

PROGRAMA DE CURSO

I SEMESTRE DEL 2009

II-1022 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

GENERALIDADES DEL CURSO

GRUPO: 01

CRÉDITOS: 3

HORARIO: MARTES DE 6 a 9 pm

AULA: 209

HORARIO DE CONSULTA: MARTES DE 5 A 6 p.m. CON PREVIA CITA

REQUISITOS: NO TIENE

CORREQUISITOS: CURSOS DEL MISMO NIVEL

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso orienta al estudiante a tener una visión integral de lo que significa Gestión del Desempeño y su aplicabilidad en cualquier área de una empresa o sector productivo.

Fomenta la investigación y el ingenio del (a) estudiante a la creación y adaptación de herramientas tanto para el diagnóstico, como para el diseño de Sistemas de Gestión del Desempeño dando solución a problemas específicos y facilitando la toma de decisiones.

El o la estudiante aplicará los conocimientos obtenidos en la realización de un proyecto de empresa, que consiste en un diagnóstico organizacional y la evaluación de la gestión del desempeño en la cadena de valor de la empresa y en los procesos de apoyo, los cuales permitirán identificar oportunidades de mejora, así como sus posibles alternativas de solución. En la segunda etapa, podrá diseñar, un Sistema de Gestión del Desempeño. El proyecto será validado y evaluado por la empresa.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Brindar a los estudiantes las herramientas teóricas y prácticas para desarrollar un análisis del estado actual de la organización y el diseño de un plan estratégico con su respectivo

proceso de gestión del desempeño a partir de las oportunidades de mejora encontradas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❑ Objetivo específico 1
Comprender como se enmarca la evaluación del desempeño dentro de los procesos de planificación y desarrollo organizacional.
- ❑ Objetivo específico 2
Desarrollar en el o la estudiante el concepto de Evaluación del Desempeño y de Gestión del Desempeño Organizacional.
- ❑ Objetivo específico 3
Asociar el concepto de cadena de valor y actividades de apoyo al concepto de Gestión del Desempeño.
- ❑ Objetivo específico 4
Utilizar los conocimientos teóricos y metodológicos necesarios para la investigación, análisis y tratamiento de los problemas que se refieren a la Gestión del Desempeño en las organizaciones.
- ❑ Objetivo específico 5
Contribuir a que el estudiante adquiera una disciplina de investigación, creatividad e ingenio en el desarrollo y la aplicación de herramientas de diagnóstico y diseño.

ACTIVIDADES

SEMANA 1 (Del 09 al 13 de marzo)

Temas: CONCEPTOS BÁSICOS E INTRODUCCIÓN

Presentación del programa de curso
Introducción a la Planificación Estratégica
Estrategia y Pensamiento Estratégico
Gestión del cambio organizacional

SEMANA 2 (Del 16 al 20 de marzo)

Temas: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Principios de investigación para el análisis organizacional
Metodología del BID para el análisis organizacional

SEMANA 3 (Del 23 al 27 de marzo)

Temas: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Análisis de expectativas y percepción de clientes
Análisis del mercado (investigación de mercado)

Análisis Sociológico de la Empresa
Validación de competencias necesarias para asegurar el desempeño

SEMANA 4 (Del 30 de marzo al 03 de abril)

Temas: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Construcción de FODAL

PRESENTACIÓN DE TEMAS DE INVESTIGACIÓN:

T1: Análisis de los procesos de abastecimientos y logística (interna y externa)

T2: Análisis de los procesos de producción

SEMANA 5 (Del 6 al 10 de abril)

SEMANA SANTA

SEMANA 6 (Del 13 al 17 de abril)

Temas: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Matrices EFE y EFI

PRESENTACIÓN DE TEMAS DE INVESTIGACIÓN:

T3: Análisis de los procesos de servicio al cliente, mercadeo, ventas y servicios post-venta

T4: Análisis de los sistemas y tecnologías de información

SEMANA 7 (Del 20 al 24 de abril)

SEMANA UNIVERSITARIA

SEMANA 8 (Del 27 de abril al 01 de mayo)

Temas: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Análisis DAFO

PRESENTACIÓN DE TEMAS DE INVESTIGACIÓN:

T5: Análisis de los sistemas de recursos humanos (incorporación de perspectiva de género)

T6: Análisis de los requerimientos de infraestructura: instalaciones, ergonomía, riesgos (incorporación de la perspectiva de género)

SEMANA 9 (Del 04 al 08 de mayo)

Análisis de Caso 1: Zara

SEMANA 10 (Del 11 al 15 de mayo)

PRIMER EXAMEN PARCIAL

SEMANA 11 (Del 18 al 22 de mayo)

Temas: LA GESTIÓN POR PROCESOS

LA CADENA DE VALOR SEGÚN MICHAEL PORTER

Procesos sustantivos

Procesos de apoyo

SEMANA 12 (Del 25 al 29 de mayo)

Temas: LA GESTIÓN POR PROCESOS
Macroprocesos
Procesos
Modelado de procesos
Reingeniería de procesos

ENTREGA DEL PRIMER INFORME DE AVANCE (SÓLO EL DOCUMENTO)

SEMANA 13 (Del 25 al 29 de mayo)

Temas: LA GESTIÓN POR PROCESOS
La gestión por indicadores y el control de procesos (Auditoría de procesos)

SEMANA 14 (Del 01 al 05 de junio)

Temas: DISEÑO DE SISTEMAS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO
Traducción de objetivos empresariales en metas individuales o grupales
Mecanismos impulsores de la cultura y el comportamiento organizacional

SEMANA 15 (Del 08 al 12 de junio)

Temas: DISEÑO DE SISTEMAS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO
Procesos de retroalimentación de resultados
Establecimiento y seguimiento de los compromisos de mejora

SEMANA 16 (Del 15 al 19 de junio)

ANÁLISIS DE CASO 2: POR DEFINIR

SEMANA 17 (Del 22 al 26 de junio)

SEGUNDO EXAMEN PARCIAL

SEMANA 18 (Del 29 de junio al 03 de julio)

PRESENTACIÓN DE PROYECTOS FINALES

SEMANA 19 (Del 06 al 10 de julio)

EXÁMENES DE AMPLIACIÓN

PROFESORES

PROFESOR TITULAR: MAE. RANDALL HIDALGO SOLANO

Teléfonos: 8888-4530

Correo electrónico: randallhidalgosolano@yahoo.com

TU RESUMEN CURRICULAR

Profesor interino, Bachiller en Administración de Negocios de la Universidad de Costa Rica con Maestría en Administración de Empresas del INCAE. Cuenta con trece años de experiencia como capacitador y consultor en Costa Rica, Ecuador, Estados Unidos, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá y República Dominicana. En la Universidad de Costa Rica se ha desempeñado como profesor de la Facultad de Ingeniería, Ciencias Económicas y Ciencias Sociales.

PROFESOR COLABORADOR: . Dr. JUAN PAN GONZALEZ

Teléfonos: 8888-4531

Correo electrónico: juanpangonzalez@gmail.com

Ingeniero Mecánico de la Universidad Simón Bolívar (Venezuela) con homologación de la Universidad Politécnica de Madrid (España). Maestría en Ingeniería Industrial de la Universidad de Ciencias Aplicadas de Augsburgo (Alemania). Maestría en Administración Industrial y de la Tecnología del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (Costa Rica). Doctorado en Dirección de Proyectos de la Universidad de Zaragoza (España) Profesor de la Escuela Europea de Negocios. Consultor en el área de desarrollo organizacional, dirección de proyectos y gestión de empresas del sector servicios.

METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE

Durante el desarrollo del curso se utilizará como método de enseñanza-aprendizaje la aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo del curso en el desarrollo de casos prácticos, tareas, exámenes y un proyecto de desarrollo en una empresa. Asimismo, el curso fomenta tareas de investigación realizadas por el o la estudiante, de manera que pueda descubrir por sí mismo(a) la aplicación de la evaluación del desempeño en diferentes sectores.

En el proyecto, el o la estudiante estimulará y aplicará su ingenio tanto para la aplicación de herramientas de diagnóstico, como el diseño de un plan estratégico y un sistema de gestión

del desempeño para la empresa, o parte de ella, que haya escogido para desarrollar el mismo. Las experiencias desarrolladas tanto en los temas de investigación, como en los mismos proyectos, serán expuestas al grupo con el fin de compartir conocimientos que posteriormente serán evaluados en las pruebas parciales.

TALLERES DE TRABAJO: CASOS

Los talleres de trabajo corresponden al desarrollo de casos prácticos que se desarrollarán en las clases por lo cual su asistencia es obligatoria. La metodología particular de cada caso depende de la dinámica establecida para su desarrollo. Los casos no tienen reposición.

TEMAS DE INVESTIGACIÓN O CLASES PREPARADAS

Los(as) estudiantes, en 6 grupos desarrollarán un tema de investigación. Estos temas serán expuestos en las fechas que se presentan en la sección de actividades. Cada grupo se preparará para dar una clase de una hora como mínimo y se tendrá que llevar un caso o práctica sobre el tema para que lo realicen los compañeros en la clase.

La investigación debe estar basada en fuentes confiables y contener al menos los siguientes puntos:

1. Introducción
2. Índice
3. Resumen
4. Marco de referencia teórica y herramientas
5. Casos aplicados
6. Ejercicio para resolver en clase
7. Bibliografía
8. Presentación oral

PROYECTO EN EMPRESA

El contenido del informe del proyecto debe incluir:

1. Introducción
2. Índice
3. Resumen
4. Diagnóstico organizacional
5. Diseño del sistema de gestión del desempeño
6. Validación
7. Conclusiones y recomendaciones
8. Bibliografía
9. Presentación oral

EVALUACIÓN

| | |
|---------------------|------|
| Examen I | 20 % |
| Examen II | 20 % |
| Talleres de trabajo | 15 % |
| Clases preparadas | 15 % |
| Proyecto del curso | 30 % |

BIBLIOGRAFÍA

- Lusthaus, Charles y otros. "Evaluación organizacional. Marco para mejorar el desempeño". Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Washington DC, Estados Unidos, 2002.
- Krieger, Mario. "Sociología de las Organizaciones. Una introducción al comportamiento organizacional." Editorial Pearson Education, Argentina, 2001, Primera edición.
- Robbins, Steppehn. "Comportamiento Organizacional". Editorial Prentice Hall, México, 1998, Octava edición.
- FRED DAVID, "Conceptos de administración estratégica".

Otra bibliografía de apoyo

- Blanco, Illescas "El Control Integrado de Gestión". México 2000.
- Yarce, Jorge. "Los valores son una ventaja competitiva". Ediciones Liderazgo, Colombia, 2001
- Pacheco, Juan "Indicadores Integrales de Gestión", Colombia, 2002.
- Castillo, Leopoldo "Fundamentos de Gestión Empresarial". Argentina 2004.
- Anthony, Robert "Sistemas de Control de Gestión". España 2003.