Implementar técnicas para maximizar la rentabilidad y aumentar el impacto en la preferencia de los clientes.

3-Contenidos

Unidad I: Fundamentos de Gastronomía

- Introducción e Historia de la Gastronomía
- El valor de las actividades gastronómicas para el mercadeo hotelero
- Características mas representativas de la cocina costarricense, regional e internacional
- Terminología culinaria
- Tendencias en la Gastronomía

Unidad II. Preferencias alimentarias y su influencia en la Gastronomía Hotelera.

- Costumbres y patrones de consumo de alimentos en la población en general
- Influencia de los estilos de vida en la selección del menú
- Respuesta gastronómica hotelera a las demandas del cliente
- Breve reseña del perfil de salud de los grupos de población

Unidad III. El menú

- El tipo de restaurante y el menú
- Requisitos generales del menú
- Terminología aceptada.
- Recetas representativas de la cocina nacional, regional e internacional
- Alternativas para adecuar menús a las necesidades de los clientes.
- El menú y las decisiones legales y de infraestructura, servicio y costo

Unidad IV. El menú como herramienta de ventas

- 1. Momentos y motivos de consumo.
- 2. Ingeniería del menú
- 3. Herramientas para medir la posición de cada opción de menú en la preferencia de los clientes y en la rentabilidad del negocio
- 4. Diseño de la cartilla de menú

4-Bibliografía

- Centro Nacional de Ciencia y Tecnología de Alimentos. (2008) Promotor de Inocuidad de Alimentos para los Servicios de Alimentación. Curso del 21 de enero al 21 de febrero 2008. San José. Universidad de Costa Rica
- Coltman, M. (1992) Como iniciar y Administrar un Restaurante. Editorial Norma S.A, Bogotá.
- Davis, M. ; Aquilano, N. y Chase, R. (2001) Fundamentos de Dirección de Operaciones. McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Faga, H. y Ramos, M. (2006) Como profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales. Colección Cuadernos. Granica, Buenos Aires.
- Hodges, C. (1989) Culinary Nutrition for Foodservice Professionals. Van Nostrand Reinhold. USA.
- Lambin, J. (1995). Marketing Estratégico. McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Sapag, N. (2007) Proyectos de Inversión. Formulación y Evaluación. Pearson Educación de México S.A. México.
- Vallsmadella, J. (2002) Técnicas de Marketing y Estrategias para Restaurantes. Pearson Educación, Madrid.

Nombre del Curso: AGROECOTURISMO SUSTENTABLE

Créditos: 3

1-Descripción del curso

La sociedad es parte de la naturaleza, por lo que es necesario ubicar el proceso de interrelación con las condiciones de los ecosistemas. Así, la sociedad en su proceso de desarrollo científico-tecnológico y agroindustrial, debe de tomar en cuenta los procesos de regeneración de los ciclos naturales, de lo contrario entra en una etapa de degradación de sus mismas bases de vida.

Este curso pretende desarrollar aspectos generales de la geografía y patrimonio histórico, cultural y turístico nacional y relacionarse con un proceso de desarrollo del agroecoturismo en Costa Rica en particular y el mundo en general. Para ello, se enfatiza en analizar los diversos aspectos sociales, culturales e históricos con énfasis en su relación geográfica y turística nacional.

La actividad turística es un fenómeno de gran dinamismo, que cada día se extiende a más espacios, por lo que la oferta ha tenido que ampliarse de acuerdo con las exigencias de la demanda. En la actualidad, gracias al alto potencial agrícola y al auge del sector turístico, se comienza a explotar el agroecoturismo.

La situación psíquica y ambiental en las sociedades muy urbanizadas y con espacios naturales muy reducidos condujo al surgimiento de una modalidad de turismo que apunta a las regiones poco alteradas, con el objeto de apreciar y disfrutar las bellezas escénicas y la biodiversidad. Por eso, la actividad turística es un fenómeno de gran dinamismo, que cada día se extiende a más espacios, por lo que la oferta ha tenido que ampliarse de acuerdo con las exigencias de la demanda. Hoy, gracias al alto potencial agrícola ecológico y al auge del sector turístico, se comienza a desarrollar el Agroecoturismo; donde se integran y utilizan los recursos naturales y agropecuarios bajo el enfoque sustentable.

El agroecoturismo surge como una actividad más relacionada con el turismo rural, donde no sólo importa el espacio protegido de flora y fauna, sino la interacción entre el agroproductor de áreas rurales, sus técnicas, los recursos naturales y el visitante a estas áreas. Así, el agroecoturismo busca convertir los espacios rurales en sitios de atracción para los turistas, aprovechando los recursos propios del lugar: geografía, cultura, agroproducción y otros.

El agroecoturismo se convierte en una actividad complementaria de las actividades agrícolas rurales, con la ventaja de que el habitante de las zonas rurales percibe una retribución por la conservación de su hábitat y mejora en su calidad de vida. El agroecoturismo se fundamenta en los servicios turísticos que ofrece al visitante, sin que se desplace, ni cambie su actividad principal ni sus costumbres, ya que éstos son los elementos diferenciadores del producto que ofrece. Con el agroecoturismo se ofrece al turista el servicio de hospedaje y alimentación, los productos que cosecha y actividades como cabalgatas, visitas a zoo-criaderos, caminatas guiadas a bosques y a los campos de producción donde, se le muestran al visitante las técnicas agrícolas invitándosele a participar en algún proceso. En las zonas costeras o

cercanas a ríos con afluentes que lo permitan, se pueden ofrecer a los turistas canotaje recreativo, pesca deportiva y buceo.

Este curso representa una alternativa para las regiones rurales de nuestro país, ya que los propietarios de fincas que tradicionalmente se han dedicado a la explotación agropecuaria, se pueden incorporar y beneficiar del sector turístico, por medio de la visita de turistas a sus fincas. Así, el Agroecoturismo aprovecha los procesos agroecológicos para diversificar su oferta y ofrecer a este sector un valor agregado a su producción.

Este curso posibilita que los estudiantes adquieran conocimientos y los implementen rápidamente, en los campos de la industria turística, la ecología, la producción agropecuaria, además de las interrelaciones necesarias para servir a una clientela cada día más exigente, en cuanto a diversidad de productos y a calidad.

2-Objetivos generales

- Desarrollar en el estudiante, las habilidades y destrezas necesarias para la conducción exitosa de empresas y actividades agroecoturísticas en las áreas rurales de manera sustentable.
- Proporcionar a los estudiantes una base teórica y práctica sobre la planeación, coordinación e instrumentación de proyectos agroecoturísticos, que les permita desarrollar un criterio de toma de decisiones, vinculados al turismo, el agro y el ambiente, en el ámbito académico, gubernamental, privado, comunidades campesinas, o por integrarse a grupos de trabajo multidisciplinarios; así como especialistas en ciencias agrícolas y forestales, intérpretes de la naturaleza, guías de turistas, jubilados, empresas de turismo alternativo, empleados de las áreas naturales protegidas y ONG's ambientalistas.

Objetivos específicos

El educando del curso de Agroecoturismo será capaz de:

- a- Interrelacionar el turismo, la agricultura ecológica y el desarrollo sustentable en las áreas rurales.
- b- Diseñar y explicar planes turísticos basados en la historia y la geografía de la región dentro de un proceso agroproductivo ecológico.
- c- Comprender la climatología, historia y geografía de la región y su relación con el ambiente.
- d- Explicar las características culturales de la población de la región.
- e- Desempeñarse con solvencia y ética en los diferentes espacios del Agroecoturismo.
- f- Explicar las diferentes actividades de la economía regional y su impacto con el ambiente.
- g- Diseñar e implementar un Plan Estratégico de desarrollo de un proyecto de agroecoturismo rural sustentable, que permitan generar ventajas competitivas en el territorio: infraestructura turística, diseño y construcción de senderos, albergues.

3-Contenido

1. Agricultura, ecología y turismo.

2. Bases teóricas del agroecoturismo.
3. Concepto y características del agroecoturismo.
4. El Agroecoturismo como actividad del Turismo Alternativo
5. Socioeconomía del agroproductor y la biodiversidad. Mercadotecnia aplicada al agroecoturismo.
6. Ecosistema natural y biodiversidad. Alternativas de sustentabilidad. Regionalización y microclimas. Flora y fauna en el ambiente tropical
7. Características del agroecosistema sustentable: estrategia múltiple agrícola.
8. El agroecoturismo, estrategia para el desarrollo sustentable.
9. Legislación ambiental, agricultura y turismo. Obstáculos al desarrollo del agroecoturismo.
10. Destinos, circuitos y rutas de alto significado agroecoturístico en Costa Rica.
11. Tipos de turismo: características (playa, montaña, urbano, rural, ecológico, agrícola, 3 edad y otros). Características culturales de la población regional. Rutas étnicas, culturales, ecológicas, agrícolas, frutera. Dinámica a desarrollar.
12. Soberanía y seguridad alimentaria: obstáculos, perspectivas y mercados solidarios.
13. Ética y agroecoturismo: obstáculos y perspectivas en Costa Rica.
14. Formulación y evaluación de proyectos agroecoturístico.
15. Métodos y Técnicas de investigación del agroecoturismo: rotación, abono orgánico, policultivo, rituales y otros.
16. Metodología de investigación de la agricultura ecológica.
17. Exposición y presentación de trabajos de investigación

4- Bibliografía

Altieri, M. A. (1992) ¿Por qué estudiar la agricultura tradicional? Agroecología y Desarrollo CLADES, No.1 pag. 25.

Acerenza, Miguel A. (1995) Administración del turismo. Vol 1: conceptualización y organización.

México, D.F. Editorial Trillas.

Beck, U. (1998) La sociedad de riesgos: hacia una nueva modernidad. Barcelona, Paidós.

Boullon, Roberto (1992) Las actividades turísticas y recreativas. Editorial Trillas, México.

Buades, J. (2005) Exportando paraísos: La colonización turística del planeta. Madrid, España.

Carranza, Manuel (1990) Legislación turística en Costa Rica. San Jose: EDUCATUR.

De la Torre Padilla, Oscar (1994) Introducción al estudio del turismo. México D.F.: Editorial CECSA.

De la Torre Padilla, Oscar (1992) El turismo fenómeno social. México D.F.: Editorial Fondo de Cultura Económica.

Foster, Dennis (1994) Introducción a los viajes y al turismo. México D.F.: McGraw-Hill.

Gascón, J. y Cañada, E. (2005) Viajar a todo tren. Turismo, desarrollo y sostenibilidad. Icaria, Barcelona, 159 páginas.

Gliessman, S. (2002) Agroecología: procesos ecológicos en agricultura sostenible. CATIE, Costa Rica.

Gonsalves, et al. (2006) Investigación y desarrollo participativo para la agricultura y el manejo sostenible de

Jordi Gascón (2007) La colonización turística del planeta. Revista electrónica. www.rebellion.org 31-03-2007.

- López, S. (2007) Razonables propuestas para un turismo responsable. Revista El Viejo Topo, España.
- Martínez, R. (2005) Fundamentos culturales, sociales y económicos de la agroecología. Revista Ciencias Sociales # 13-14, IIS, UCR
- Martínez, R. (2003) Alternativa para un desarrollo sustentable. En *Inter Sedes* #, UCR.
- Martínez, R. (2008) Etnoagroecología en Talamanca. Editorial EUNA, Costa Rica.
- Mires, F. (1990) El discurso de la naturaleza: ecología y política en América Latina. DEI
- Morales, H. (2006) Turismo comunitario: una nueva alternativa al desarrollo. AIBR. Revista de Antropología Iberoamericana. www.aibr.org
- Organización Mundial del Turismo (2001) Código de Ética ambiental para el turismo. ONU.
- Organización Mundial del Turismo (1995) Educando educadores en turismo. Edición Universidad Politécnica de Valencia. España.
- Quesada, Renato (2002) Elementos del turismo. EUNED, Costa Rica.
- Shiva, V. (2001) Biopiratería. El saqueo de la naturaleza y del conocimiento. Romanyà/Vall, S.A. Barcelona, España
- Spinelli, Sara (1990) Terminología turística y hotelera. Ediciones Corregidor.
- Toledo, V.M., et al. (1997) La apropiación campesina de la naturaleza: un análisis etnoecológico. (Mimeografiado o en prensa). México.
- Vargas, Gilbert (2000) Geografía turística de Costa Rica. EUNED, Costa Rica.
- Wagensberg, J. (2003) Ideas sobre la Complejidad del Mundo. Tusquets Editores S.A. Serie Metatemas 9. Barcelona, España.
- Wagensberg, J. (2004) La rebelión de las formas. 1era. Edición. Colección Metatemas; Tusquets Editores; Barcelona, España

www.rebelión.org

www.ecoportal.net

www.biodiversidadla.org

www.tierramerica.net

www.estadonacion.co.cr

www.telesur.org

www.cubadebate.org

www.informa-tico.com

www.prensaescrita.com

www.agroforesteriaecologica.com

Nombre del Curso: Legislación turística y hotelera

Créditos: 3

1-Descripción del curso

El ciclo de vida de las empresas está determinado en gran medida por la legislación del país en que insertan. Si bien en el ámbito privado rige el principio de autonomía de la voluntad, ello no significa que prácticamente todos los aspectos y dimensiones empresariales no estén en algún grado, regulados. Así, la constitución, la operación e incluso liquidación debe apegarse a lo estipulado en la ley. Aspectos tales como la inscripción en el registro mercantil, la tributación, las relaciones laborales, la ubicación y uso del suelo por parte de la empresa, los derechos del consumidor, los contratos mercantiles, sólo para poner algunos ejemplos, están regulados por las diferentes normas y principios que componen en el ordenamiento jurídico de un país. En razón de ello, el entorno en que se desenvuelve la empresa hotelera debe considerarse como un factor fundamental dicho aparato regulativo. El administrador de empresas hoteleras debe conocer los aspectos jurídicos básicos en que se constituyen y operan los negocios, para una adecuada gestión y toma de decisiones.

2-Objetivo general

Comprender el entorno jurídico en que se constituyen y operan las empresas turísticas y hoteleras, para apoyar la toma de decisiones y, en general, la gestión del administrador de dichas entidades.

Objetivos específicos

1. Comprender los principios básicos jurídicos que afectan la constitución, operación y liquidación de las empresas privadas, en general, según el ordenamiento costarricense.
2. Conocer las principales disposiciones legales y administrativas que regulan la puesta en marcha y actividad de las empresas hoteleras en el país.
3. Conocer las categorías y conceptos jurídicos fundamentales, para que el administrador maximice el desempeño de los recursos de la empresa dedicados a consultorías jurídicas y aspectos legales.
4. Motivar una reflexión crítica sobre los aspectos jurídicos que atañen a las empresas turísticas y hoteleras.

3-Contenidos

1. Aspectos propedéuticos. Principales principios jurídicos y normas constitucionales que regulan la actividad empresarial en Costa Rica. Principio de autonomía de la voluntad, principio de legalidad. Derecho de propiedad privada, alcances y limitaciones. Principales características del ordenamiento jurídico costarricense. Principios de alcance internacional: a) trato nacional, b) la nación más favorecida. Convenios internacionales que afectan la instalación de empresas extranjeras en Costa Rica y la inversión extranjera en general.
2. Derechos del administrado y deberes de la Administración Pública. Principios rectores de la actividad administrativa. Responsabilidad de la Administración Pública. Responsabilidad de los funcionarios públicos: administrativa, civil y penal. Principios fundamentales del servicio público, para asegurar la continuidad, eficiencia y

- adaptación a todo cambio en el régimen legal o en las necesidades sociales que satisfagan. Igualdad de trato a los usuarios. Principio de legalidad administrativa. Derecho de petición y pronta respuesta. Consulta de información que consta en archivos públicos y secreto de Estado. Ley N° 8220: Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos. Silencio positivo y silencio negativo de la Administración Pública. Recurso de queja. Recurso de amparo. Procedimientos judiciales contenciosos (interdictos, ordinarios, especiales). Contralorías de servicios.
3. La constitución de la empresa. Formas de organización y requisitos de inscripción registral.
 4. La puesta en marcha de la empresa. Requisitos, formularios, plazos y procedimientos requeridos al administrado, por la Administración Pública. Gobierno central, instituciones autónomas y municipales. a) Construcción de inmuebles: Estudio de prediseño. Evaluación ambiental ante SETENA. Visado de planos y permiso de construcción. b) Trámites de inscripción obligatorios: INS, CCSS, Dirección General de Tributación. c) Permiso sanitario de funcionamiento (Ministerio de Salud). d) Patente municipal.
 5. La zona marítima terrestre. Concesión y ubicación de empresas en dicha zona. Cesión de derechos en concesiones existentes. Declaratoria de zona de aptitud turística. Demarcatoria de zona pública. Plan regulador costero y procedimientos para obtener la concesión en caso de que no exista. Inscripción en el registro Nacional de la concesión.
 6. Incentivos turísticos. Contrato turístico.
 7. Legislación especial para el Golfo Papagayo. Oficina Ejecutora Polo Turístico Golfo Papagayo (ICT).
 8. Trámites en el caso de empresas que no se ubican en la zona marítima terrestre.
 9. Legislación mercantil, laboral y fiscal que atañe a la operación de empresas turísticas, en general, y hoteleras, en particular, en Costa Rica.

4-Bibliografía

Ley N° 2 (Código de trabajo).
Ley N° 3284 (Código de Comercio).
Ley N° 3454 (Orgánica del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos) y sus reformas.
Ley N° 4240 (de Planificación urbana).
Ley N° 4755 (Código de normas y procedimientos tributarios) y sus reformas.
Ley N° 5395 (General de Salud) y sus reformas.
Ley N° 6043 (Sobre la Zona Marítimo Terrestre) y sus reformas.
Ley N° 6227 (General de la administración pública).
Ley N° 6758 (Reguladora del desarrollo y ejecución del Proyecto turístico del Golfo de Papagayo).
Ley N° 6990 (de Incentivos para el desarrollo turístico).
Ley N° 7554 (Orgánica del Ambiente).
Ley N° 7794 (Código municipal).
Ley N° 7888 (de Biodiversidad).
Ley N° 8114 (de Simplificación y eficiencia tributaria).
Ley N° 8220 (Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos).
Ley N° 8422 (Contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública).
Reglamento a la Ley sobre la zona marítimo-terrestre y sus reformas (Decreto ejecutivo N° 7841-P).
Reglamento a la Ley reguladora del desarrollo y ejecución del Proyecto turístico del Golfo de Papagayo (Decreto ejecutivo DE-25439-MP-TUR).

Nombre del Curso: Gestión de la calidad y mercadeo en servicios hoteleros

Créditos : 3

1-Descripción del curso

La Maestría en Gestión Hotelera incluye este curso porque el conocimiento en la gestión de la calidad y mercadeo de servicios exige una eficiente competitividad global. El curso está diseñado de tal forma que les permita a las y los estudiantes, futuros miembros de un equipo gerencial hotelero, abarcar futuras experiencias con amplitud y profundidad. Dentro de los temas referidos, están el alojamiento, el mercadeo, la publicidad y ventas, la planificación y operación de servicios turísticos.

2-Objetivo general

Desarrollar en forma amplia los conceptos del mercadeo de servicios en el sector hotelero, a través de una activa participación de los estudiantes universitarios.

Objetivos específicos:

- 1) Mostrar su importancia para el profesional, así como la interrelación con las otras áreas del Mercadeo.
- 2) Poner en práctica técnicas y herramientas importantes del Mercadeo de Servicios Hotelero.
- 3) Desarrollar modelos de comunicación y persuasión en los servicios que se ofrecen a los clientes.
- 4) Investigar y comprender las interrogantes que rodean el proceso de servicios.

3-Contenido

Lectura y análisis del programa de curso. Introducción y justificación del tema. Formar grupos.

COMPRENSIÓN DE LOS SERVICIOS

- Aspectos característicos del marketing de servicios.
- Desarrollo de marcos de referencia para el análisis de servicios.
- Planeación estratégica de marketing.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y LAS EMPRESAS DE SERVICIOS

- Desempeño de una organización de servicios.
- Desafíos de las organizaciones modernas.

PLAN DE MARKETING PARA EL CLIENTE INTERNO

- Pasos para la elaboración de un plan de marketing para los clientes externos.

COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS

- Identificación de clientes y desarrollo de relaciones con ellos.
- Administración de la demanda.

INSTRUMENTOS PARA LOS MERCADÓLOGOS DE SERVICIOS

- Creación y prestación de servicios.
- Comprensión de costos y desarrollo para la fijación de precios.
- Comunicación y promoción de servicios.

RETOS DEL MILENIO

- Retos de incrementar el marketing relacional en los servicios.
- Desarrollo y control del servicio al cliente. Administración de la lealtad.
- Globalización de los servicios.

Presentación y Exposición del Trabajo de Investigación

4-Bibliografía

Christopher, H. (2006) *Mercadotecnia de Servicios*. México: D. F. Editorial Pearson. Última edición.

Cobra, Marcos (2000) *Marketing de Servicios*. Colombia: McGraw Hill Segunda Edición.

Guiltinan, Joseph, Gordon W. Paul (1996) *Administración de marketing, estrategias y programas*. Quinta Edición, Santa Fe Bogotá. Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S. A.

Huete, D Andrea, Reynoso, Lovelock (2004) *Administración de Servicios*. 1ª edición, Editorial Prentice Hall.

Lambin, Jean Jacques (1996) *Marketing Estratégico*. México, Editorial Mc Graw Hill, Tercera Edición.

Lovelock, Christopher H. (1997) *Mercadotecnia de Servicios*, 3a. edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A., México.

Ries, All & Trout Jack (1996) *El nuevo posicionamiento*. Editorial Mc. Graw Hill.

Schiffman, León G. y Lazar Kanuk, Leslie (2001) *Comportamiento del Consumidor* 7a. edic. Edit. Prentice Hall Hisp., México.

Zeithmal, Valarie; Bitner Mary (2002) *Marketing de servicios*, 2a edición, Editorial Mc Graw Hill. México.

Nombre del Curso: Investigación Profesional I

Créditos: 4

1-Descripción del curso

Los cursos de investigación I y II están diseñados para que los estudiantes de la Maestría Profesional realicen una investigación con énfasis práctico en los aspectos generales propios de la hotelería.

En este curso se ofrecen los fundamentos teóricos y metodológicos de la investigación, enfatizando en los aspectos exógenos o el contexto externo en el campo del turismo y la hotelería. En el curso se elabora el proyecto de un trabajo de investigación en el que se aborda la realidad y se orienta al o la estudiante para que valore diferentes temas sobre la hotelería en su contexto, con énfasis en Costa Rica.

El y la estudiante deben plantear el problema a investigar y los objetivos.

2-Objetivos

- Desarrollar los aspectos teóricos metodológicos necesarios para elaborar un proyecto de investigación practica sobre la hoteleria en general.
- Lograr que el estudiante elabore el problema y los objetivos a investigar.
- Aplicar las destrezas y habilidades de investigación en el trabajo.

3-Contenido

De acuerdo con el tema elegido por cada estudiante y aprobado por el profesor del curso.

1. Introducción al proceso del conocimiento.
2. El proceso de investigación científica.
3. Introducción a la teoría
4. Introducción a la metodología.
5. Conceptos y características: de investigación, de teoría, de método.

4-Bibliografía

Babbie, Earl (2000) Fundamentos de la investigación social. International Thomson Editores, primera edición. México.

Barrantes Echavarría, Rodrigo (1999) Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo. 1. ed. San José, C.R.: EUNED.

Brenes, Albam (2000) Los trabajos finales de graduación. Su elaboración y presentación en

- las Ciencias Sociales. Editorial Universidad Estatal a Distancia, sexta reimpression de la primera edición. San José.
- Chavez-Tafur, J. (2006) Aprender de la experiencia. Una metodología para la sistematización. Perú: Asociación ETC Andes / Fundación ILEIA.
- Davis, Duane (2001) Investigación en Administración para la toma de decisiones. International Thomson Editores, quinta edición. México.
- Delgado, J.M. y Gutiérrez, J. (coord.) (1995) Métodos y Técnicas Cualitativas de investigación en ciencias sociales. Síntesis Madrid.
- Díaz, E. (1997) Conocimiento, Ciencia y Epistemología. En Metodología de las ciencias sociales. Editorial biblos. Bs As. Argentina.
- Eyssautier, Maurice (2000) Metodología de la investigación. Desarrollo de la inteligencia. Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales, segunda reimpression de la tercera edición. México.
- Fals Borda, O. (1992) La ciencia y el pueblo: nuevas reflexiones. En La investigación-acción-participativa. Inicios y desarrollos. Popular; Madrid. 65-84 pp.
- Franklin, Enrique (2000) Auditoria administrativa. Editorial Mc Graw Hill, primera edición. México.
- García, Ethel y Chavarría, Edgar (compiladores)(1999). Métodos y Técnicas de Investigación. San José, Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Hernández, Sampieri Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista, Lucio, Pilar. 2003. Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Mc Graw-Hill Interamericana. Editores. México, D.F.
- Martinez, R. (2007) Enfoque de la investigación cualitativa. Revista *Tópicos* # 144, UNA
- Park, P. (1992) Qué es la investigación-acción participativa. Perspectivas teóricas y metodológicas. En La investigación-acción participativa. Inicios y desarrollos. Popular; Madrid. 135-174.
- Ruiz Olabuenaga, J.E. (1996) Metodología de la investigación cualitativa. Bilbao, Universidad de Deusto.
- Schmelkes, Corina (1998) Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (Tesis). Centro Interdisciplinario de Investigación y Docencia en Educación Técnica, segunda edición. México.

Nombre del Curso: Tecnología Hotelera

Créditos: 3

1-Descripción del curso

El curso provee de los conocimientos sobre las nuevas tecnologías de información y comunicación existentes en el mercado para la gestión hotelera, además provee los elementos y conceptos principales que le permitirá tomar decisiones relacionadas con la escogencia de tecnología y sus aplicaciones para apoyar los diferentes procesos de la gestión.

2-Objetivo general

Dotar al estudiante de los principales conceptos sobre tecnologías informáticas y de comunicación utilizadas para la implementación de los sistemas de gestión hotelera.

Objetivos específicos

Al finalizar el curso estudiante estará en capacidad de:

- Identificar las principales tecnologías existentes en el mercado para la solución de los diferentes problemas de la gestión hotelera.
- Utilizar los conocimientos adquiridos para la toma de decisiones en cuanto a elección de tecnología para la resolución de problemas específicos de la gestión hotelera.
- Determinar las ventajas y desventajas de una tecnología en particular.

3-Contenido

1. Lectura y análisis del programa de curso. Introducción y justificación del tema. Formar grupos.
2. Tecnologías en hardware y software conceptos.
3. Microprocesadores, memorias, dispositivos de entrada y salida.
4. Lenguajes de programación, ambientes de desarrollo.
5. Sistemas operativos conceptos, alternativas en el mercado, ventajas y desventajas. Dinámica a desarrollar.
6. Tecnologías para bases de datos conceptos, alternativas en el mercado, ventajas y desventajas.
7. Comunicación conceptos, medios, protocolos. Quiz o Prueba.
8. Seguridad conceptos, mecanismos administrativos y técnicos.
9. Software y hardware aplicable para las necesidades hoteleras..
10. Presentación y Exposición del Trabajo

4-Bibliografía

- HalSall, Fred. (2005) Redes de computadoras e Internet 5/E. Pearson Education:
- Stallings, William (2005) Sistemas Operativos, 5/E. Pearson Education.
- Tanenbaum, Andrew Redes de Computadoras, Cuarta edición, Prentice Hall.
- Tanenbaum, Andrew. (2003) Sistemas operativos modernos. Prentice Hall.
- Silberschatz, Abraham; Galvin, Peter Baer & Gagne, Greg. (2006) Fundamentos de sistemas operativos. McGraw Hill. España.
- Pratt, Terrence; Zelkowitz, Marvin. (1997). Lenguajes de programación. Prentice Hall.
- Elmasri, Armes. (2002) Fundamentos de sistemas de bases de datos. Pearson Education.
- Connolly, Thomas. (2005) Sistemas de bases de datos 4/E. Pearson Education.
- Silberschatz, Abraham; Korth, Henry; Susarshan, S. (2006) Fundamentos de bases de datos, 5 ed. McGraw Hill. España.
- Stallings, William (2000) Comunicaciones y Redes de Computadores. Sexta Edición. Pearson Education.
- Stallings William (2000) Fundamentos de Seguridad en Redes “Aplicaciones y Estándares”, Prentice Hall
- Carracedo, Justo. (2004) Seguridad en redes telemáticas. McGraw Hill. España.
- Marañón, Gonzalo; Pérez, Pedro. (2004) Seguridad informática para empresas y particulares. McGraw Hill Interamericana. España.
- Lutchen, Mark. (2005) Dirigir las TI como un negocio, guía práctica para directivos. McGraw Hill. España.
- Gil. (1997) Sistemas y tecnologías de la información para la gestión. McGraw Hill. España.
- Suminiani, Mariano. (2005) Los sistemas de información en la empresa actual. España: McGraw- Hill.
- De Nuñez, Fernando. (2001) Modelos de Negocios en Internet. McGraw-Hill

Nombre del Curso: Gestión Del Servicio De Alimentos Y Bebidas

Créditos: 3

1-Descripción del curso

Gestionar es coordinar todos los recursos disponibles a fin de conseguir unos objetivos. Se gestiona la calidad, la cadena de suministros, entre otros. Las operaciones comerciales de servicios de alimentos y bebidas se organizan para proveer satisfacción a los clientes y obtener utilidades mediante una organización de servicio; y como tal los departamentos de alimentos y bebidas tienen procesos complejos.

Muchos gerentes del servicio de alimentos y bebidas tienen básicamente tres preocupaciones a las que debe responder a través del desarrollo de planes y actividades en su gestión: el mercadeo (desde la perspectiva del cliente) en donde el menú marca el paso para la mayoría de los procesos funcionales internos; los alimentos y las bebidas a los cuales se les da un interminable énfasis en los procedimientos de manipulación y las técnicas que aseguran que los niveles de calidad se están manteniendo y, finalmente, los sistemas de contabilidad y mantenimiento de registros debido a la importancia máxima de tener información detallada sobre el estado financiero de la operación.

En la Maestría de Gestión Hotelera, el curso de Gestión del Servicio de Alimentos y Bebidas pretende brindar un mayor conocimiento profesional sobre este tipo de operaciones de tal forma que desarrollen habilidades para utilizar los recursos que apoyen de la mejor manera posible de estrategia competitiva de la organización. Además, desarrolla criterio sobre seguridad e higiene de planta y alimentos para cumplir la normativa vigente nacional e internacional y sus estándares de calidad; todo ello con el fin de asegurar el desarrollo constante de la competitividad.

2-Objetivos generales

Dar a conocer las bases teórico-prácticas de gestión de servicios de alimentos y bebidas a los profesionales en hotelería, para que estén en capacidad de comprender y articular los recursos disponibles en la toma de decisiones y encargados de programas de mejoramiento continuo en las actividades hoteleras y turísticas.

Objetivos específicos

El egresado del curso deberá capaz de:

1. Comprender los conceptos básicos de menú y recetas, los procesos operativos, áreas funcionales, inocuidad de alimentos; buenas prácticas de manufactura en alimentos y bebidas.
2. Interrelacionar la clasificación y diseño del servicio de alimentos y bebidas con el segmento de población que atiende.

3. Analizar la normativa legal vigente sobre la operación y funcionamiento de servicios de alimentos y bebidas y su relación con los programas de calidad.
4. Desarrollar herramientas para organizar y controlar las actividades de la operación de alimentos y bebidas a nivel hotelero.

3-Contenidos

Unidad I: Generalidades de la Gestión en Alimentos y Bebidas

- El Departamento de Alimentos y Bebidas
- Clasificación y Subsectores de los servicios de alimentos y bebidas comerciales
- Actividades administrativas y técnicas
- Conceptos clave en la gestión de alimentos y bebidas
- Requisitos de planta física, equipos y utensilios de la cocina hotelera.

Unidad II. Legislación vigente y regulación en el servicio de alimentos y bebidas.

- Leyes, Reglamentos, Normas, Contratos
- Políticas y organización del sector para la regulación
- Sistemas de gestión de la inocuidad de alimentos
- Las Buenas Practicas de Manufactura en servicios de alimentos y bebidas

Unidad III. El control de las operaciones

- Las prioridades básicas en las operaciones
- Definición y tipos de control
- Etapas de la operación de alimentos y bebidas que requieren control
- Aspectos negativos en el control
- El control y el sistema de información
- Las herramientas del control en operaciones de alimentos y bebidas

4-Bibliografía

Centro Nacional de Ciencia y Tecnología de Alimentos. (2008) Promotor de Inocuidad de Alimentos para los Servicios de Alimentación. Curso del 21 de enero al 21 de febrero 2008. San José. Universidad de Costa Rica

Coltman, M. (1992) Como iniciar y Administrar un Restaurante. Editorial Norma S.A, Bogotá.

Davis, M. ; Aquilano, N. y Chase, R. (2001) Fundamentos de Dirección de Operaciones. McGraw-Hill/Interamericana de España.

Faga, H. y Ramos, M. (2006) Como profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales. Colección Cuadernos. Granica, Buenos Aires.

Horngren, Ch. y Foster, G. (1991) Contabilidad de Costos. Un Enfoque Gerencial. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México.

Lambin, J. (1995). Marketing Estratégico. McGraw-Hill/Interamericana de España. Pannell-

Martin, D. (1998) Controlling Costs in the Food Service Industry. C.H.I.P.S. USA.

Sapag, N. (2007) Proyectos de Inversión. Formulación y Evaluación. Pearson Educación de México S.A. México.

Vallsmadella, J. (2002) Técnicas de Marketing y Estrategias para Restaurantes. Pearson Educación, Madrid.

Nombre del Curso: Investigación Profesional II

Créditos: 4

1-Descripción del curso

En este curso se continúa y concluye con el desarrollo del proyecto de investigación iniciado en el curso de investigación profesional I; aquí se enfatizan las características endógenas del desarrollo y estructura de un hotel en su contexto, donde se elabora y presenta el trabajo escrito.

En este curso los (las) estudiantes aplicarán los diferentes conceptos, categorías y herramientas aprendidas en el programa de maestría.

2-Objetivos

- Analizar las características propias de una empresa hotelera.
- Culminar el proceso de investigación profesional, elaborar el informe y presentarlo.

3-Contenido

Por la naturaleza del curso, se desarrollarán de acuerdo con el tema elegido por cada estudiante y aprobado por el profesor del curso.

4-Bibliografía

Por la naturaleza del curso, cada estudiante utiliza la bibliografía que ha identificado previamente durante la elaboración del curso, junto con cualquier otra adicional que considere pertinente incorporar a su Trabajo de Investigación II.

Babbie, Earl (2000) Fundamentos de la investigación social. International Thomson Editores, primera edición. México.

Barrantes, Rodrigo (2000) Investigación: un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo. Editorial Universidad Estatal a Distancia, segunda reimpresión. San José.

Bernal, César Augusto (2000) Metodología de la investigación para administración y economía. Editorial Prentice Hall, primera edición. Bogotá.

Blaxter, Loraine et al. (2000) Cómo se hace una investigación. Editorial Gedisa, primera edición. Barcelona.

Brenes, Albam (2000) Los trabajos finales de graduación. Su elaboración y presentación en las Ciencias Sociales. Editorial Universidad Estatal a Distancia, sexta reimpresión de la primera edición. San José.

Cabezas, Horacio (2000) Metodología de la investigación. Editorial Piedra Santa, cuarta reimpresión. Guatemala.

Davis, Duane (2001) Investigación en Administración para la toma de decisiones. International Thomson Editores, quinta edición. México.

Elizondo, Arturo (2000) Metodología de la investigación contable. Planeación, recopilación, procesamiento, interpretación, comunicación. Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales, tercera reimpresión de la segunda edición. México.

Eyssautier, Maurice (2000) Metodología de la investigación. Desarrollo de la inteligencia. Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales, segunda reimpresión de la tercera edición. México.

Martínez, R. (2007) Enfoque de la investigación cualitativa. Revista *Tópicos* # 144, UNA

Méndez, Carlos A. (2001) Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Editorial Mc Graw Hill, tercera edición. Bogotá.

Nombre del Curso: Estrategias Y Tacticas De Negociacion Hotelera

Créditos: 3

1-Descripción del curso

Este curso se incorpora al plan de estudios debido a la gran importancia que tiene en la actualidad el adecuado manejo de las habilidades y destrezas de negociación para una gestión eficaz dentro de la empresa hotelera.

El curso se ha diseñado de manera que permita al estudiante reconocer y administrar adecuadamente la dimensión humana en las relaciones de negociación y gestión hotelera, así como conocer y aplicar diferentes técnicas de negociación en el ámbito personal y de negocios turísticos.

2-Objetivo general

- Plantear los fundamentos teóricos del estudio de los conflictos y de los procesos de negociación, desde una perspectiva de la administración de empresas, en general, y de la administración de empresas de servicios hoteleros, en particular, proporcionando metodologías y herramientas prácticas.

Objetivos Específicos

Al finalizar el curso estudiante estará en capacidad de:

- a) Incorporar a la formación académica nuevas teorías, destrezas y competencias en el manejo de conflictos hoteleros.
- b) Desarrollar y potenciar la capacidad analítica y de gestión para el trabajo en equipo de comunicación y negociación de intereses y servicios hoteleros.
- c) Conocer los procesos de negociación y su repercusión en los contratos hoteleros.
- d) Potenciar las habilidades negociadoras, sistematizándolas en el marco del proceso de negociación por medio de la selección de herramientas adecuadas.
- e) Comprender que la racionalidad en las negociaciones va de la mano con un comportamiento de tipo ético, bajo la premisa que esto no solo es deseable, sino conveniente.
- f) Ofrecer los conocimientos necesarios para el diseño de estrategias y tácticas de negociación y su efecto sobre las relaciones de poder en los servicios hoteleros.

3-Contenidos

1. El conflicto y su concepto.
2. Orientaciones en el estudio del conflicto. Tipos de conflicto.
 - Conflicto interpersonal.
 - Conflicto entre grupos.
 - Conflicto organizacional.
 - Conflicto político.
 - Conflicto funcional y conflicto disfuncional.

3. El conflicto en la organización: procesos y fases.
 - Antecedentes del conflicto en la organización.
 - Fuentes del conflicto.
 - El campo de tensiones.
 - La escalada del conflicto.
 - Estancamiento y declive de los conflictos.
 - El poder en los procesos de conflicto.

4. La gestión del conflicto.
 - Condicionantes en la gestión del conflicto.
 - Etapas en la resolución de conflictos.
 - Estilos de gestión del conflicto.

5. Técnicas de resolución de conflictos
 - La negociación.
 - Naturaleza y concepto.
 - Estrategias de negociación y proceso de negociación.
 - Negociación internacional comercial.
 - Aspectos culturales de la negociación.
 - El método Harvard de negociación.
 - Los siete elementos de la negociación.
 - Estilos de negociación.
 - Intereses.
 - Opciones.
 - Legitimidad.
 - .Alternativas – MAAN.
 - Relación – Compromiso.
 - Relación.
 - Comunicación.
 - Compromiso.
 - La mediación.
 - Concepto y características de la mediación.
 - Los propósitos de la mediación.
 - Ventajas y limitaciones de la mediación.
 - El proceso de mediación y sus etapas.
 - El rol del mediador en la resolución de conflictos.
 - Habilidades y estrategias del mediador.
 - Tácticas y estrategias.
 - El modelo de elección estratégica.
 - Factores que determinan la elección de cada estrategia.
 - Metas ligadas a cada estrategia.
 - Influencia de los negociadores en la elección de estrategias por parte del mediador.
 - Efectividad en la mediación.
 - El éxito medido a corto y largo plazo.
 - Factores que determinan la eficacia.
 - Las características del mediador.
 - Naturaleza de la disputa.
 - Características de los negociadores.

- Otras técnicas de resolución de conflictos.
 - El arbitraje.
 - La conciliación.
6. Legislación aplicable en Costa Rica
- Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social (Ley N° 7727).
 - Aprobación del convenio entre el Gobierno de la República de Costa Rica y la Corte Permanente de Arbitraje y la Universidad para la Paz para el establecimiento de una Sede Latinoamericana para la promoción de la solución de disputas mediante mecanismos de la Corte Permanente de Arbitraje.
 - Arbitraje y Otros Procedimientos Alternativos de Solución de Controversias Comerciales (Decreto ejecutivo N° 27166 Reglamento al Capítulo IV de la Ley de resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social).
 - Convenios internacionales sobre resolución de disputas comerciales.

4-Bibliografía

- Aldao Zapiola, Carlos M. (1992). *La negociación*. Buenos Aires: Macchi.
- Bazerman, Max, Neale, Margaret (1993). *La negociación racional en un mundo irracional*. Buenos Aires: Paidós.
- Calcaterra, R.A. (2001). *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa Colaiacovo, Juan Luis (1992). *Negociación y contratación internacional*. Buenos Aires: Macchi.
- De Dreu, C.K.W. y Van de Vliert, E. (1997). *Using conflict in organizations*. Londres: Sage.
- Duffy, K. G., Grosch, J. W., Olczak, P. V. (1996). *La mediación y sus contextos de aplicación*. Barcelona: Paidós.
- Economy, P. (1994). *El arte de la negociación: bases de la efectividad en las relaciones comerciales*. México DF.: Irwin, D.L.
- Filley, A. C. (1984). *Solución de conflictos interpersonales*. México: Trillas.
- Fisher, Roger, Ury, William, Patton, Bruce (2002). *Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.
- Gómez-Pomar Rodríguez, Julio (1991). *Teoría y técnicas de negociación*. Madrid: Ariel.
- Kindler, Herbert S. (2001). *Cómo utilizar constructivamente las diferencias: la gestión del conflicto en las organizaciones: una guía práctica para la gestión constructiva del conflicto*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, Club de Gestión.
- Lewicki, Roy y otros (2003). *Essentials of Negotiation*. Singapur: McGraw-Hill.
- Malaret, J. (2000). *Manual de negociación y mediación*. Madrid : COLEX.
- Martínez de Murguía, B. (1999). *Mediación y resolución de conflictos: una guía introductoria*. Madrid: Paidós.
- Mintzberg, H. (1992). *El poder en las organizaciones*. Barcelona: Ariel.
- Mitchell, C. y Banks, M. (1996). *Handbook of conflict resolution. The analytical problem solving approach*. Londres: Pinter.
- Montaner, Ramón (1992). *Negociación para obtener resultados*. Madrid: Deusto.
- Moore, Ch. (1995). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica
- Morley, I.E. y Stephenson, G.M. (1977). *The social psychology of bargaining*. Londres: George Allen & Unwin.

- Munduate Jaca, Lourdes, Martínez Riquelme, José M. (1998). *Conflicto y negociación*. Madrid: Pirámide.
- Munduate J. Lourdes, Medina, F. J. (2003). *Conflicto, negociación y mediación: técnicas de gestión*. Madrid: Tecnos.
- Peiro, J. M., y Ripoll, P. (2000). Psicología de las organizaciones. *Revista de psicología general y aplicada*. Vol. 52, N° 2 y 3.
- Raiffa, H. (1996). *El arte y la ciencia de la negociación*. México D. F.: Fondo de Cultura Económica.
- Raiffa, H., Richardson, J. Metcalfe, D. (2002). *Negotiation Analysis*. Cambridge, MA.: Belknap Harvard.
- Senlle, Andrés (1997). *Negociación*. Barcelona: Gestión 2000.
- Singer, L.R. (1996). *Resolución de conflictos: técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*. Barcelona: Paidós
- Six, Jean François (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós. Shoonmaker, Alan S. (1990). *Negocie y gane*. México: Norma.
- Slaikue, C. A. (1996). *Para que la sangre no llegue al río. Una guía práctica para resolver conflictos*. Barcelona: Granica.
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Vinyamata, E. (2001). *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Walton, R. E. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales: Confrontaciones y consultoría de mediadores*. México: Fondo Educativo Interamericano.

Nombre del Curso: Hoteleria Y Desarrollo Economico

Créditos: 3

1-Descripción del curso

La hoteleria dentro del sector turismo es una actividad económica y como tal el peso fundamental de dicha actividad la llevan las empresas turísticas. Este curso intenta responder, en primer lugar, a la demanda de los estudiantes en el ámbito de la Economía Hotelera, proveyendo de materiales que apoyen y orienten en el estudio de esta materia. Por tanto, el primer objetivo es ofrecer un conjunto de herramientas e instrumentos que permitan el conocimiento y aplicación de la Economía Hotelera.

El curso se enmarca dentro de un desarrollo económico y sustentabilidad en la industria hotelera y turística, o simplemente en la "industria turística", pues la hotelería esta inmersa en el turismo.

Sin embargo, se cree que la utilidad de este curso es mayor puesto que se pretende que también pueda servir de apoyo al trabajo de los estudiantes en la comprensión de la teoría económica para la explicación de las repercusiones de una industria tan importante como es la hoteleria dentro del turismo.

2-Objetivo general

Dotar al estudiante de los principales conceptos y herramientas que se han desarrollado para el análisis económico, específicamente aplicado a las actividades de la hoteleria.

Objetivos específicos

Al finalizar el curso estudiante estará en capacidad de:

- Relacionar los fundamentos económicos con la hoteleria.
- Aplicar las principales teorías económicas al análisis de las actividades hoteleras.
- Analizar los efectos de la hoteleria sobre el crecimiento económico y el bienestar.
- Explicar las principales implicaciones a nivel micro y macro económico de las actividades hoteleras en el turismo.
- Comprender los alcances de los diferentes grados de integración económica sobre la actividad hotelera.
- Conocer como afectan las nuevas tendencias tecnológicas a las actividades hoteleras y turísticas.

3-Contenido

- Lectura y análisis del programa de curso. Introducción y justificación del tema.
- La Economía y El Turismo.

Concepto de Economía. El problema económico. Elaboración y utilización de gráficas. Oferta y demanda. Microeconomía y macroeconomía. Economía positiva y economía del bienestar.

Alcance de la Economía Internacional. Función del comercio. Función de las relaciones monetarias internacionales.

- LA DEMANDA TURÍSTICA

Conceptos básicos. El equilibrio del consumidor y los cambios en el precio de un bien: derivación de la curva de demanda. Efectos sustitución e ingreso, la ley de la demanda. Demanda individual: Definición, representación gráfica y supuestos. Cambios en la demanda y en la cantidad demandada. La elasticidad precio de la demanda: concepto. Elasticidad en el arco. La demanda colectiva o de mercado.

[El turismo como actividad empresarial.](#) [La actividad turística.](#) [Turismo como actividad económica.](#)

- LA OFERTA Y EL MERCADO DEL TURISMO

Aspectos básicos. La derivación de curva de oferta, la oferta individual, definición, representación gráfica y supuestos. Cambios en la oferta y cambios en la cantidad ofrecida, comprender el concepto de elasticidad de la oferta, identificar los factores que determinan la elasticidad de la demanda, comprender el concepto de elasticidad de la oferta. Explicar como la oferta y la demanda determinan un precio y la cantidad vendida del bien, Comprender el papel de los precios en la asignación de los recursos en una economía del mercado. [Turismo como actividad social.](#)

- LAS EMPRESAS TURÍSTICAS: PRODUCCIÓN COSTES Y BENEFICIOS

Concepto de plazos instantáneos, corto y largo, la función de producción en el corto plazo, la ley de los rendimientos no proporcionales; el producto total, el producto marginal y el producto promedio. Concepto de función de producción, Costo de oportunidad. Los costos de producción en el corto plazo: costos fijos y costos variables. Costo fijo total y costo fijo promedio. Los costos: variable total, variable promedio, y marginal y sus relaciones con la ley de los rendimientos no proporcionales. Las relaciones entre los costos promedios y el costo marginal. La combinación de menor costo. [Turismo como fuente generadora de empleos.](#) [Efectos socioculturales.](#) [Efectos del desarrollo de los polos turísticos.](#) [Función socioeconómica del turismo.](#) [Efectos sobre el ingreso nacional.](#)

- LOS MERCADOS Y LA EMPRESA TURÍSTICA

Se analizan los diferentes tipos de mercados en los que podría insertarse una empresa turística y a partir de esa ubicación se hace el análisis del comportamiento de sus costes y de su producción.

- LA REDISTRIBUCIÓN DE LOS FACTORES: EL MERCADO DE TRABAJO

La empresa como compradora de factores: formas de mercado, la función de producción y el equilibrio de menor costo, El valor del Producto Marginal (VPMa): concepto. El VPMa, la demanda de la empresa por un recurso. Variaciones en la cantidad demandada y en la demanda. La oferta del recurso a la que se enfrenta la empresa. El VPMa, su relación con el equilibrio de la empresa. La demanda por los recursos de una demanda derivada; su elasticidad. [Análisis de tendencias](#) y aplicación de modelos. [Redistribución de la renta.](#) [Generación de rentas fiscales.](#)

- LA INTERVENCIÓN DEL ESTADO EN LOS MERCADOS

Identificar los instrumentos de la política gubernamental, Comprender el papel económico del estado, Explicar cómo eligen los gobiernos, Explicar que es una externalidad. Explicar porque las externalidades originan ineficiencia en el mercado, Identificar que medidas pueden aplicarse para resolver el problema y coadyuvar al desarrollo de la actividad del turismo.

- **LA MACROECONOMÍA Y LA MEDICIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y LA RENTA**

El objetivo de esta tesis es efectuar la transición de la medición de la producción de una economía al descubrimiento de qué es lo que determina el nivel particular de esa producción y cómo se producen los cambios en dicho nivel. ¿Qué causas producen una elevación de la producción? ¿Cuáles un descenso?...

- **LA OFERTA Y LA DEMANDA AGREGADAS: LOS CICLOS Y EL DESEMPLEO**

Distinguir entre el análisis económico de largo plazo y de corto plazo, Identificar los rasgos principales de las fluctuaciones a corto plazo, Explicar el modelo de oferta y demanda agregada en el corto plazo, Utilizar el modelo de oferta y demanda agregada para analizar las fluctuaciones de corto plazo, Conocer los datos que se utilizan para medir la cantidad de desempleo, Explicar la relación de desempleo y salarios mínimos y búsqueda de empleo, Identificar los efectos del desempleo.

- **POLÍTICAS MACROECONÓMICAS: LA POLÍTICA FISCAL**

Ni las economías de mercado ni las centralmente planificadas existen en su forma "pura". en las primeras se da, en mayor o menor grado, alguna participación estatal y de aquí surge el objetivo de esta tesis: introducir el sector gobierno dentro del modelo y en relación, mencionar los problemas de desarrollo, estabilidad y distribución; mencionar como el gobierno capta y canaliza recursos de la comunidad y analizar algunos aspectos de políticas fiscal.

- **EL DINERO, LA POLÍTICA MONETARIA Y LA INFLACIÓN**

En las tesis previamente desarrolladas hemos estudiado una economía en la cual, intencionalmente, hemos omitido las posibles complicaciones producidas por el uso del dinero. En esta tesis se introduce la variable dinero y se explica como se desarrolla la política monetaria y cómo esta tiene como uno de sus principales objetivos el control de la inflación.

- **INTEGRACION ECONOMICA Y TURISMO**

Se analiza la naturaleza del comercio preferencial. La teoría del subóptimo (*Second Best*). Regionalismo *versus* multilateralismo. Tipos de integración económica: zonas de libre comercio, unión aduanera, mercado común, unión aduanera. Mercados globales y grupos de mercados multinacionales y como estas formas de integración potencian o limitan la industria del turismo.

- **EL CRECIMIENTO ECONÓMICO Y EL DESARROLLO**

El turismo como actividad económica debe ser analizado desde las perspectivas del crecimiento y el desarrollo económico que contribuye a conformar dentro de las economías nacionales. [Acción del turismo sobre las importaciones y las exportaciones.](#) [Efectos económicos del turismo.](#) [El estudio estadístico del turismo.](#)

- EL TURISMO Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS: ESPECIAL CONSIDERACIÓN DE INTERNET

En el entorno mundial la comercialización de los servicios turísticos tienen su principal canal en la red de Internet, por lo que su estudio y conocimiento del potencial que representa para la explotación de esta actividad económica no puede dejarse de lado. [Técnicas econométricas al servicio del turismo.](#)

- Presentación y Exposición del Trabajo

4-Bibliografía

Dornbusch, R.; Fischer, S., Startz, R. (1998) Macroeconomía. Madrid: McGraw Hill

Parkin Michael (2001) Macroeconomía. México: Pearson Educación.

Tacsan Chen, Rodolfo (2001) Comercio Internacional. San José: EUNED.

Mochón Morcillo Francisco (2004) Economía y Turismo, España. McGraw-Hill.

Esther Méndez Pérez Esther, Castejón Montijano Rafael (2003) Introducción a la Economía para turismo, España, Prentice Hall.

Parra López Eduardo (2003) Economía y Turismo, España, McGraw-Hill.

Castejón Montijano Rafael (2002) Introducción a la economía para turismo, España, Prentice Hall.

Nombre del Curso: Practica Profesional

Créditos: 6

1-Descripción del curso

En función de los acuerdos y convenios que se negociarán con empresas e instituciones nacionales y posteriormente con universidades extranjeras, este curso está diseñado para que los estudiantes de la Maestría Profesional en Gestión Hotelera puedan desarrollar una práctica final.

En una empresa hotelera en la cual aplicarán sus conocimientos en el estudio de una realidad concreta en la empresa. El estudiante estará apoyado por un profesor director de la práctica que éste desarrolla y un supervisor o encargado laboral de la empresa hotelera, quien deberá comprometerse por escrito a brindarle al o la estudiante toda la colaboración e información necesaria en su proceso de investigación práctica dentro de dicha empresa. Para ello el (la) estudiante deberá dedicar una jornada de tiempo completo a su trabajo en la institución o empresa hotelera en la que realice la práctica final.

El estudiante deberá elaborar una memoria que debe constar de un promedio de cien páginas en su totalidad, este trabajo deberá ser presentado y defendido ante un tribunal compuesto por tres miembros y nombrado por la Comisión del Posgrado.

2-Objetivo

Desarrollar un Trabajo consistente en una práctica de carácter profesional en una empresa, institución pública o sector, ubicados en el sector turístico hotelero nacional o en el extranjero.

3-Contenido

Por la naturaleza del curso los contenidos corresponderán al tema seleccionado por el estudiante y aprobado por el profesor-coordinador.

4-Bibliografía

- Babbie, Earl (2000) Fundamentos de la investigación social. International Thomson Editores, primera edición. México.
- Barrantes, Rodrigo (2000) Investigación: un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo. Editorial Universidad Estatal a Distancia, segunda reimpresión. San José.
- Bernal, César Augusto (2000) Metodología de la investigación para administración y economía. Editorial Prentice Hall, primera edición. Bogotá.
- Blaxter, Loraine et al. (2000) Cómo se hace una investigación. Editorial Gedisa, primera edición. Barcelona.
- Brenes, Albam (2000) Los trabajos finales de graduación. Su elaboración y presentación en

- las Ciencias Sociales. Editorial Universidad Estatal a Distancia, sexta reimpresión de la primera edición. San José.
- Cabezas, Horacio (2000) Metodología de la investigación. Editorial Piedra Santa, cuarta reimpresión. Guatemala.
- Davis, Duane (2001) Investigación en Administración para la toma de decisiones. International Thomson Editores, quinta edición. México.
- Elizondo, Arturo (2000) Metodología de la investigación contable. Planeación, recopilación, procesamiento, interpretación, comunicación. Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales, tercera reimpresión de la segunda edición. México.
- Eyssautier, Maurice (2000) Metodología de la investigación. Desarrollo de la inteligencia. Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales, segunda reimpresión de la tercera edición. México.
- Franklin, Enrique (2000) Auditoría administrativa. Editorial Mc Graw Hill, primera edición. México.
- Martínez, R. (2007) Enfoque de la investigación cualitativa. Revista *Tópicos* # 144, UNA
- Méndez, Carlos A. (2001) Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Editorial Mc Graw Hill, tercera edición. Bogotá.

ANEXO C

**PROFESORES DE LOS CURSOS DE LA MAESTRÍA EN
GESTIÓN HOTELERA DE LA UNIVERSIDAD
DE COSTA RICA**

ANEXO C

PROFESORES DE LOS CURSOS DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN HOTELERA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

NOMBRE DEL CURSO

Gestión y organización de empresas
Gestión financiera y tributaria de empresas
Sociedad, ambiente y turismo
Ética empresarial en la hotelería
Hotelería

Diseño y planificación de proyectos turísticos
Gestión de recursos humanos en la hotelería
Estrategia informática en gestión hotelera
Práctica gastronómica hotelera
Agroecoturismo sustentable
Legislación turística y hotelera
Gestión de la calidad y mercadeo de servicios hoteleros
Investigación profesional I
Tecnología hotelera
Gestión de servicio de alimentos y bebidas
Investigación profesional II
Estrategias y tácticas de negociación hotelera
Hotelería y desarrollo económico
Práctica profesional

PROFESOR

Carla Miranda Portillo
Kattia García Cousin
Miguel Ángel Herrera C.
Oriester Abarca Hernández
José Joaquín Vargas Vargas
Jorge Bartels Villanueva
Jorge Bartels Villanueva
Luz Mary Arias Alpízar
Susan Chen Mok
Grettel Quirós Blanco
Róger Martínez Castillo
Oriester Abarca Hernández
Luz Mary Arias Alpízar
Miguel Ángel Herrera C.
Susan Chen Mok
Grettel Quirós Blanco
Luis Diego Moya León
Kattia García Cousin
Jorge Bartels Villanueva
Róger Martínez Castillo

ANEXO D

**PROFESORES DE LOS CURSOS DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN HOTELERA
DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Y SUS
GRADOS ACADÉMICOS**

ANEXO D

PROFESORES DE LOS CURSOS DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN HOTELERA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA Y SUS GRADOS ACADÉMICOS

ORIESTER ABARCA HERNÁNDEZ

Licenciatura en Derecho, Universidad de Costa Rica. Licenciatura en Administración de Negocios, Universidad Estatal a Distancia. Maestría en Derecho Económico, Universidad Estatal a Distancia.

LUZ MARY ARIAS ALPÍZAR

Licenciatura en Administración de Empresas, Universidad Estatal a Distancia. Maestría en Administración de Empresas, Universidad de San José.

JORGE BARTELS VILLANUEVA

Bachillerato en Economía, Universidad Nacional. Maestría en Política Económica, Universidad Nacional.

SUSAN CHEN MOK

Licenciatura en Computación e Informática, Universidad de Costa Rica. Maestría en Telemática, Universidad de Costa Rica.

KATTIA GARCÍA COUSIN

Licenciatura en Administración de Negocios, Universidad de Costa Rica. Maestría en Administración de Negocios, Universidad Estatal a Distancia.

MIGUEL ÁNGEL HERRERA CUAREZMA

Maestría en Historia, Universidad de Costa Rica

RÓGER MARTÍNEZ CASTILLO

Doctorado en Agroecología, Sociología y Desarrollo Rural, Universidad de Córdoba, España. Licenciatura en Historia, Universidad Estatal de Voronezh, Rusia.

CARLA MIRANDA PORTILLO

Bachillerato en Administración de Negocios, Universidad de Costa Rica. Licenciatura en Administración de Negocios, Universidad Latina de Costa Rica. Maestría en Administración de Negocios, Universidad Estatal a Distancia.

LUIS DIEGO MOYA LEÓN

Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Orientación, Universidad de Costa Rica. Maestría en Tecnología e Informática Educativa, Universidad Nacional.

GRETTEL QUIRÓS BLANCO

Licenciatura en Nutrición, Universidad de Costa Rica. Maestría en Gerencia de la Salud, Instituto Centroamericano de Administración Pública.

JOSE JOAQUÍN VARGAS VARGAS

Licenciatura en Ciencias Políticas, Universidad de Costa Rica. Maestría en Ciencias Políticas, Universidad de Costa Rica.