



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

Programa de curso **Universidad de Costa Rica** Facultad de Ciencias Económicas

Adm. Aduanera y Comercio Exterior **EAP**



XP-4016

Investigación y Análisis Administrativo I

EAP Escuela de
Administración
Pública




PICARD

XP-4016
Investigación y Análisis Administrativo I

I. Equipo docente

Sede	Grupo	Hora de atención al estudiante
Sede Rodrigo Facio	Grupo 01 Nombre: Dra. Violeta Pallavicini Email: vpallavicini@gmail.com Horario: L 13:00-15:50	Lugar: Por correo electrónico o previa cita Horario: Martes, Jueves y Viernes de 14:00-18:00
	Grupo 02 Nombre: Dra. Violeta Pallavicini Email: vpallavicini@gmail.com Horario: L: 16:00-18:50	Lugar: Por correo electrónico o previa cita. Horario: Martes, Jueves y Viernes de 14:00-18:00
	Grupo 03 Nombre: Lic. Gerardo Rojas Email: rojasg67@gmail.com Horario: L:19:00-21:50	Lugar: Por correo electrónico o previa cita Horario: Martes, Miércoles, Jueves y Viernes de 15:00 – 19:00
Sede del Caribe	Nombre: Lic. Fred Jiménez Email: frejimenez@bancobcr.com Horario: S: 13:00-15:50	Lugar: Por correo electrónico o previa cita Horario:9:00-12 m.d.
Sede del Pacífico	Nombre: MBA. Héctor Ferlini Salazar Email: hector.ferlinisalazar@ucr.ac.cr Horario: J: 09:00-11:50	Lugar: Coordinación de Vida Estudiantil Horario: Cualquier día por correo electrónico o previa cita
Sede de Guanacaste	Nombre: MBA. Guisselle Alvarado Martínez Email: aguisselle@gmail.com Horario: L: 13:00-15:50	Lugar: Por correo electrónico o previa cita. Horario:Lunes de 16:00 a 18:00

II. Objetivo General

Demostrar el dominio teórico-práctico de las diferentes técnicas y métodos de análisis administrativo, para promover mayor eficiencia las organizaciones públicas y privadas.

III. Objetivos específicos

Al finalizar el curso, el estudiante podrá:

- Objetivo específico 1: Explicar los componentes de las dimensiones estructurales y contextuales de la organización, la forma que adoptan, y la dinámica con la que interactúan.
- Objetivo específico 2: Comprender el contenido del marco estratégico y su relación con el análisis administrativo.
- Objetivo específico 3: Explicar los criterios técnicos para diseñar y representar una estructura organizacional en el sector público y privado
- Objetivo específico 4: Conocer las diversas opciones para elaborar diagramas de procesos y aplicar dichas opciones en casos organizacionales.
- Objetivo específico 5: Comprender los aspectos metodológicos para un adecuado diseño y gestión de formularios en una organización; así como su relación con los procesos que se desarrollan en ella.
- Objetivo específico 6: Reconocer la importancia de los manuales administrativos para un mejor desempeño de las organizaciones
- Objetivo específico 7: Comprender el concepto de cultura y clima organizacional y su influencia en el las actitudes y comportamiento de los miembros de la organización.

IV. Cronograma y contenidos

Semana	Fecha	Contenido y actividades
1	13 de marzo - 18 de marzo	<p>Tema # 1- Introducción</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida al curso 2. Análisis del video “Retos del comercio exterior en Costa Rica desde la perspectiva de la OCDE” https://www.youtube.com/watch?v=5SSbZN5IHqY&feature=youtu.be 3. Organización y estrategia <ol style="list-style-type: none"> a. Concepto y dimensiones de la organización b. Modelo para el análisis del desarrollo de las organizaciones de Larry E. Greiner c. Marco estratégico <p>Referencia Bibliográfica: Franklin, E.B.(2014). Capítulo 1. Palacios Echeverría, A (1995). Capítulo 3.</p>
2	20 de marzo- 25 de marzo	<p>PRACTICA EN CLASE: Aplicación de Modelo de Greiner</p> <p>Tema # 2-Fundamentos de la estructura organizacional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que es la estructura organizacional <ol style="list-style-type: none"> a. Especialización del trabajo b. Concepto de departamentalización c. Cadena de mando d. Centralización y Descentralización 2. Criterios de departamentalización

		<ul style="list-style-type: none"> a. Funcional b. Producto o servicios c. Geográfica d. Cliente e. Proyecto <p>3. Tipos de estructuras organizacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Estructura lineal b. Estructura funcional c. Estructura línea-staff <p>Referencia Bibliográfica: Robbins, S y Judge T (2009). Cap. 16 Chiavenato, I (2006). Cap. 9</p>
3	27 de marzo - 1 de abril	<p>PRACTICA EN CLASE: APLICACIÓN CRITERIOS PARA DISEÑAR UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.</p> <p>Tema # 3- Organigramas: elaboración y análisis</p> <p>1. Criterios fundamentales para su preparación</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Autoridad Funcional b. Autoridad Staff-Asesora c. Líneas de conexión (asesoría, coordinación, relación con órganos desconcentrados) d. Criterios para el diseño de los organigramas modernos <p>2. Tipos de organigramas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Por su naturaleza b. Por su ámbito c. Por su contenido d. Por su presentación <p>3. Utilidad de los organigramas como técnica de análisis administrativo.</p> <p>Referencia Bibliográfica: Franklin, E.B y Gómez, G (2002). Cap. 7 y 3</p>
4	03 de abril- 08 de abril	<p>Tema: Continuación del tema 3</p> <p>PRACTICA CALIFICADA EN CLASE: Elaboración de un organigrama a partir de un caso</p> <p>Temas a desarrollar</p> <p>1. Análisis de Organigramas</p> <p>2. Utilidad de los organigramas en las organizaciones modernas.</p> <p>Referencia Bibliográfica: Mintzberg, H (1979). Unidad II.</p>
5	10 de abril- 15 de abril	SEMANA SANTA

6	17 de abril – 22 de abril	<p>Tema # 4- Formulación y diseño de Procesos y Procedimientos para mejorar la productividad de las organizaciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Concepto de Proceso y procedimiento 2. Formulación de un proceso por medio de la herramienta PEPSU 3. Diseño de diagramas de flujo <ol style="list-style-type: none"> a. Símbolos de los diagramas de flujo b. Clasificación de diagramas de flujo c. Ventajas de la diagramación <p>Referencia Bibliográfica: Franklin, E.B.(2014). Cap. 7 Secretaría de la Función Pública; Gobierno Federal (2008). Pp: 4-6</p>
7	24 de abril- 29 de abril	<p>SEMANA UNIVERSITARIA: Investigación de campo en la empresa para el primer avance del trabajo final.</p>
8	01 de mayo- 06 de mayo LUNES 1 DE MAYO FERIADO	<p>Tema: Continuación del tema 4 Entrega por correo electrónico del primer avance de trabajo final para las Sedes Rodrigo Facio, Guanacaste, y Pacífico. PRESENTACIÓN PRIMER AVANCE DEL TRABAJO SEDE DEL CARIBE EL 6 DE MAYO, TANTO ORAL COMO ESCRITO.</p>
9	08 de mayo – 13 de mayo	<p>PRIMER EXAMEN PARCIAL DE CATEDRA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LUNES 8 DE MAYO A LAS 9:00 a.m.: Sede del Pacífico y Sede del Atlántico. • LUNES 8 DE MAYO A LAS 6:00 p.m.: Sede Rodrigo Facio y Sede Guanacaste.
10	15 de mayo- 20 de mayo	<p>DINAMICA GRUPAL: ORDENAR ACTIVIDADES PARA EL LOGRO DE UN OBJETIVO</p> <p>Tema # 5- Herramientas para el Análisis de Procesos y procedimientos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuestionario para el diagnóstico de procesos 2. Hoja de Trabajo para el análisis de procesos 3. Análisis de Valor Agregado <p>Referencia Bibliográfica: Secretaría de la Función Pública; Gobierno Federal (2008). Pp: 7-11</p>
11	22 de mayo – 27 de mayo	<p>1.PRACTICA CALIFICADA EN CLASE: Análisis de un proceso a partir de un caso.</p>

		<p>2. DISCUSIÓN DE CARACTERÍSTICAS DE FORMULARIOS QUE DEBEN APORTAR LOS ESTUDIANTES,</p> <p>Tema # 6- Metodología para el diseño de formas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Importancia de las formas 2. Requerimientos para su diseño 3. Cómo diseñar las preguntas 4. Metodología para el análisis de formas <p>ACTIVIDAD EVALUATIVA: ENTREGA DE SEGUNDO AVANCE DE TRABAJO FINAL: DIAGNOSTICO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</p> <p>Referencia Bibliográfica: Franklin, E.B.(2014). Capítulo 3</p>
12	29 de mayo-03 de junio	<p>SEGUNDO EXAMEN PARCIAL DE CÁTEDRA</p> <ul style="list-style-type: none"> • LUNES 29 DE MAYO A LAS 9:00 A.M.: Sede del Pacífico y Sede del Atlántico. • LUNES 29 DE MAYO A LAS 6:00 P.M.: Sede Rodrigo Facio y Sede Guanacaste.
13	05 de junio-10 de junio	<p>Tema # 7- Manuales Administrativos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Concepto y objetivo de los manuales administrativos 2. Clasificación de Manuales Administrativos 3. Manual de Organización y Procedimiento 4. Manual de Gestión de Calidad 5. Procedimiento general para elaborar manuales administrativos. <p>Referencia Bibliográfica: Franklin, E.B.. (2014). Capítulo 6</p>
14	12 de junio – 17 de junio	<p>PRUEBA CORTA DEL TEMA MANUAL ADMINISTRATIVO</p> <p>Tema-Continuación del tema 7</p> <p>Práctica en clase de elaboración de un Manual de Organización Procedimiento</p> <p>ACTIVIDAD EVALUATIVA: ENTREGA DE TERCER AVANCE DE TRABAJO FINAL-LEVANTAMIENTO Y MEJORA DE UN PROCEDIMIENTO</p>
15	19de junio – 24 de junio	<p>Tema #8- Análisis del comportamiento humano en las organizaciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cultura organizacional.

		2. Clima organizacional. 3. Equipos de trabajos efectivos 4. Ética en la gestión Referencia Bibliográfica: Robbins, S (1999). Cap. 8 Chiavenato, I (2006). Pp: 526-531
16	26 de junio – 1 de julio	Presentación de trabajos finales
17	03 de julio – 08 de julio	Presentación de trabajos finales
18	10 de julio – 15 de julio	ENTREGA TRABAJO FINAL ESCRITO
19	17 de julio – 22 de julio	Entrega de notas
20	24 de julio – 29 de julio	Ampliación

V. Instrucciones del trabajo Final

Descripción	El trabajo final tiene por objetivo que el estudiante demuestre el dominio práctico de las técnicas de análisis administrativo vistas en el curso para la mejora de un área (departamento) de una organización de su elección.
Fecha de entrega	En la semana del 10 al 15 de julio según el día de clase de cada grupo.
Detalles	El trabajo final consta de tres partes. En una primera parte, se muestra el análisis realizado a una organización sobre su desarrollo, a partir de la aplicación del Modelo de Greiner. En una segunda parte, se presenta la descripción de un área de una empresa y del diagnóstico realizado a la misma en términos de posibles causas de su ineficiencia productiva. En una tercera parte, se presenta el levantamiento y mejora de un procedimiento.
Otros	Otras actividades evaluativas: Se presentarán avances del trabajo final de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> Modelo de Greiner: se entrega en la semana del 5 al 6 de mayo. Diagnóstico de estructura organizacional en la semana del 22 al 27 de mayo. Levantamiento de un proceso y su mejora: semana del 12 al 17 de junio

VI. Evaluación estudiantil

Criterio	Porcentaje asignado
I Examen Parcial	20%
II Examen Parcial	15%
Pruebas cortas-practicadas en clases	20%
Avances Trabajo Final	20%
Trabajo final	25%
TOTAL	100%

VII. Referencia Bibliográfica

Franklin, E.B. (2014). Organización de Empresas. (4ª. Ed) México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Franklin, E.B., y Gómez, G. (2002). Organización y Métodos. Un enfoque competitivo. (1ª. Ed). México: Editorial McGraw Hill Interamericana S.A.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. (7ª. Ed). México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Mintzberg, H (1979). Estructuración de las organizaciones. (1ª. Ed). México: Prentice-Hall

Palacios Echeverría, A. (1995). Diagnóstico organizativo. Análisis de los modelos metodológicos. (1ª. Ed). San José, Costa Rica: Ed. Guayacán Centroamericana.

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. (8ª. Ed). México: Prentice Hall.

Robbins, S. Y Judge, T (2009). Comportamiento Organizacional. (13ª. Ed). México: Editorial Pearson.

Secretaría de la Función Pública; Gobierno Federal (2008). Herramientas para el análisis y mejora de procesos. México, D.F, México: SFP

Espacios de Consulta

Los estudiantes podrán interactuar con el profesor de diversas manera entre ellas: Campus Virtual, correo electrónico, atención presencial, según lo indicado al inicio de este programa.

Nota Final

La nota final se asigna en una escala de 0 a 10 de acuerdo con el rendimiento del estudiante en el curso. Las personas con nota igual o superior a 7 aprueban el curso. La prueba de ampliación se aplica a los estudiantes que hayan obtenido una nota o calificación final de 6,0 ó 6,5. La prueba puede ser un examen, un trabajo, una práctica o una prueba especial, según defina el equipo docente.

Reposición de Exámenes y Pruebas Cortas

En cuanto a la solicitud de reposición de exámenes y pruebas cortas, el Artículo 24 del Reglamento del Régimen Académico Estudiantil establece lo siguiente:

ARTÍCULO 24. *Cuando el estudiante se vea imposibilitado, por razones justificadas, para efectuar una evaluación en la fecha fijada, puede presentar una solicitud de reposición a más tardar en cinco días hábiles a partir del momento en que se reintegre normalmente a sus estudios. Esta solicitud debe presentarla ante el profesor que imparte el curso, adjuntando la documentación y las razones por las cuales no pudo efectuar la prueba, con el fin de que el profesor determine, en los tres días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud, si procede una reposición. Si esta procede, el profesor deberá fijar la fecha de reposición, la cual no podrá establecerse en un plazo menor de cinco días hábiles contados a partir del momento en que el estudiante se reintegre normalmente a sus estudios. Son justificaciones: la muerte de un pariente hasta de segundo grado, la enfermedad del estudiante u otra situación de fuerza mayor o caso fortuito. En caso de rechazo, esta decisión podrá ser apelada ante la dirección de la unidad académica en los cinco días hábiles posteriores a la notificación del rechazo, según lo establecido en este Reglamento.*

Importante

En la presentación de trabajos referidos a las pruebas en grupo e individual, se hará un especial énfasis por promover el respeto de la producción intelectual y académica, en atención a las disposiciones vigentes en la Universidad de Costa Rica, que a continuación se citan:

ARTÍCULO 4. *Son faltas muy graves: j) Plagiar, en todo o en parte, obras intelectuales de cualquier tipo.*

ARTÍCULO 5. *Son faltas graves: c) Copiar de otro estudiante tareas, informes de laboratorio, trabajos de investigación o de cualquier otro tipo de actividad académica.*

ARTÍCULO 9. *Las faltas serán sancionadas según la magnitud del hecho con las siguientes medidas:*

a) Las faltas muy graves, con suspensión de su condición de estudiante regular no menor de seis meses calendario, hasta por seis años calendario.

Las graves con suspensión de quince días lectivos a seis meses

Universidad de Costa Rica | Escuela de Administración Pública

Administración Aduanera y Comercio Exterior - Carrera Acreditada por SINAES y PICARD

Reglamento de Orden y Disciplina de los Estudiantes de la Universidad de Costa Rica