



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

Facultad de Ciencias Económicas

Departamento de Turismo

LICENCIATURA EN TURISMO

Programa:

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN TURISMO

CÓDIGO: 401

Expediente: 900-922/23

Resolución: 639/23

PLAN DE ESTUDIOS

Aprobado por Ordenanza N° 134/01 t.o. 2006 por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Económicas.

Aprobado por el Consejo Superior en sesión del día 6 de agosto de 2001 por Expediente 900-20148/5/01.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN TURISMO

Licenciatura en Turismo

PROGRAMA 2023

Profesor Adjunto a cargo de la titularidad: Lic. Mónica Beatriz Villarruel

1. DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA:

Carga horaria total: 128 horas

Carga horaria semanal: 8 horas

Distribución Teoría y Práctica: Teoría 64 horas; Práctica 64 horas.

Ciclo del Plan de Estudios: 4to. año-Plan II (Ord.134/01t.o.2006).

Régimen de cursada: Semestral

Carácter: Obligatoria

Modalidad: Teórica-Práctica.

Asignaturas correlativas necesarias: La Resolución N° 161/23, modificatoria de la Ord. 145/06 (t.o. 2012) determina las correlatividades de ciclo estableciendo que para cursar la asignatura "Administración de Recursos Humanos en Turismo", se requiere tener aprobadas las asignaturas de primero y segundo año del Plan de Estudios. Además, para aprobar la asignatura en cuestión, se requiere la correlatividad por avance de conocimiento establecida en el Plan de Estudios la que implica tener aprobada la asignatura Marketing Turístico.

2. OBJETIVOS:

Objetivos Generales

La materia tiene como finalidad capacitar a estudiantes de administración de organizaciones en turismo para desempeñarse en la gestión de las personas y equipos de trabajo desde una perspectiva profesional y ética a fin de lograr los objetivos organizacionales.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

El Licenciado en Turismo es un cliente interno del departamento o gerencia especializado y debe conocer su funcionamiento desde la perspectiva de usuario de los servicios que le son ofrecidos.

Se realizará una revisión de los principales procesos que se llevan a cabo en el área con foco en su relación con los demás procesos organizacionales e impacto en el desempeño laboral.

Predominará la temática sobre relaciones interpersonales, comunicación, conflicto, dinámica de grupos de trabajo y conducción.

En cuanto a legislación laboral, se analizará la normativa del derecho del trabajo individual y colectivo.

Objetivos Específicos

- Ayudar al alumnado a visualizar y comprender el impacto y la importancia que tiene la gestión de los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
- Incorporar conocimientos específicos y metodologías que permitan al futuro egresado desempeñarse en la gestión de los recursos humanos.
- Brindar herramientas que aseguren al administrador turístico una mejor conducción del personal a su cargo, sea individualmente o en equipos de trabajo en cualquier área de la organización.
- Preparar a los asistentes para la gestión del cambio organizacional a través del desarrollo de técnicas de trabajo grupal para el proceso de toma de decisiones.

3. CONTENIDOS:

Contenidos mínimos

- Selección, entrenamiento, motivación de individuos y grupos en el sector turístico. Reclutamiento.
- Adecuación de estructuras y políticas de personal en el sector turístico.
- Selección, entrenamiento y formación de ejecutivos en turismo.
- Valoración de desempeños.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

- Sistema de remuneraciones, beneficios e incentivos. Negociación y administración de Convenciones Colectivas.
- Estrategias tácticas y habilidad de acciones y reacciones de poderes.
- Previsiones contractuales.

Programa Analítico

MÓDULO I. LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Las personas y el trabajo.

El hombre dedica al trabajo más de un tercio de su vida. No considerar la importancia extraordinaria de los Recursos Humanos en el logro de los objetivos estratégicos de negocios, es no generar los anticuerpos que protegen a las organizaciones de las amenazas del contexto. ¿Cuál es la función de la Administración de Recursos Humanos? ¿Qué justifica su existencia y cómo se relaciona con las demás funciones?

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Visión, misión y organización del área de Recursos Humanos en las organizaciones. El concepto tradicional de los recursos humanos y los nuevos enfoques. Visión prospectiva.
2. Naturaleza y significación del trabajo. Evolución del proceso de trabajo y su repercusión en organizaciones vinculadas al turismo. Mercado de trabajo. Especificidades del sector servicios y del turístico en particular.
3. Funciones y actividades del área. Estructuras existentes en organizaciones turísticas.
4. Planeamiento estratégico de Recursos Humanos. Creación de valor.
5. Desafíos de la gestión de Recursos Humanos en el contexto actual.

MÓDULO II. PROCESOS TÉCNICOS

Planear en Recursos Humanos significa anticipar decisiones que se refieren a las personas para que no se vean negativamente afectadas. Esta perspectiva requiere comprender la importancia



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

de incorporar personas con los perfiles adecuados. ¿Cómo contratar y mantener a las personas con las competencias requeridas que propicien el alcance de los objetivos?

UNIDAD 2: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. COMPENSACIONES.

1. Relevamiento, análisis y descripción de puestos de organizaciones turísticas públicas y privadas. Cuadros de dotación y de reemplazos.
2. Evaluación de puestos de trabajo: Métodos.
3. Competencias específicas requeridas por puestos del sector. Encuestas. Categorización.
4. Incorporaciones, transferencias y bajas. Rotaciones.
5. Cuadro de Mando de Recursos Humanos: Ausentismo, horas extras, productividad, costos, otros.

UNIDAD 3: SELECCIÓN Y DESARROLLO

1. Proceso de reclutamiento y selección. Entrevistas y pruebas. Assessment Center.
2. Proceso de inducción.
3. Proceso de Capacitación: Relevamiento de necesidades. Personal de contacto. Evaluación de resultados.
4. Evaluación del desempeño y potencial aplicada a puestos del sector.
5. Desarrollo. Planes de carrera. Mejora Continua.

MÓDULO III. RELACIONES LABORALES

Relación contractual. Normativa vigente

La inclusión social debe ser pensada a través del trabajo. El derecho del trabajo, en sus manifestaciones o formas (derecho individual y derecho colectivo del trabajo), genera un marco de acción que protege los derechos del trabajador y empleador. ¿Cuáles son las leyes y normas que regulan la actividad laboral? ¿Qué beneficios y restricciones establecen y cuál es el impacto en la generación de empleo?

UNIDAD 4: DERECHO LABORAL INDIVIDUAL

1. Ley de contrato de trabajo: Modalidades de contratación.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

2. Especificidades de las modalidades de contratación del sector turístico.
3. Pasantías.
4. Relaciones laborales. Reglamentos internos de personal.
5. Liquidación de haberes. Indemnizaciones.

UNIDAD 5: DERECHO LABORAL COLECTIVO

1. Convenciones colectivas de trabajo y Comisiones paritarias en organizaciones vinculadas con el turismo.
2. Conflictos colectivos. Medidas de acción directa. Modalidades de negociación previstas para su resolución. Convenios vinculados al sector.
3. Flexibilización, precariedad laboral y Polivalencia en organizaciones del sector turístico.
4. Seguridad Social: Políticas de servicios sociales y beneficios al personal Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones.
5. Sistema de obras sociales. Asignaciones familiares.

UNIDAD 6: CONSECUENCIAS NO DESEADAS DE LA RELACIÓN LABORAL

1. Condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT). Enfermedades profesionales y accidentes laborales.
2. Higiene, Seguridad y Medicina del Trabajo. Exámenes Médicos.
3. Las ART. Sistema preventivo e indemnizatorio. Accidentes de Trabajo. Enfermedades profesionales.
4. Acoso laboral, maltrato, hostigamiento, mobbing, estrés, etc.
5. Desvinculación laboral.

MÓDULO IV. PROCESOS SOCIALES

Más turismo, más recursos humanos. Mejor calidad de servicio, más turismo.

La motivación puede definirse como el impulso que se produce en la mente de una persona, que la moviliza hacia el desarrollo de ciertas conductas, hasta alcanzar una meta u objetivo deseado. ¿Cuáles son los principales conductores de una adecuada gestión de Recursos Humanos?



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

UNIDAD 7: COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS

1. Cultura Organizacional. Estilos gerenciales. Gestión del cambio.
2. Motivación. Teorías. Relación: necesidades, incentivos, compromiso y resultados.
Contrato psicológico.
3. Proceso de comunicación interna y de influencia.
4. Trabajo grupal y en equipo.
5. Liderazgo. Competencias para el ejercicio del Liderazgo. Inteligencia emocional.
6. Formas de participación.

UNIDAD 8: HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DEL PERSONAL

1. Análisis de Competencias.
2. Clima laboral.
3. Resolución de conflictos internos. Negociación.
4. Coaching
5. Empowerment.

MÓDULO V. PERFIL DEL LICENCIADO EN ORGANIZACIONES TURÍSTICAS. INSERCIÓN LABORAL.

El contexto requiere de profesionales con capacidad de adaptación, una visión innovadora, conocimientos y habilidades en el sector turístico.

¿Cuáles son los desafíos que deberán enfrentar en el contexto actual y futuro y cuáles son las herramientas necesarias para planificar, desarrollar y gestionar de modo responsable, sostenible y de calidad áreas de su incumbencia?.

UNIDAD 9: PERFIL PROFESIONAL

1. Normativa legal que rige el ejercicio de la profesión.
2. Desafíos del contexto actual y tendencias en las áreas relacionadas al turismo.
3. Impacto del avance tecnológico en la gestión de Recursos Humanos en organizaciones turísticas.
4. Demanda y oferta laboral de la industria turística.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

5. Presentación y organización del curriculum vitae.

4. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

La metodología docente se basa, por un lado, en la explicación por parte del profesor de los conocimientos y técnicas que comprenden esta asignatura. Por otro lado, el trabajo en grupos y las lecturas de artículos complementarios, como forma de poner en práctica los conceptos y las definiciones expuestas. Paralelamente al desarrollo de la asignatura se utilizará la plataforma AU24 para la descarga de contenidos necesarios para su seguimiento.

La cátedra promoverá el análisis comparativo o confrontación de situaciones reales y simulaciones. Se promoverá la formación de grupo de estudio y/o investigación para la resolución de casos; con posterior exposición y debate con el objeto de potenciar las capacidades latentes en el individuo para lograr creatividad y vinculación entre los temas tendientes a generar un aprendizaje significativo.

Se realizarán actividades de autoevaluación; así como cualquier otro procedimiento que considere conveniente a los fines académicos que demande una lectura periódica que refuerce la comprensión y el debate teórico fundamentado.

En las diferentes evaluaciones que se efectúen a través del dictado de la asignatura, el alumno deberá demostrar capacidad de relación entre los distintos temas y de transferencia a situaciones del contexto. Se valorará la exploración del alumno de la bibliografía y su opinión fundamentada sobre el tema.

5. DESCRIPCIÓN ANALÍTICA DE ACTIVIDADES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS

Las actividades teóricas y prácticas se desarrollarán conforme el cronograma de trabajo definido para cada año. El desarrollo del programa está basado en un enfoque teórico-práctico, claramente orientado a los resultados.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

Contenidos teóricos

El docente realizará un abordaje de todos los temas incluidos en el programa durante el curso haciendo hincapié en los contenidos mínimos presentando los conceptos claves guiando la lectura de la bibliografía. Asimismo, propiciará espacios de reflexión sobre su recuperación y aplicación a la dinámica organizacional actual.

Actividades prácticas

Se promoverán actividades en grupos donde se desarrolle la colaboración, se facilite el intercambio de vivencias y experiencias de los alumnos con relación al trabajo; con posterior exposición y debate con el objeto de potenciar las capacidades latentes en el individuo para lograr creatividad y vinculación entre los temas tendientes a generar un aprendizaje significativo.

La cátedra promoverá el análisis comparativo o confrontación de situaciones reales y simulaciones.

Se pretende explicitar las presunciones existentes y los juicios de valor sobre las relaciones laborales en tanto la consideración del otro como trabajador y la ubicación del sujeto dentro de la relación laboral.

Estrategias de enseñanza/aprendizaje

Se utilizará una combinación de estrategias que apunten por un lado al análisis, la comprensión, la interpretación y la generación de juicios propios (construcción de conocimiento disciplinar) y, por el otro, que favorezcan la integración de los conocimientos, la reflexión sobre la realidad profesional y la toma de decisiones con fundamentación.

Entre las primeras encontramos la recuperación de conocimientos previos, la exposición dialogada, la presentación de interrogantes o problemas, el trabajo grupal, la indagación bibliográfica, la producción de mapas conceptuales y de trabajos específicos.

Mientras que en las segundas se puede mencionar, la problematización, el estudio de casos, el análisis de incidentes críticos, la participación de docentes de otras cátedras de la carrera, funcionarios de organizaciones relacionadas al turismo y exalumnos.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

6. FORMAS DE EVALUACIÓN

El método de evaluación a utilizar se registrará de acuerdo con lo establecido en la Ordenanza Nº 107 “Régimen de Cursos Teórico Práctico (Texto ordenado en el mes de octubre de 2014)”, de la FCE-UNLP y la Ordenanza 132/00 “Reglamento General de Exámenes Finales”.

Con el objetivo de generar alternativas metodológicas para potenciar la trayectoria académica y educativa de los estudiantes podrán implementarse **cursos especiales** de acuerdo con la Ord. 168/14.

7. BIBLIOGRAFÍA

A continuación, se enumeran una serie de textos a los cuales el alumno podrá recurrir para la lectura de los temas del programa, indicando el docente en cada tema la localización dentro de la bibliografía.

- Bolhander, George y Sherman, Arthur: “Administración de los Recursos Humanos”, Grupo Editorial Iberoamérica, México, 1994 y posteriores ediciones.
- Chiavenato, Idalberto: “Administración de Recursos Humanos”, McGraw-Hill Interamericana, México, 2007.
- Luis Pérez Van Morlegan/ Juan Carlos Ayala. “El comportamiento de las personas en las organizaciones.” Prentice Hall- Pearson Education, 2011
- Juan Carlos Ayala; Luis Pérez Van Morlegan La Gestión Moderna de los Recursos Humanos La Gestión Moderna en Recursos Humanos EUDEBA .2013
- La Gestión de los Recursos Humanos Simon L. Dolan, Ramón Valle Cabrera, Susan E. Jackson y Randall S. Schuler
- Dessler, Gary: “Administración de Personal”, Prentice-Hall, México, 1994 y posteriores ediciones.
- Acosta Alberto, Fernández, Nuria y Mollón, Marta: “Recursos Humanos en Empresas de Turismo y Hostelería”, Prentice-Hall, Madrid, 2002.
- Jaime Maristany: Administración De Recursos Humanos, Editorial Pearson.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

- Alles Martha: “Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias”, Ediciones Granica, Buenos Aires, 2004.
- Valle Cabrera, Aragón Sánchez, Fernández Alles, Alcazar, Romero Fernández y Sanz Valle: “La Gestión Estratégica de los Recursos Humanos”, Pearson Prentice-Hall, Madrid, 2003 y posteriores ediciones.
- Artículos Revista Gestión, Buenos Aires, www.gestion.com.ar
- Artículos Página www.rrhmagazine.com, Madrid, España.
- Material de cátedra.

BIBLIOGRAFÍA ESPECÍFICA

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- La Gestión de los Recursos Humanos - Dolan, Shimon L. y otros, Cap. 1. La creciente importancia de la gestión de los RRHH
- Neffa, Julio César: “El Proceso de Trabajo y la Economía del Tiempo”. Centro de Recherche et Documentation sur L’Amerique Latine – Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1990. Capítulos 1 y 3.
- La Gestión Moderna de los Recursos Humanos, Luis Pérez Van Morlegan y Juan Carlos Ayala Cap. I. El sistema y la estructura de Recursos Humanos de Guillermo Daud.
- El Comportamiento de las personas en las organizaciones. Pérez van Morlegan y Ayala. Cap. 4 y 5
- Material Prof. Héctor González: “Mercado de Trabajo.

UNIDAD 2: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. COMPENSACIONES.

- Bolhander y Sherman: obra citada, cap. 9. Compensaciones
- Chiavenato, Adalberto: Obra citada, Cap. 7, 8. Descripción de puestos
- La Gestión Moderna de los Recursos Humanos, Luis Pérez Van Morlegan y Juan Carlos Ayala Cap. I. El sistema y la estructura de Recursos Humanos de Guillermo Daud Herramientas e Indicadores



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

- El Comportamiento de las personas en las organizaciones. Pérez van Morlegan y Ayala. Tablero comando. Cap. 6

UNIDAD 3: SELECCIÓN Y DESARROLLO

- Chiavenato, Idalberto: Obra citada, cap. 5 y 6.
- La Gestión de los Recursos Humanos - Dolan, Shimon L. y otros, Cap. 5.
- La Gestión Moderna de los Recursos Humanos, Luis Pérez Van Morlegan y Juan Carlos Ayala Cap. XIII y XIV
- Alles Martha: obra citada, cap. 6, 8, 9 y 10. Evaluación de desempeño

UNIDAD 4: DERECHO LABORAL INDIVIDUAL

- Leyes: Contrato de Trabajo y Pasantías. Decretos y actualizaciones, según indicación del docente.
- Material de cátedra.

UNIDAD 5: DERECHO LABORAL COLECTIVO

- Leyes: Contrato de Trabajo y Pasantías. Decretos y actualizaciones, según indicación del docente.
- Convenios Colectivos de UTHGRA y de Empleados de Comercio: aplicados a personal contratado en el sector turístico.
- Leyes: sobre Beneficios al Personal, Sistema de Jubilaciones y Pensiones, Obras Sociales, Asignaciones Familiares. Decretos y actualizaciones según indicación del docente.

UNIDAD 6: CONSECUENCIAS NO DESEADAS DE LA RELACIÓN LABORAL

- Leyes: Higiene, Seguridad y Medicina Laboral. Decretos y actualizaciones según indicación del docente.
- Dessler, Gary: obra citada, cap. 17 y 18.
- Bolhander y Sherman: obra citada, cap. 12 y 15.
- Material de Cátedra: “Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo”, CECE, 2008.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

- Álvarez, Emilce: “Mobbing en la Consulta Psicopatológica”, Fac. Medicina, UNLP, 2005.

UNIDAD 7: COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS

- Luis Pérez van Morlegan, Juan Carlos Ayala...[et al.] - Buenos Aires: Prentice Hall-Pearson Education, 2011. El comportamiento de las personas en las organizaciones. Cap. 7, 8, 9, 10, 11 y 12.

UNIDAD 8: HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DEL PERSONAL

Material de cátedra.

UNIDAD 9: PERFIL PROFESIONAL

- Perfiles del Licenciado y del Técnico en Turismo

<http://www.profenturismo.org.ar/upload/Documento%20SPUTurismo%20v2.0.pdf>