

**PROGRAMA DEL CURSO
II-1022 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

I SEMESTRE DEL 2010

Profesor:

RANDALL HIDALGO SOLANO (Sede de Occidente)

GENERALIDADES DEL CURSO

GRUPO: 01

CRÉDITOS: 03

HORARIO: Miércoles de 6:00 p.m. a 9:00 p.m.

AULA: 203

HORARIO DE CONSULTA: Miércoles de 5:00 p.m. a 6:00 p.m. con previa cita

REQUISITOS: No tiene

CORREQUISITOS: Cursos del mismo nivel.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso orienta el 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 adquiriera una disciplina de investigación, creatividad e ingenio en el desarrollo y la aplicación de herramientas de diagnóstico y diseño.

ACTIVIDADES

SEMANA 1

8 al 13 de marzo del 2010

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

15 al 19 de marzo del 2010

Temas: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

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

SEMANA 3

22 al 27 de marzo del 2010

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

29 de marzo al 03 de abril del 2010

SEMANA SANTA

SEMANA 5

05 al 10 de abril del 2010

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 6

12 al 17 de abril del 2010

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

19 al 24 de abril del 2010

SEMANA UNIVERSITARIA

SEMANA 8

26 de abril al 01 de mayo del 2010

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

03 al 08 de mayo del 2010

Análisis de Caso 1: Zara

SEMANA 10

10 al 15 de mayo del 2010

PRIMER EXAMEN PARCIAL

SEMANA 11

17 al 22 de mayo del 2010

Temas: LA GESTION POR PROCESOS
LA CADENA DE VALOR SEGÚN MICHAEL PORTER
Procesos sustantivos
Procesos de apoyo



SEMANA 12

24 al 29 de mayo del 2010

Temas: LA GESTIÓN POR PROCESOS

Macroprocesos

Procesos

Modelado de procesos

Reingeniería de procesos

ENTREGA DEL PRIMER INFORME DE AVANCE (SÓLO EL DOCUMENTO)

SEMANA 13

31 de mayo al 05 de junio del 2010

Temas: LA GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por indicadores y el control de procesos (Auditoría de procesos)

SEMANA 14

07 al 12 de junio del 2010

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

14 al 19 de junio del 2010

Temas: DISEÑO DE SISTEMAS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Procesos de retroalimentación de resultados

Establecimiento y seguimiento de los compromisos de mejora

SEMANA 16

21 al 26 de junio del 2010

Análisis de Caso 2: Departamento de Ventas de Bonos de Chicago

SEMANA 17

28 de junio al 03 de julio del 2010

SEGUNDO EXAMEN PARCIAL

SEMANA 18

05 al 10 de julio del 2010

PRESENTACIÓN DE PROYECTOS FINALES

SEMANA 19

12 al 17 de julio del 2010

EXÁMENES DE AMPLIACIÓN





PROFESORES

Nombre: MAE. Randall Hidalgo Solano

Teléfonos: 8888-4530 y 2453-2009

Correo electrónico: randallhidalgosolano@yahoo.com

Perfil profesional y académico del profesor.

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.

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.

EVALUACIÓN

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



OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

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

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.