



## I. Identificación

Nombre Asignatura	<b>Dirección de Personas</b>
Programa	Minor en Gestión de Servicios
Créditos	4
Horas Lectivas	2
Requisito	-

## II. Descripción

La Dirección de Personas constituye parte fundamental de toda la organización, pues son los empleados o colaboradores quienes con su trabajo consiguen los objetivos de las mismas. Tradicionalmente la dirección de personas es la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización; alineándolos con la estrategia de la misma.

En la gestión de servicios, la dirección de personas resulta aún más relevante, pues las personas son quienes entregan el servicio y tienen el contacto con los clientes.

Por esto, esta asignatura busca que los alumnos del Minor en Gestión de Servicios comprendan la importancia estratégica de las personas en las instituciones de servicio y el rol del área en toda organización..

## III. Objetivo General

Esta asignatura busca entregar a los alumnos los conocimientos básicos de dirección de personas, haciéndoles comprender la importancia estratégica de las mismas en la entrega de un servicio de calidad, especialmente en instituciones de servicios.

Así mismo, entregarles una primera aproximación a muchos de los elementos claves de la dirección de personas como parte de la Administración.

## IV. Objetivos Específicos

1. Entregar conocimientos fundamentales de dirección de personas en empresas e instituciones.
2. Entendimiento de la importancia estratégica de las personas en la entrega de los servicios y la fundamentación antropológica de este aspecto.

## V. Contenidos

### **Unidad I: Dirección Estratégica de la Función Personas en las Organizaciones**

- Las personas, las organizaciones y los servicios
- La evolución del área de dirección de personas y su rol estratégico en las organizaciones.
- Tendencias de Dirección de Personas
- Habilidades del Director de Personas

### **Unidad II: Proceso de Reclutamiento y Selección.**

- Perfil y Descripción de Cargo
- Tipos y fuentes de reclutamiento
- Proceso de Selección: Filtros, Política.

### **Unidad III: Proceso de Capacitación y Desarrollo.**

- Política de Capacitación y Desarrollo
- Proceso de Capacitación y Aprendizaje
- Sistema de Capacitación en Chile
- Desarrollo Organizacional y Clima Laboral
- Gestión del Desempeño – Retroalimentación/Feedback
- Coaching y Mentoring

### **Unidad IV: Compensaciones y beneficios**

- Política de Compensación
- Tipos de compensaciones
- Beneficios: tipos, estrategia de beneficios, tendencias, etc.

## VI. Bibliografía Básica

- Administración de RRHH. El capital humano en las organizaciones (Idalberto Chiavenato, Mc Graw Hill, Novena Edición, ISBN 978-607-15-0560-6)
- Administración de RRHH (Gary Dessler)

## VII. Evaluaciones

- 2 Pruebas
- 4 Controles de lectura
- Examen final