

## PROGRAMA DEL CURSO II-0702 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

### I SEMESTRE DEL 2013

Profesores(as):

MAE. Randall Hidalgo Solano – Coordinador (Sede Rodrigo Facio)  
Inga. Evelyn Salas Valerio (Sede de Alajuela)  
Inga. María del Mar Pacheco Rojas (Sede de Occidente)

### GENERALIDADES DEL CURSO

CRÉDITOS: 02

GRUPO:01 Sede Rodrigo Facio

HORARIO: Martes 7:00 p.m. a 9:50 p.m.

AULA: 124 Ingeniería

HORARIO DE CONSULTA: Martes de 5:00 p.m. a 7:00 p.m. con previa cita

GRUPO:01 Sede de Alajuela

HORARIO: Viernes 14:00 p.m. a 16:50 p.m.

AULA: 11

HORARIO DE CONSULTA: Viernes de 13:00 p.m. a 14:00 p.m y de 17:00pm a 19:00pm con previa cita

GRUPO:01 Sede de Occidente

HORARIO: Jueves 8:00 a.m. a 10:50 a.m.

AULA: 309

HORARIO DE CONSULTA: Viernes 8:00 a.m. a 10:00 a.m. con previa cita

REQUISITOS: No tiene

CORREQUISITOS: No tiene

### DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso orienta el estudiante a la comprensión de su realidad como persona individual y social perteneciente a un conglomerado humano integrado a una organización.

Interesa la vinculación con todas las áreas que son competencia del desarrollo humano en la búsqueda de la adquisición de un compromiso en la solución de problemas afines conducentes a un mejoramiento de la calidad de vida personal y colectiva.

### OBJETIVOS

#### OBJETIVO GENERAL

El estudiante será capaz de evaluar el valor del estudio sistemático del comportamiento organizacional, diseñar con enfoque estratégico la cultura organizacional y emprender de manera efectiva las acciones de gestión del cambio organizacional requeridas para incrementar la competitividad y efectividad de las empresas e instituciones.



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender la importancia de la cultura organizacional en el desarrollo organizacional y el impacto de una adecuada gestión talento humano.
- Aplicar los conocimientos teóricos y metodológicos necesarios para la investigación, análisis y tratamiento de los problemas que se refieren al factor humano en su papel individual y grupal para incidir de manera efectiva sobre la competitividad organizacional.
- Adquirir una conducta ética en la conducción de procesos de desarrollo de los valores, cultura y cambio organizacional.

## ACTIVIDADES

### SEMANA 1

**11 al 15 de marzo del 2013**

Temas: INTRODUCCIÓN

Presentación del programa de curso  
Etica en el desarrollo de la cultura organizacional  
El entorno y su impacto en las organizaciones  
Introducción al Comportamiento Organizacional  
Caso resuelto en clase: Transmitiendo la Señal Equivocada

### SEMANA 2

**18 al 22 de marzo del 2013**

Temas: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Desarrollo de Capacidades Organizaciones  
Desarrollo de Competencias del Personal  
Caso resuelto en clase: Análisis Comparativo de Modelos de Determinación de Competencias Esenciales

**Lectura obligatoria: Capítulo 1  
Robbins  
Artículo Aprovechar las capacidades  
Resumen Capacidades esenciales**

### SEMANA 3

**25 al 29 de marzo del 2013**

**SEMANA SANTA**

### SEMANA 4

**1 al 5 de abril del 2013**

Temas: SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Procesos y funciones de recursos humanos  
Políticas de recursos humanos en el desarrollo de la Cultura Organizacional  
Análisis y diseño de puestos  
Reclutamiento y selección de personal  
Caso resuelto en clase: La lucha de CRST para contratar y conservar choferes

**Lectura obligatoria: Capítulos 1,4,5  
y 7 Chiavenato**

### SEMANA 5

**8 al 12 de abril del 2013**

FERIADO 11 DE ABRIL



## **SEMANA 6**

**15 al 19 de abril del 2013**

Temas: CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL  
Definiciones y componentes  
Diseño de cultura organizacional  
Medición del clima organizacional  
Tema de discusión: Caso Wegmans

**Lectura Obligatoria: Capítulo 17  
Robbins**

*Entrega tarea # 1: Caso Wegmans*

## **SEMANA 7**

**22 al 26 de abril del 2013**

SEMANA UNIVERSITARIA

Temas: CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL  
Diseño de encuesta de Clima y  
Cultura Organizacional  
Caso resuelto en clase: Inicio del Caso  
Helados Yummy

**Lectura Obligatoria: Capítulo 17 Robbins**

## **SEMANA 8**

**29 de abril al 3 de mayo del 2013**

Temas: COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL  
Características biográficas y personalidad  
Valores y actitudes  
Habilidades  
Percepción  
Tema de discusión: Test de personalidad  
Caso resuelto en clase: East Bank

**Lectura Obligatoria: Capítulos 2, 3, 4 y 5  
Robbins**

➤ *Entrega caso grupal # 1: Caso  
Helados Yummy*

## **SEMANA 9**

**6 al 10 de mayo del 2013**

Temas: COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL  
Aprendizaje  
Modificación de la conducta  
El Proceso de motivación  
Teorías sobre la motivación  
Tema de discusión: Test de aprendizaje  
Juego de Roles: Motivación

**Lectura Obligatoria: Capítulos 6 y 5  
Robbins**

➤ *Entrega de Tarea #2: Test de  
Personalidad*

## **SEMANA 10**

**13 al 17 de mayo del 2013**

Temas: SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS  
Desarrollo y capacitación del personal  
Relaciones laborales  
Fases de la administración de la  
compensación.  
Sistemas de evaluación del desempeño:  
Elementos clave, precisión y clasificación  
Caso resuelto en clase: Inicio del caso La  
evaluación de los gerentes de Firestone

**Lectura Obligatoria: Capítulos  
7,8,9,10 y 12 Chiavenato**

➤ *Entrega de Tarea #3: Test de  
aprendizaje*



### SEMANA 11

**20 al 24 de mayo del 2013**

Temas: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

Estilos motivacionales

Liderazgo situacional

Coaching

Temas de discusión: Test de estilos motivacionales, tarea caracterizando líderes

**Lectura Obligatoria: Capítulos**

**8,9,10 y 11 Robbins**

**Nota Técnica: Test de Estilos Motivacionales**

- *Entrega de Caso Grupal #2: La evaluación de los gerentes de Firestone*
- *Entrega de Tarea #4: Caracterizando Líderes*

### SEMANA 12

**27 al 31 de mayo del 2013**

Temas: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

Empoderamiento

Desarrollo de equipos de alto rendimiento

Caso resuelto en clase: El Hospital de Enseñanza

**Lectura Obligatoria: Capítulos**

**12,13,14 y 15 Robbins**

### SEMANA 13

**3 al 7 de junio del 2013**

Temas: COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y GRUPAL

Tema de discusión: Película Temple Grandin

- *Entrega de Caso Grupal #3: Análisis de Película Temple Grandin*

### SEMANA 14

**10 al 14 de junio del 2013**

Temas: SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Generalidades sobre normativa en la gestión del recurso humano

- *Entrega de Tarea #5: Presentación de Normativa*

### SEMANA 15

**17 al 21 de junio del 2013**

Temas: DISEÑO DE ESTRUCTURA Y PROCESOS ORGANIZACIONALES

Evolución de las organizaciones

Estructuras organizacionales y su impacto en la cultura organizacional

Procesos clave para impulsar la cultura organizacional deseada

Caso resuelto en clase: Minicasos de cambio organizacional

**Lectura Obligatoria: Capítulo**

**16 Robbins**

**Manual de construcción de organigramas (MIDEPLAN)**

**Artículo: Cinco compañías, cinco estrategias, cinco ejemplos de transformación**

- *Tarea #6: Caracterización de Estructuras Organizativas*



**SEMANA 16**  
**24 al 28 de junio del 2013**

Temas: GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL  
Estrategias de gestión del cambio  
Liderazgo transformacional  
Factores claves para la implementación del cambio  
Hitos y actividades para la implementación  
Administración por valores  
Caso resuelto en clase 7: Minicases de cambio organizacional

**Lectura Obligatoria: Capítulo 19**  
**Robbins**

**SEMANA 17**  
**1 al 5 de julio del 2013**

Temas: INTELIGENCIA EMOCIONAL  
Generalidades sobre la inteligencia emocional  
Desarrollo de competencias emocionales  
Caso resuelto en clase 8: Juegos de Roles  
Pelicula: Inteligencia Emocional

**Lectura Obligatoria: Inteligencia Emocional-Perspectivas y aplicaciones ocupacionales.**  
**Gabel 2005**

**SEMANA 18**  
**8 al 12 de julio del 2013**

Temas: CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL  
Integración del curso

➤ *Entrega del Caso Grupal #4. El desafío de la Cultura Organizacional y la Gestión del Cambio*

**SEMANA 19**  
**15 al 19 de julio del 2013**

EXÁMENES DE AMPLIACIÓN

## PROFESORES

### Coordinador de Cátedra

**MAE, Randall Hidalgo Solano**

*Master en Administración de Empresas de INCAE*

*Bachiller en Administración de Negocios de la Universidad de Costa Rica.*

Profesor Interino de la Universidad de Costa Rica y ha impartido los cursos de: Estrategias y Tácticas de Negociación, Administración de Recursos Humanos, Liderazgo y Desarrollo Organizacional, Gestión por Valores y Cultura Organizacional, Manejo de Equipos y Liderazgo, Estructuras Modernas y Procesos Organizacionales.

También se ha desempeñado como capacitador en los temas de Control Gerencial y Toma de Decisiones, Estrategia Empresarial, Gerencia de Empresas de Servicio, Trabajo en Equipo y Liderazgo, Gestión del Cambio y Desarrollo de Habilidades Gerenciales y como consultor en Procesos de Desarrollo Organizacional y en Auditorías Integrales de Gestión, Procesos y Sistemas.

El profesor Hidalgo cuenta con vasta experiencia en Costa Rica, Bolivia, Estados Unidos, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá y República Dominicana; en instituciones como Aerocasillas, Aldeas S.O.S., la ARESEP, el Banco de Costa Rica, el Banco Nacional de Costa Rica, BANEX, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, CENECOOP, COPELESCA R.L., CONELECTRICAS R.L.,



COOPESAÍN R.L., la Contraloría General de la República de Costa Rica, la Corporación IMPROSA, el Colegio de Enfermeras de Costa Rica, el Consejo de Ministros de Salud del Sistema de Integración Centroamericana, la Confederación Patronal de la República Mexicana y de la República Dominicana, el Consejo Internacional de Enfermeras, INCAE, el Instituto de Nutrición de Centroamérica y Panamá, INCIENSA, el Instituto de Electricidad de Guatemala, FUNDES, el ICE, el IIDH, JASEC, la OPS - Costa Rica, el Programa RUTA - Banco Mundial, el Programa de Equidad del MEP, la Lincoln School, el Ministerio de Salud de Costa Rica, la OIT, Pfizer-Centro América, Poultry Group Internacional, la Presidencia de la República de Costa Rica, la Secretaría de Salud de Honduras, la Unión de Rectores de Universidades Privadas-UNIRE, la Universidad de Costa Rica y la Universidad de Ciencias Médicas.

**Teléfonos:** 8888-4530 y 2453-2009

**Correos electrónicos:** [randallhidalgo@gmail.com](mailto:randallhidalgo@gmail.com), [\\_randallhidalgosolano@yahoo.com](mailto:_randallhidalgosolano@yahoo.com), [randallhidalgo@ice.co.cr](mailto:randallhidalgo@ice.co.cr)

**Asistente:** Andrés Chacón Salas, Teléfono: 85582094  
Correo electrónico: [harry594@gmail.com](mailto:harry594@gmail.com)

## Profesorado

**Nombre: Inga. Evelyn Salas Valerio**

Oficina: 2511-4762  
Correo electrónico: [evelynmaria.salas@ucr.ac.cr](mailto:evelynmaria.salas@ucr.ac.cr) ó [evesv21@gmail.com](mailto:evesv21@gmail.com)

**Perfil profesional y académico del profesor.** Ingeniera Industrial, cursando la Maestría en Ingeniería Industrial. Docente Escuela Ingeniería Industrial, Universidad de Costa Rica.

**Asistente:** Monge Castro Marisol, Teléfono: 8990 0171  
Correo electrónico: [solcito.monge90@gmail.com](mailto:solcito.monge90@gmail.com)

**Nombre: Inga. María del Mar Pacheco Rojas**

Oficina: 2511-7052  
Celular: 8874-3702  
Correo electrónico: [maria.pachecorojas@ucr.ac.cr](mailto:maria.pachecorojas@ucr.ac.cr)

**Perfil profesional y académico del profesor.** Ingeniera Industrial, cursando la Maestría en Gerencia de Proyectos del Instituto Tecnológico de Costa Rica. Docente Escuela Ingeniería Industrial, Universidad de Costa Rica.

**Asistente:**

## 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 y exámenes cortos. Las experiencias desarrolladas en los casos así como en las tareas, serán expuestas al grupo con el fin de compartir conocimientos que posteriormente serán evaluados en las pruebas cortas.



## EVALUACIÓN

### Exámenes Cortos

30 %

### Tareas

30 %

Tarea #1. Caso Wegmans	5%
Tarea #2. Test de Personalidad	2.5%
Tarea #3. Test de aprendizaje	2.5%
Tarea #4. Caracterizando Líderes	5%
Tarea #5. Presentación de Normativa	10 %
Tarea #6. Caracterización de Estructuras Organizativas	5%

### Casos

40 %

Caso Grupal #1. Caso Helados Yummy	10%
Caso Grupal #2. La evaluación de los gerentes de Firestone	10%
Caso Grupal #3. Análisis de Película Temple Grandin	10%
Caso Grupal #4. El desafío de la Cultura Organizacional y la Gestión del Cambio	10%

No se recibirán documentos impresos. Se utilizará el campus virtual para el manejo de información del curso. Para acceder a este, los estudiantes deben ir a la dirección <http://mediacionvirtual.ucr.ac.cr>, inscribirse en el sistema, preferiblemente usando el correo oficial de la Universidad (cada estudiante posee una cuenta que debe activar en el Centro de Informática), y matricularse en el curso **Comportamiento Organizacional - Sede Occidente - I Semestre 2013**; utilizando la clave ii0702. Para "subir" los trabajos se utilizará el siguiente formato: **grupo#\_caso# o tarea#, nombre y carne#\_caso# o tarea#, según corresponda. Los archivos deberán guardarse en formatos abiertos (no pdf).**

## EXAMENES CORTOS

Se realizarán todas las semanas para comprobar la comprensión de la lectura obligatoria correspondiente. Se realizarán en los primeros 20 minutos de clase. Además, podrán incluir la materia que se cubre con las tareas y los casos.

## TAREAS

- Las tareas 2,3, 4 y 6 son de carácter individual. La evaluación se hará conforme las guías por entregar.
- Las tareas 1 y 5 son de carácter grupal. La evaluación de la tarea 1 se hará conforme la guía por entregar.
- Para la tarea 5 se desarrollará un tema de investigación corto y serán expuestos en la fecha que indica el programa. Los temas de investigación son los siguientes:



- **El trabajo en Grupos Organizacionales:** (*Diferencias fundamentales entre normativa laboral para Asociaciones Solidaristas, Cooperativas, Trabajadores Independientes y Sector Público*)
- **El Trabajo y la Salud:** (*Instancias como Ministerio de Salud y CCSS y normativa como Ley General de Salud, Reglamentos sobre Salud Ocupacional*)
- **El Trabajo: Seguros y Pensiones:** (*Instancias como Superintendencia General de Seguros, INS, CCSS y normativa sobre Reglamentos sobre Seguros y Regímenes de pensiones*)
- **Organización Internacional del Trabajo**
- **Declaración de Derechos Humanos**
- **Constitución Política de Costa Rica y Código de Trabajo**
- **El Trabajo en Grupos Vulnerables:** (*Instancias y normativas sobre Niñez y Adolescencia, Personas con Discapacidad, Adultos Mayores, Extranjeros*)

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

- Introducción, 5%
- Objetivos, 5%
- Marco de referencia teórica, 30%
- Caso aplicado, 30%
- Conclusiones, 15%
- Bibliografía y anexos, 5%
- Redacción, ortografía y numeración, 10%

Cada grupo preparará una exposición corta del tema y contará con 10 min para la misma.

Se debe preparar un resumen general de la investigación para los compañeros del curso (será envaluada en los exámenes cortos)

## CASOS

Se desarrollarán dos tipos de casos:

- Los resueltos en clase que se leerán y discutirán en clase. Estos casos no tendrán calificación.
- Los resueltos en grupo que se distribuirán con dos semanas de antelación. Para cada caso se deberá elaborar un documento que describa la solución del caso respondiendo a las preguntas guía y justificando su respuesta. Además, para su presentación se emplearán diferentes metodologías: una exposición, la realización de un video o incluso por medio de trabajo en clase. Esto será indicado por el profesor.
- Tanto la presentación como el documento serán entregados a la profesora (o) en la clase que se indica en el programa de actividades. La clase de ese día se dedicará a la defensa de las soluciones. La calificación máxima de cada caso se detalla en el programa de actividades.
- La entrega de un caso incompleto se calificará sobre base 50 de la calificación inicial, es decir deberá incluirse tanto el documento escrito y la presentación. Esta última representa





el 25% de la calificación máxima detallada para cada caso cuando este se entegre completo.

### AUTOEVALUACIÓN Y PRESENTACIONES ORALES

Para la evaluación de estos aspectos se establecerán criterios que se cuantificaran por medio de una escala likert.

Los trabajos donde participe más de un estudiante, deben llevar un desglose de participación en el trabajo de cada uno de los integrantes según los siguientes rubros:

Rubros	100 - 90	90 - 80	70	0
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Asistencia a las sesiones planeadas por el grupo 25%				
Trabajo en equipo 25%				
Elaboración del Documento y/o Presentación 25%				
Interés en el desarrollo del trabajo 25%				

En los trabajos grupales, el profesor tiene la potestad de escoger la(s) persona(s) que va(n) a explicar o exponer una parte o la totalidad del trabajo. El desempeño de la(s) persona(s) en la exposición afecta directamente la nota grupal, hasta en un 75% del total del valor del trabajo. En las presentaciones orales se evaluará:

Rubros	100 - 90	90 - 80	70	0
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Dominio individual y grupal del tema, 20%				
Estructuración de las ideas e hilo conductor, 20%				
Energía y ganas en la venta de ideas, 20%				
Apoyo audiovisual, 30%				
Presentación y actitud personal, 10%				

### REFERENCIAS

Si se usa material textual dentro del documento, este debe ser claramente identificado y referenciado. Cualquier trabajo sin referencias, o mal realizados según los estándares del formato APA ([ver referencia de como realizar las Normas APA](#)), serán calificados en forma automática con un CERO (0).

### COPIA Y PLAGIO

De probarse que un estudiante o grupo de trabajo incurra en alguna falta grave tal como, copia, plagio, utilización de material no autorizado, comunicación o actuación ilícita en cualquiera de las pruebas o parte de ellas, **perderá automáticamente el curso, con las consecuencias posteriores que establece la Universidad de Costa Rica.** Para mayor detalle ver la sección "[Información de Referencia Importante sobre Plagios](#)"



## INFORMACIÓN DE REFERENCIA IMPORTANTE SOBRE PLAGIOS

Se presentan una serie de links que son importantes que lean para evitar problemas por plagio.

- [¿Por qué ocurre el plagio en las Universidades y cómo evitarlo?](http://prof.usb.ve/eklein/plagio/evitarlo?)<http://prof.usb.ve/eklein/plagio/>
- [El Plagio: Qué es y Como se evita](http://www.eduteka.org/PlagioIndiana.php3)<http://www.eduteka.org/PlagioIndiana.php3>
- [¿Cómo evitar el plagio?](http://librisql.us.es/ximdex/guias/plagio/La%20Biblioteca%20de%20la%20Universidad%20de%20Sevilla_05.htm)[http://librisql.us.es/ximdex/guias/plagio/La%20Biblioteca%20de%20la%20Universidad%20de%20Sevilla\\_05.htm](http://librisql.us.es/ximdex/guias/plagio/La%20Biblioteca%20de%20la%20Universidad%20de%20Sevilla_05.htm)
- [Plagio: Qué es y cómo evitar caer en la trampa](http://www.cimm.ucr.ac.cr/cuadernos/documentos/Normas_APA.pdf)
  - [Formato APA](http://www.cimm.ucr.ac.cr/cuadernos/documentos/Normas_APA.pdf)([http://www.cimm.ucr.ac.cr/cuadernos/documentos/Normas\\_APA.pdf](http://www.cimm.ucr.ac.cr/cuadernos/documentos/Normas_APA.pdf))

## BIBLIOGRAFÍA

### **Libros de Texto: Lectura Obligatoria**

- Robbins, Stephen. "Comportamiento Organizacional". Editorial Prentice Hall, México, 2009, Décimotercera edición.
- Chiavenato, Idalberto. "Gestión del talento humano". Editorial McGraw Hill, México 2009. Tercera edición.

### **Libros de Referencia: Lectura Opcional**

- Chiavenato, Idalberto. "Comportamiento organizacional", McGraw Hill, Mexico, 2009. Segunda edición.
- Newstrom J., "Comportamiento Humano en el Trabajo", McGraw Hill, México, 2007. Duodécima edición.
- Kreitner y Kinicki, "Comportamiento Organizacional", McGraw Hill, Mexico, 2003. Primera edición.
- Krieger, Mario. "Sociología de las Organizaciones. Una introducción al comportamiento organizacional." Editorial Pearson Education, Argentina, 2001, Primera edición.
- Hersey, Paul. Blanchard, Kenneth y Johnson, Dewey. "Administración del Comportamiento Organizacional", Editorial Prentice Hall, México, 1998, Séptima edición.
- Cees, B.M. van Riel. "Comunicación Corporativa". Prentice-Hall. Madrid, 1997.
- Ken Blanchard & Michael O'Connor, "Administración por valores". Grupo Editorial Norma, Colombia, 1997.

### **Otra bibliografía de apoyo**

- Yarce, Jorge. "Los valores son una ventaja competitiva". Ediciones Liderazgo, Colombia, 2001.
- Schultz D.P. "Psicología Industrial". Mc Graw Hill, México 1991. Tercera edición.

