



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

Diploma y/o Carrera: Licenciatura en Administración Hotelera

Año: 2007

Curso: RECURSOS HUMANOS

Profesor: Lic. Norma Beatriz GAIARDO

Carga horaria semanal: 4 horas

Créditos: 8 (ocho)

Núcleo al que pertenece: Ciclo Superior de la Licenciatura en Administración Hotelera.

Núcleo de Cursos de Licenciatura.

Tipo de asignatura: La materia "Recursos Humanos" tiene un enfoque predominantemente teórico, donde el esquema conceptual y los ejemplos que se presentan están relaciones con las situaciones concretas observables en el medio Hotelero en donde los alumnos van a desarrollarse. En este marco se distribuirán las horas de clase y se complementarán con dos trabajos prácticos, de resolución grupal e individual respectivamente.

La premisa con que se manejará la cátedra está basada en el logro de la coordinación del grupo humano, como un ejercicio natural hacia lo que será luego el encuadre laboral de los alumnos. Partimos de la base de que el área de Recursos Humanos está llamada a ser el agente natural de cambio de las organizaciones.

Para el abordaje de la materia se tomarán los aportes de los principales autores y corrientes que han trabajado el tema, fundamentalmente estadounidenses, europeos y argentinos.

Por la experiencia recogida en el año anterior, se dedicará un espacio de la materia a enfatizar y mejorar la expresión en terminología profesional y a visualizar los RRHH en el ámbito del deber ser y no de las prácticas informales que se han popularizado, tales como el trabajo no registrado.

Objetivos:

Al finalizar el curso, los alumnos estarán en condiciones de

- Internalizar los principios fundamentales de la gestión de Recursos Humanos en las Organizaciones, con especial orientación al ámbito de la Hotelería
- Dominio de los conceptos marco que comprenden los distintos aspectos y sectores de un área de Recursos Humanos tipo
- Concientización del rol protagónico de agentes de cambio que deben desempeñar en los logros estratégicos de las organizaciones a las que pertenezcan con prescindencia del nivel jerárquico de la posición que ocupen

Contenidos temáticos:

1.- El Trabajo como condición humana

Definición de Trabajo. Evolución del concepto.

El ámbito y el comportamiento organizacional: naturaleza del Trabajo; naturaleza de las Personas; naturaleza de la Organización

Sistemas Organizacionales: modelos básicos. La organización formal e informal

Fundamentos de la motivación del Personal.

Bibliografía básica:

- Gary DESSLER – *Administración de Personal* – Edit. Prentice Hall Hispanoamericana – 4º EDICIÓN – México 1988. Capítulos 9 (pag. 347 a 362)
- Keith DAVIS & John NEWSTRON – *El comportamiento humano en el trabajo* – Ed. Mc Graw Hill – 8ª edición – México 1995. Capítulos: 1 (pag. 3 a 21); 2 (pag. 27 a 47); 3 (pag. 51 a 75); 14 (pag. 385 a 412); 15(pag. 417 a 440).

Bibliografía complementaria:

- Revista Gestión, Volumen 7/Gestión 3/ mayo-junio 2002, “No son empleados, son personas”.
- IX Congreso Internacional de Recursos Humanos, “Crisis Personales en las Organizaciones: ¿Son personales?” y “Un lenguaje para el dominio de los procesos de organización”.
- ALDAG, Ramon J y BRIEF, Arthur P. *Diseño de Tareas y Motivación del Personal*, Edit Trillas, Segunda Edición, México, 1993, Capítulo 1.

2.- El área de Recursos Humanos

Conceptualización. Misión. Políticas. Objetivos. Aspectos de línea y staff. Ubicación de RRHH en la estructura organizacional. Evolución. Rol. Funciones propias y compartidas. Situación actual de la gestión de RRHH enfocada al ámbito de la Hotelería, en Argentina y en el mundo

Bibliografía básica:

- Gary DESSLER – *Administración de Personal* – Edit. Prentice Hall Hispanoamericana – 4º EDICIÓN – México 1988. Capítulo 1(pag. 1 a 28).
- Chiavenato, Idalberto, *Administración de Recursos Humanos*, Edit. Mc Graw-Hill, 5 edición, 2000, Capítulo 4.

Bibliografía complementaria:

- Sistema de Gestión de RRHH: Caracterización para su aplicación en las empresas - Monografía – Dra.(Ph. D) Kaly Caridad Herrera Lemus (Universidad de La Habana) y Dr. (Ph. .D)Carlos Cristóbal Maretínez Martínez (Universidad Central de Las Villas) - Cuba, Julio 26 de 2006 – Texto disponible:
http://www.wikilearning.com/sistema_de_gestion_de_recursos_humanos-wkc-15946.htm

3.- El Sector Empleos: Planeación y Selección de Personal

Análisis y estructuración de Puestos. Descripción de Tareas, Manuales.

Planeamiento de Personal. Detección de necesidades. Búsqueda y reclutamiento, Proceso de Selección. Pasos y herramientas. Ingreso e Inducción.

Bibliografía básica:

- Gary DESSLER – *Administración de Personal* – Edit. Prentice Hall Hispanoamericana – 4º EDICIÓN – México 1988. Capítulos: 3;4;5;6;7.

Bibliografía complementaria:

- DOURY, Jean-Pierre, *Como conducir una entrevista de selección de personal*, Edit. El Ateneo, Primera Edición, Avellaneda, 1995.
- POROT, Daniel, *Búsqueda de Trabajo*, Edit. Atlántida, Primera Edición, Buenos Aires, 1997. Capítulos: 5;10;11.
- MAHON, Heberto, *Las personas: la clave para el éxito de su empresa*, Edit. Javier Vergara, Primera Edición, Buenos Aires, 1992. Capítulo 2

4.- El Sector Administración de Personal

Instrumentos administrativos. Rol de los actores sociales involucrados. Importancia de la relación laboral. Tipos de relaciones laborales. Implicancias legales. Efectos de la relación empleador-empleado. Rotación. Ausentismo.

Formas de desvinculación laboral: Renuncia. Despido. Entrevista de egreso.

Bibliografía básica:

- Keith DAVIS & John NEWSTRON – *El comportamiento humano en el trabajo* – Ed. Mc Graw Hill – 8ª edición – México 1995. Capítulo 8.
- POROT, Daniel, *Búsqueda de Trabajo*, Edit. Atlántida, Primera Edición, Buenos Aires, 1997. Capítulo 2.

Bibliografía complementaria:

- Compendio Leyes laborales vigentes

5.- Capacitación y Desarrollo del Personal

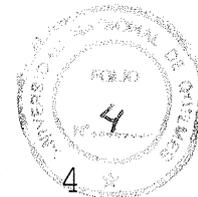
Políticas de Capacitación. Detección de necesidades. Formulación de Programas. Métodos y Técnicas. Políticas de Desarrollo. Detección del Potencial. Tipos de Capacitación y Desarrollo. Desarrollo Gerencial. Modelo de Competencias. Evaluación del Desempeño. Aplicación. Métodos. Entrevistas de Desempeño. Administración de Carrera.

Bibliografía:

- Gary DESSLER – *Administración de Personal* – Edit. Prentice Hall Hispanoamericana – 4º EDICIÓN – México 1988. Capítulos: 7 y 8.
- Keith DAVIS & John NEWSTRON – *El comportamiento humano en el trabajo* – Ed. Mc Graw Hill – 8ª edición – México 1995. Capítulo 13.

Bibliografía complementaria:

- CAIRO, Horacio O., *Capacitación y Resultados*, Edit. Desarrollo empresario, Primera Edición, Buenos Aires, 1998. Capítulos: 1;2;3;5.



- MAHON, Heberto, *Las personas: la clave para el éxito de su empresa*, Edit. Javier Vergara, Primera Edición, Buenos Aires, 1992. Capítulo 12.
- Revista Gestión, Volumen 7/Número 4/julio-agosto 2002. “*Cuando el medio depende del mensaje*”.
- Revista Gestión, Volumen 6/Número 5/septiembre-octubre 2001. “*Claves para embarcarse en el aprendizaje electrónico*”.
- Revista Gestión, Volumen 5 N°3, Mayo-Junio 2000, “*Como crecen los ejecutivos*” por Helen Handfield-Jones
- Aprender a enseñar en tiempos de Internet – Kaplun, Gabriel – Montevideo, 2005 - OIT/CINTERFOR - SBN 92-9088-199-2 Texto disponible (sólo Conclusiones): http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/kaplun/pdf/cer_ab.pdf

6.- Compensaciones

Enfoque salarial. Remuneraciones. Beneficios. Incentivos financieros y no financieros. Servicios al Personal. Componentes y herramientas del sistema. Remuneración fija y remuneración variable. Métodos aplicativos. Disposiciones legales. Encuestas de Mercado.

Bibliografía básica:

- Gary DESSLER – *Administración de Personal* – Edit. Prentice Hall Hispanoamericana – 4ª EDICIÓN – México 1988. Capítulos: 10;11;12;13.

Bibliografía complementaria:

- POROT, Daniel, *Búsqueda de Trabajo*, Edit. Atlántida, Primera Edición, Buenos Aires, 1997. Capítulo 13.
- Revista Gestión – Volumen 2 N° 1 – Enero-Febrero 1997 – “*Estrategias eficaces de remuneración*” por Alex Paine

7.- Aspectos Legales

Marco legal de las Relaciones Laborales. Derecho individual y colectivo. La Negociación colectiva. El cuerpo legal vigente. Ley 20744 y sus modificaciones. Convenios Colectivos. Los sindicatos. Igualdad de oportunidades. Higiene, Seguridad y Medicina del Trabajo.

Bibliografía básica:

- Cuerpo de Leyes Laborales argentinas en vigencia.
- Convenios Colectivos de Trabajo aplicables a Hotelería.

Bibliografía complementaria:

- Situación actual comparada de las relaciones laborales en el sector público de nueve países de América Latina (Argentina, Brasil y Chile; Colombia, Ecuador y Perú; Costa Rica, El Salvador y Panamá) – VILLARROEL, Amalia – Lima – OIT – Documento de Trabajo, 198) – Texto disponible:

http://www.oit.org.pe/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/proyectos/pdf/doc_198/dt_198.pdf

8.- Salud y Seguridad en el Trabajo

El Depto. de Medicina Laboral: organización, funciones y marco legal. Políticas de Seguridad e Higiene en el trabajo. Enfermedades profesionales. Programas para las adicciones. Las condiciones de Trabajo y la calidad de vida laboral. El medio ambiente y los vínculos con la comunidad.

Bibliografía básica:

- Chiavenato, Idalberto, *Administración de Recursos Humanos*, Edit. Mc Graw-Hill, 5 edición, 2000, Capítulo 12.

Bibliografía complementaria:

- Revista Gerencia Ambiental, Año 10, N° 101. "*Gestión Hotelera*".

9.- RRHH en perspectiva.

Las nuevas formas de la globalización. Dimensiones internacionales del comportamiento laboral. Perspectivas y estrategias del negocio. Factores condicionantes externos e internos. Hacia donde vamos.

Bibliografía básica:

- BRIDGES, William, *Como crear nuevas oportunidades de trabajo*, Segunda Edición, México, 1997 (resumen de cátedra).
- Biasca, Rodolfo, *Downsizing*, Ediciones Macchi, Segunda Edición, Buenos Aires, 1989. Capítulo 4
- RICCARDI, Riccardo y LOPEZ, Jorge, *El arquitecto del desarrollo Humano y Organizacional*, Ediciones Macchi, Primera Edición, Buenos Aires, 1995. Capítulos: 12;13;18.
- MAHON, Heberto, *Las personas: la clave para el éxito de su empresa*, Edit. Javier Vergara, Primera Edición, Buenos Aires, 1992. Capítulo 2.

Bibliografía complementaria:

- Revista Gestión – Volumen 7 N° 6, Noviembre-Diciembre 2002 – "*Cinco preguntas para el Directorio*" por Larry Colero
- Revista Gestión – Volumen 3 N° 2, Marzo-Abril 1998 – "*La organización del mañana*" entrevista a Edward Lawler
- Revista Gestión – Volumen 4 N° 2, Marzo-Abril 1999- "*La Empresa del futuro*" por Robert Reich

Trabajos Prácticos:

- **Grupal:** Los alumnos, distribuidos en grupo de entre 3 a 5 personas analizarán un film de exhibición pública, cuya temática está relacionada con algunos de los temas de la materia. El análisis comprenderá la detección de situaciones clave, la crítica de la resolución de ellas y la conclusión final de aporte del film al tratamiento de los temas de Recursos Humanos.



- **Individual:** Consistirá en un trabajo de campo con el objetivo de desarrollar y corroborar la hipótesis de investigación. Las hipótesis estarán referidas a la motivación de los grupos empresarios internacionales que han abierto negocios de hotelería y relacionados en el ámbito de la República Argentina, con énfasis en el manejo de los Recursos Humanos.

Bibliografía obligatoria:

- Gary DESSLER – *Administración de Personal* – Edit. Prentice Hall Hispanoamericana – 4ª EDICIÓN – México 1988
- Keith DAVIS & John NEWSTRON – *El comportamiento humano en el trabajo* – Ed. Mc Graw Hill – 8ª edición – México 1995
- Apuntes de Cátedra

Bibliografía de consulta:

- Ramón ALDAG & Arthur BRIEF – *Diseño de tareas y motivación del personal* – Ed. Trillas – 3ª edición – México, 1993
- Horacio O. CAIRO – *Capacitación y resultados* – Ed. DESA – 1ª edición – Buenos Aires, 1998
- Daniel POROT & Alfredo CIVALLERO – *Búsqueda de trabajo; solución a un problema* – Ed. Atlántida – 1ª edición – Buenos Aires, 1997
- RICCARDI, Riccardo y LOPEZ, Jorge, *El arquitecto del desarrollo Humano y Organizacional*, Ediciones Macchi, Primera Edición, Buenos Aires, 1995. Capítulos: 12;13;18.
- Heberto MAHON – *Las personas: la clave para el éxito de su empresa* – Ed. Javier Vergara – 1ª edición – Buenos Aires, 1992
- Robert TANNENBAUM; Irving R. WESCHLER & Fred MASSARIK – *Liderazgo y organización* – Ed. Troquel – 1ª edición – Buenos Aires, 1971
- Jean Pierre DOURY – *Cómo conducir una entrevista de selección de personal* – Ed. El Ateneo – 1ª edición – Buenos Aires, 1995
- William BRIDGES – *Como crear nuevas oportunidades de trabajo* – Ed. Prentice Hall - 2ª edición – México, 1997
- Peter DRUCKER – *El cambiante mundo del ejecutivo* – Ed. El Cronista Comercial – 1ª edición – Buenos Aires, 1984
- Armando BERTAGNINI – *Las diagonales del cambio empresario* – Ed. Macchi – 1ª edición – Buenos Aires, 1998
- Rodolfo E. BIASCA – *Downsizing* – Ed. Macchi - 2ª edición – Buenos Aires, 1989
- Revista *Gestión* – Buenos Aires, 1987 a 2006

Modalidad de dictado: Presencial con dictado de clases teóricas, interpretación y discusión de textos, realización de trabajos prácticos, trabajos de campo



Evaluación:

Para promocionar la materia los alumnos deberán:

- Asistir al 75% de las clases teóricas
- Asistir al 75% de los trabajos prácticos
- Aprobar los dos parciales que se les tomará en durante el cuatrimestre, con calificación de 4 puntos o más. Uno de ellos será en forma oral y el otro en forma escrita a fin de evaluar el correcto uso de ambos lenguajes académicos. Si 1 (uno) de ellos fuera desaprobado, tendrá oportunidad de recuperación con una exposición oral de la temática contenida en el mismo. Si la nota obtenida estuviera en el rango de 4 a 6 puntos el alumno deberá someterse a un examen integrador al finalizar el cuatrimestre.
- Presentar y exponer un Trabajo práctico grupal que se referirá a la detección y el análisis de formas de tratamiento del Personal y manejo de las relaciones laborales en diferentes Organizaciones del contexto mundial.
- Presentar un Trabajo práctico individual de campo sobre la instalación de la Industria Hotelera en la República Argentina, la conformación del área de RRHH , según categoría y origen de la Organización elegida libremente por el alumno. El énfasis se pondrá en el tratamiento teórico, en las preguntas de investigación y en las conclusiones.
- La nota final surgirá del Promedio de todas las calificaciones obtenidas en las 5 (cinco) formas de evaluación descriptas.

Los criterios para evaluar son los siguientes:

- 1.- Claridad y coherencia en el desarrollo del tema.
- 2.- Definición de términos importantes.
- 3.- Exposición organizada del material de observación.
- 4.- Exposición organizada de la revisión bibliográfica.
- 5.- Presentación, redacción, corrección gramatical y ortográfica.
- 6.- Observación: elaboración de hipótesis previas a la observación. Evaluación de las hipótesis a la luz de lo observado y del marco teórico.
- 7.- Capacidad para preguntarse reflexivamente sobre los diferentes marcos teóricos, para individualizarlos, diferenciarlos, articularlos, etc.


Prof. MARIA ELISA COUSTE
Directora
Carrera de Administración Hotelera
Universidad Nacional de Quilmes