

LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO:
Perspectivas multidisciplinares

LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO:
Perspectivas multidisciplinares

Editado por:

Richard Thorpe

Universidad de Leeds, Reino Unido

Jacky Holloway

Escuela de negocios de *The Open University*, Reino Unido

Versión española a cargo de:

María Aranzazu Pérez García

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MADRID, 2010

Colección: ESTUDIOS Y DOCUMENTOS

FICHA CATALOGRÁFICA DEL CENTRO
DE PUBLICACIONES DEL INAP

[Performance management. Español]

La GESTIÓN del rendimiento [Texto impreso] : perspectivas multidisciplinares / editado por Richard Thorpe, Jacky Holloway ; versión española a cargo de, María Aránzazu Pérez García. – 1ª ed. – Madrid : Instituto Nacional de Administración Pública, 2010. – 373 p. ; 24 cm. – (Estudios y documentos)

Traducción de: Performance management : multidisciplinary perspectives. – Bibliografía: p. 319-357. – Índices

ISBN 978-84-7351-397-5. – NIPO 852-10-002-5

1. Eficacia organizacional-Evaluación. 2. Trabajo-Productividad. 3. Gestión de recursos humanos. I. Instituto Nacional de Administración Pública (España). II. Thorpe, Richard (1951-), ed. lit. III. Holloway, Jacky, ed. lit. IV. Pérez García, María Aránzazu, trad. V. Serie

658.011.4

658.3.012.4

Primera edición: diciembre 2010

Catálogo general de publicaciones oficiales:

<http://www.060.es>

Título original: *Performance Management. Multidisciplinary Perspectives*

© 2008, Palgrave Macmillan

Reservados todos los derechos

© 2010, Instituto Nacional de Administración Pública para esta edición en español

Traducción: María Aranzazu Pérez García

Edita:

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

www.inap.es

ISBN: 978-84-7351-397-5

NIPO: 852-10-002-5

Depósito Legal:

Preimpresión: Composiciones RALI, S.A.

Impresión: Publidisa

En esta publicación se ha utilizado papel reciclado libre de cloro de acuerdo con los criterios medioambientales de la contratación pública.

ÍNDICE

Listado de ilustraciones y tablas	13
Reconocimientos	15
Listado de abreviaturas y acrónimos en español	17
Listado de abreviaturas y acrónimos en inglés	19
Prólogo	23
Notas sobre los colaboradores	25

Parte I

UNA APROXIMACIÓN MULTIDISCIPLINAR A LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Capítulo 1. Introducción y panorámica general	35
<i>Jacky Holloway y Richard Thorpe</i>	
Objetivos del libro	35
Ámbito del libro	36
Sumario de secciones y capítulos	38
Capítulo 2. Las características de la investigación de la gestión del rendimiento. Implicaciones y retos	45
<i>Richard Thorpe y Tony Beasley</i>	
Introducción	45
Investigación sobre gestión: el doble obstáculo	45
La emergencia de la gestión del rendimiento	46
La naturaleza de una contribución académica a la gestión del rendimiento	47
Metodología utilizada	48

La dimensión «cognitiva» de las disciplinas	49
La dimensión de la organización social de las disciplinas	51
Previsibles presiones evolutivas en la investigación de la gestión del rendimiento	53
Conclusiones	54
Lecturas adicionales	55
Capítulo 3. La gestión del rendimiento: un marco de trabajo para el análisis	57
<i>David Otley</i>	
Introducción	57
El marco de la gestión del rendimiento	58
Estrategia	59
Medida del rendimiento	61
Establecimiento de objetivos	65
Incentivos y recompensas	67
Flujos de información	69
Conclusiones	70
Capítulo 4. Corrientes y controversias en la gestión del rendimiento actual	73
<i>Carmel de Nahlik</i>	
Introducción	73
Multiplicidad de niveles y opiniones en el mundo	74
La medida del rendimiento: ¿solo una dimensión de la gestión del ren- dimiento?	75
Las tensiones entre los interesados en la organización y la gestión del rendimiento	78
¿Pueden los intelectuales explicar la naturaleza y el papel de la gestión del rendimiento?	81
Hacia una agenda de investigación con consecuencias prácticas en la gestión del rendimiento	85

Parte II

**LA INVESTIGACIÓN DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO:
CONTRIBUCIONES DESDE OTRAS ÁREAS Y DISCIPLINAS**

Capítulo 5. La gestión del rendimiento: Una perspectiva desde la psi- cología ocupacional y del comportamiento organizacio- nal	89
<i>Anne Fearfull y Gail P. Clarkson</i>	
Introducción	89

Las disciplinas de psicología ocupacional (PO) y del comportamiento organizacional (CO)	90
El contexto histórico de la PO y del CO	92
Motivación	93
Diferencias individuales	95
Retos clave para el psicólogo ocupacional y el especialista en comportamiento organizacional	97
Reflexiones finales	99
Capítulo 6. La gestión del rendimiento desde la perspectiva de la gestión de recursos humanos	101
<i>Liz Houldsworth y Sue Burkinshaw</i>	
Introducción	101
Evolución de la gestión del rendimiento en la gestión de recursos humanos	102
La gestión del rendimiento en el contexto de la gestión de recursos humanos	106
Retos para la gestión del rendimiento	113
¿Por qué hay un crecimiento continuo de los sistemas de gestión del rendimiento?	114
Relacionando la gestión del rendimiento con las teorías de gestión de recursos humanos	116
Conclusión	120
Capítulo 7. La medida del rendimiento y la gestión del rendimiento: La perspectiva de la gestión de operaciones	121
<i>David Barnes y Zoe Radnor</i>	
Introducción	121
Modelos de referencia	122
La historia de la medida y la gestión del rendimiento en la gestión de operaciones	124
Un mirada al pasado y otra al futuro	133
Capítulo 8. Gestión y medida del rendimiento de los proyectos	139
<i>David Bryde, Fiona Lettice y Martin Wickes</i>	
Introducción	139
Influencia de la práctica en la gestión de proyectos	140
Crecimiento del interés en la gestión del rendimiento	140
Tendencias en la investigación de la gestión de proyectos	141
Un marco de trabajo integrador del rendimiento para la gestión de proyectos	148
Retos para la investigación y la práctica	149
Conclusión	151

Capítulo 9. La gestión del rendimiento y la investigación de la operatividad: ¿una unión ideal?	153
<i>Peter C. Smith y Maria Goddard</i>	
Introducción	153
El contexto de la gestión del rendimiento.....	154
Cuatro componentes de la gestión del rendimiento	157
Discusión	167
Capítulo 10. El marketing y el resultado neto: evaluación del rendimiento del marketing	171
<i>Tim Ambler</i>	
Introducción	171
¿Es su sistema métrico suficientemente bueno?.....	172
El capital de marca es un elefante.....	174
Falacias financieras.....	175
Evolución de los sistemas de medida: ¿Cómo llegamos a dónde estamos?	176
Metodología práctica para seleccionar las unidades de medida externas correctas	177
Utilización de los sistemas de medida para mejorar el rendimiento de la innovación	178
Capital de marca basado en el empleado	179
Transparencia de marca	180
Evaluación del rendimiento de la mezcla de marketing.....	180
Conseguir llevar los sistemas de medición correctos a lo más alto de la lista.....	181
Un futuro borroso	181
Lecturas complementarias	181
Capítulo 11. Gestión del rendimiento abierta: Internet y observabilidad electrónica	183
<i>Steve Little</i>	
Introducción	183
El contexto de nuevas dimensiones de rendimiento.....	184
Control abierto del rendimiento: supuestos y ejemplos	186
Conclusión: rendimiento como resultado de la gestión de presencia y las expectativas	191
Capítulo 12. Una perspectiva contable y financiera de la gestión y medida del rendimiento	195
<i>Stan Brignall</i>	
Introducción	195
La visión convencional del papel de la contabilidad y las finanzas ...	196

Rendimiento financiero como objetivo de negocio	198
Medida del rendimiento financiero como herramienta de la gestión financiera	198
Medida del rendimiento financiero como medio de motivación y control .	199
Conclusiones: cambios y retos para la investigación y la práctica	204
Capítulo 13. Medida y gestión de activos intangibles	207
<i>Bernard Marr</i>	
Introducción	207
Definir y clasificar activos intangibles	208
Razones para medir activos intangibles	209
Los límites de la medición	210
Implicaciones del uso de medidas	212
Medir intangibles para la toma de decisiones estratégicas y el aprendi- zaje.	214
Evaluación del rendimiento y selección de indicadores	216
Conclusiones.	217
Capítulo 14. Perspectivas de económica política en la gestión del ren- dimiento.	219
<i>Tony Bovaird</i>	
Introducción	219
El contexto. Conceptos clave en la gestión del rendimiento	219
Medida del «rendimiento» en diferentes escuelas de economía política .	223
¿La medida del rendimiento como un conjunto de rituales de refuerzo?..	233
Lecciones que aprender de paradigmas conflictivos de la medida del rendimiento	233
Capítulo 15. Rendimiento en la pequeña empresa	235
<i>Richard Thorpe y Jeans Clarke</i>	
Introducción	235
El rendimiento en las pymes: intervenciones del gobierno e investiga- ción académica	237
El rendimiento en las pymes: una aproximación contextualizada	240
Mediar en la comunicación: el uso de herramientas para la medida del rendimiento	242
Conclusiones.	248
Capítulo 16. Rendimiento en los Servicios Públicos	249
<i>Richard Kerley</i>	
Introducción	249
El contexto histórico, político y económico	250

Teorías sobre el rendimiento.	254
Indicadores de rendimiento y la agenda de investigación	260
Conclusión	263
Capítulo 17. Gestión del rendimiento en el Trabajo voluntario	265
<i>S. Andrew Morton</i>	
Introducción	265
Definiciones y corrientes de investigación	265
¿Diferenciados? Una perspectiva desde la literatura	268
¿Un sector distinto?	270
Modelos emergentes	272
Tensiones	279
Conclusiones y reflexiones	282
 Parte III 	
HACIA UNA PERSPECTIVA MULTIDISCIPLINARIA EN LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO	
Capítulo 18. Visión del rendimiento.	287
<i>Richard Thorpe y Jacky Holloway</i>	
Introducción	287
Temas comunes.	288
¿Cuáles son, pues, las aproximaciones que se recomiendan?.	292
Mensajes generados por la gestión del rendimiento	295
Capítulo 19. Conclusiones y reflexiones.	297
<i>Jacky Holloway y Richard Thorpe</i>	
Introducción	297
¿Es más el todo que la suma de sus partes?	297
Mensaje para los académicos de gestión	306
Elementos para la agenda de investigación de la gestión del rendimiento	312
Conclusiones emergentes	314
Bibliografía	317
Índice de autores	357
Índice de materias	365