

82

UNIVERSIDAD VERACRUZANA

DIRECCION ACADEMICA DE CIENCIAS DE LA SALUD

FACULTAD DE PSICOLOGIA

PROGRAMA DE LA MATERIA:

PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL III

SEMESTRE: OCTAVO

GRUPOS: 801, 802, 803, 804.

CREDITOS: 10

PERIODO SEMESTRAL: MARZO-AGOSTO

TIEMPO APROX. DE DURACION: 70 HORAS

ELABORADO POR:

PSIC. YOLANDA GPE. BERZUNZA CAMPOS

PSIC. RAUL A. CARVALLO CASTILLO

FECHA DE ELABORACION: FEBRERO 1994.

U N I V E R S I D A D

V E R A C R U Z A N A

DIRECCION ACADEMICA DE CIENCIAS DE LA SALUD

FACULTAD DE PSICOLOGIA

PROGRAMA DE LA MATERIA:

PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL III

SEMESTRE: OCTAVO

GRUPOS: 801, 802, 803 y 804

CREDITOS: 10

PERIDODO SEMESTRAL: MARZO-AGOSTO

TIEMPO APROX. DE DURACION: 70 HORAS.

ELABORADO POR:

PSIC. YOLANDA GPE. BERZUNZA CAMPOS.

PSIC. RAUL A. CARVALLO CASTILLO.

FECHA DE ELABORACION: FEBRERO 1994.

Revisado; Febrero de 1997.

JUSTIFICACION.

Los egresados de la carrera de Psicología deberán estar preparados para tener una participación activa en la vida laboral y es por ello necesario que tengan conocimiento de enfoques actuales en el ámbito organizacional a los cuales en general subyacen principios y teorías de carácter netamente psicológico, pero que dada la "moda" de estos enfoques, estos principios y teorías son ignorados y por lo tanto explicados por lo que podría denominarse teorías de segundo orden en el ámbito organizacional, mas sin embargo el profesional de la Psicología deberá conocerlos no solo en su aspecto técnico y práctico sino también en su profundidad psicológica y en relación con todos los conocimientos adquiridos a lo largo de su formación profesional. Estos enfoques "modernos" tienen como meta el logro de la calidad, la productividad, la excelencia, la dirección estratégica entre otros rubros, teniendo en común todos ellos el considerar como protagonista principal al factor humano.

Lo anterior tiene importancia en nuestro contexto mexicano dada la baja calidad y productividad, lo cual exige aportar verdaderos esfuerzos para superarla siendo una alternativa para ello una transformación de valores así como la concepción de una nueva filosofía del trabajo para lograr un cambio positivo hacia la calidad y la productividad lo cual hace necesario conocer las formas para fomentar nuevas actitudes como la creatividad, cooperación, optimismo y compromiso. Para esto es indispensable conocer como desarrollar dentro de las organizaciones, oportunidades estructuradas para que el trabajador se incorpore activamente en un proceso interpersonal de solución participativa de los problemas de la Institución, al mismo tiempo que dan a los trabajadores la oportunidad de satisfacer necesidades psicológicas tales como autoestima, desarrollo personal, logros en el trabajo entre otras.

El enfoque de las propuestas de transformación hacen evidente que la base de un cambio organizacional con calidad y por ende con productividad en todas sus áreas es el ser humano en la plenitud de su comportamiento, el cual es la parte medular del estudio de la Psicología social y organizacional.

OBJETIVO GENERAL:

Al finalizar el curso el alumno será capaz de distinguir, integrar y discernir sobre los principales elementos y enfoques teóricos y/o prácticos utilizados actualmente en relación con el desarrollo de las instituciones de servicio y/o producción centrados en el elemento humano como factor primordial para lograr mayor calidad y productividad de éstas.

OBJETIVOS PARTICULARES:

UNIDAD I.

Al término de esta unidad el alumno conocerá hipótesis acerca de las necesidades y expectativas de los empleados, así como modelos motivacionales para satisfacer éstas. Asimismo conocerá aspectos fundamentales relacionados con el liderazgo eficaz para lograr un trabajo participativo y de satisfacción mutua.

UNIDAD II.

Al finalizar esta unidad el estudiante conocerá y discutirá acerca de los principios para transformar las gestiones en las organizaciones con objeto de lograr la calidad y productividad en las mismas. Conocerá asimismo el enfoque de la calidad integral.

UNIDAD III.

El alumno al concluir esta unidad, conocerá, identificará y manejará los conceptos, elementos, herramientas y etapas de implementación de los círculos de calidad como estrategia para el cambio organizacional. De igual forma estará preparado con respecto a la estrategia de cambio conocida como Desarrollo Organizacional.

UNIDAD I: MOTIVACION Y SATISFACCION EN EL TRABAJO.

- 1.1.- Expectativas en el trabajo
- 1.2.- Modelos de motivación
- 1.3.- Manejo de conflictos
- 1.4.- Liderazgo
 - 1.4.1.- Teoría bidimensional
 - 1.4.2.- Liderazgo situacional
 - 1.4.3.- Variables de la situación del líder
 - 1.4.4.- Elección del estilo de liderazgo
 - 1.4.5.- Cualidades del líder.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Al término de la unidad el alumno debe cumplir con los siguientes objetivos:

- 1.- Conocer y analizar las principales razones que constituyen la motivación de las personas en el trabajo.
- 2.- Identificar y examinar los principales modelos que permiten estructurar un ambiente de motivación
- 3.- Analizar la relación existente entre la motivación y la satisfacción en el trabajo.
- 4.- Distinguir las principales causas de los conflictos en las organizaciones y revisar algunas de las formas en que pueden resolverse.
- 5.- Analizar la naturaleza del liderazgo, teorías, comportamientos, papeles, habilidades que se combinan para dar lugar a diferentes estilos de liderazgo.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA.

- 1.- Explicación del contenido teórico en clase, implementando las técnicas de exposición, interrogatorio y discusión grupal.
- 2.- Formación de equipos de trabajo
- 3.- Coordinación y supervisión de la ejecución en clase.
- 4.- Evaluación del alumno.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

- 1.- Asistencia y participación activa en clase
- 2.- Realizar la lectura de la bibliografía propuesta para la unidad
- 3.- Realización de trabajos por equipo o individual
- 4.- Presentación de exámenes.

AUXILIARES DIDACTICOS.

- 1.- Libros de texto
- 2.- Material impreso
- 3.- Pizarrón, rotafolio, láminas, gises, borrador, etc.
acetatos, retroproyector.

CALENDARIZACION: 20 HORAS APROXIMADAMENTE.

BIBLIOGRAFIA BASICA.

- HARRIS, Administración de recursos humanos. Ed. Limusa, México 1988 Cap.7 y -
10.
- DAVIS, KEITH Y NEWSTROM, JOHN. Comportamiento humano en el trabajo. Comporta-
miento organizacional, Ed. Mc. Graw-Hill, México 1991. Cap. 5,6 y 9.
- FERNANDEZ APARICIO J.A. Y CAZORLA CASTRO, A. Productividad del factor humano-
Ed. Alethia, México 1985, Cap. 5.
- HODGETTS, R.M. Y ALTMAN, S. Comportamiento en las organizaciones. Ed. Inter--
americana, México 1984. Cap, 16.
- DEMING, EDWARDS. Calidad, productividad y competitividad., Ed. Díaz de S. --
Cap. 8
- BLAKE, R Y MCCANSE ANNE. Soluciones Grid a dilemas de liderazgo. Ed. Diana -
México 1992.

UNIDAD II: CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD.

- 2.1.- Conceptos generales de calidad, productividad y competitividad
- 2.2.- Calidad integral empresarial e institucional en México
- 2.3.- Principios para transformar la gestión en las empresas
- 2.4.- La calidad y el consumidor
- 2.5.- La calidad y productividad en empresas de servicio
- 2.6.- Teoría de sistemas en la calidad integral
- 2.7.- La planeación de la calidad integral
 - 2.7.1.- Algunas técnicas de planeación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Al término de la unidad el alumno debe cumplir con los siguientes objetivos:

- 1.- Identificar los conceptos generales de calidad, productividad y competitividad.
- 2.- Conocer el esfuerzo desarrollado en algunas empresas e instituciones en -- México al tratar de implementar una forma de trabajo participativa.
- 3.- Identificar la importancia de la relación existente entre calidad y consumidor.
- 4.- Especificar las diferentes estrategias que existen para incrementar la calidad y productividad en empresas de servicio.
- 5.- Explicar los fundamentos de la teoría general de sistemas y su estrecha relación con el concepto de calidad integral.
- 6.- Entender el concepto de planeación como una de las metodologías aplicada a la calidad integral.
- 7.- Revisar algunas técnicas que facilitan el planificar un sistema.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA.

- 1.- Explicación del contenido teórico en clase, implementando las técnicas de exposición, interrogatorio y discusión grupal
- 2.- Formación de equipos de trabajo
- 3.- Coordinación y supervisión de la ejecución en clase
- 4.- Evaluación del alumno

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

- 1.- Asistencia y participación activa en clase.
- 2.- Realizar la lectura de la bibliografía propuesta para la unidad.
- 3.- Realización de trabajos por equipo o individual.
- 4.- Presentación de exámenes.

AUXILIARES DIDACTICOS.

- 1.- Libros de texto.
- 2.- Material impreso.
- 3.- Pizarrón, rotafolio, láminas, gises, borrador, etc.
Acetatos, retroproyector.

CALENDARIZACION: 30 HORAS APROXIMADAMENTE.

BIBLIOGRAFIA BASICA.

MERCADO RAMIREZ, E. Calidad integral, empresarial e institucional. I Capacitación gerencial. Ed. Limusa. México 1991, Caps. 1,2,3 y 4.

DEMING, EDWARDS. Calidad, productividad y competitividad. Ed. Diaz de S. Cap.6.

UNIDAD III: ESTRATEGIAS DE CAMBIO.

- 3.1. El cambio organizacional.
 - 3.1.1.- Cambio en el trabajo.
 - 3.1.2.- Resistencia al cambio.
 - 3.1.3.- Implantación exitosa del cambio.
- 3.2. Los círculos de calidad.
 - 3.2.1.- Control total de calidad.
 - 3.2.2.- Elementos estructurales.
 - 3.2.3.- Objetivos del círculo de calidad.
 - 3.2.4.- Herramientas básicas.
- 3.3. El desarrollo organizacional (DO)
 - 3.3.1.- Conceptos generales del DO
 - 3.3.2.- Componentes básicos y características del DO
 - 3.3.3.- Intervenciones de cambio del DO.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Al término de la unidad el alumno debe cumplir con los siguientes objetivos:

- 1.- Identificar la importancia del cambio organizacional como problema fundamental relacionado con la eficacia organizacional.
- 2.- Especificar la naturaleza del cambio, las resistencias al cambio y las formas más eficaces de introducirlo.
- 3.- Identificar conceptos básicos implicados en el control total de calidad, - tales como: reseña histórica, factores, etc.
- 4.- Analizar cada uno de los elementos básicos que constituyen la estructura - de la organización de los círculos de calidad.
- 5.- Identificar los principales objetivos y finalidades de los círculos de calidad.
- 6.- Distinguir y explicar las diferentes herramientas que se utilizan para el mejor funcionamiento de los círculos de calidad.
- 7.- Precisar los conceptos generales del desarrollo organizacional en las empresas.
- 8.- Identificar los componentes básicos y características del DO
- 9.- Describir algunas de las intervenciones de DO comunes de índole personal, - grupal y general.

ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA.

- 1.- Explicación del contenido teórico en clase, implementando las técnicas de exposición, interrogatorio y discusión grupal.
- 2.- Formación de equipos de trabajo.
- 3.- Coordinación y supervisión de la ejecución en clase.
- 4.- Evaluación del alumno.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE.

- 1.- Asistencia y participación activa en clase.
- 2.- Realizar la lectura de la bibliografía propuesta para la unidad.
- 3.- Realización de trabajos por equipo o individual.
- 4.- Presentación de exámenes.

AUXILIARES DIDACTICOS.

- 1.- Libros de texto.
- 2.- Material impreso.
- 3.- Pizarrón, rotafolio, láminas, gises, borrador, acetatos, retroproyector.

CALENDARIZACION: 30 HORAS APROXIMADAMENTE.

BIBLIOGRAFIA BASICA.

- DAVIS KEITH Y NEWSTROM, JOHN. Comportamiento humano en el trabajo. Ed. Mc. -- Graw-Hill, México 1991, octava edición. Cap. 12 y 13.
- MERCADO RAMIREZ, E. Calidad integral empresarial e institucional. I Capacitación gerencial. Ed. Limusa, México 1991, Cap. 7.
- FERNANDEZ APARICIO, J.A. Y CAZORLA CASTRO A. Productividad del factor humano - Ed. Alethia, México 1985 Cap. 2 y 3.
- HODGETTS, R.M. y ALTMAN, S. Comportamiento en las organizaciones. Ed. Interamericana, México 1981, Cap. 17
- HUSE, EDGAR y BOWDITCH, JAMES. El comportamiento humano en la organización. -- Ed. Fondo educativo Interamericano, México 1980. Cap. 12
- BLAKE, ROBERT Y MCCANSE, ANNE. Soluciones Grid a dilemas de liderazgo. Ed. Diana, México 1992. Cap. 11, 12 y 13.

EVALUACION DEL CURSO.

CONTROL DE LECTURAS	10%
PARTICIPACION EN CLASE	10%
TRABAJOS INDIVIDUALES	15%
TRABAJOS POR EQUIPO	10%
EXAMENES PARCIALES	50%
ASISTENCIA	5%
TOTAL	100%

Para tener derecho a exentar el examen final el alumno deberá obtener el 80% de la ejecución total y haber realizado todos los trabajos solicitados.

BIBLIOGRAFIA BASICA.

- BLAKE, R y MC CANSE, ANNE. Soluciones Grid a dilemas de liderazgo, Ed. Diana, México, 1992.
- DAVIS, KEITH y NEWSTROM, JOHN. Comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional Ed. Mc Graw-Hill, México 1991.
- DEMING, EDWARDS. Calidad, productividad y competitividad. Edic. Diaz de santos s.a. Madrid, 1989.
- FERNANDEZ APARICIO, J.A. Y CAZORLA CASTRO, A. Productividad del factor humano -- Ed. Alethia, México 1981.
- HARRIS. Administración de recursos humanos. Ed. Limusa, México 1988.
- HODGETTS, R.M. y ALTMAN. Comportamiento en las organizaciones. Ed. Interamericana, México 1984.
- HUSE, E Y BOWDITCH, JAMES. El comportamiento humano en la organización. Ed. -- Fondo educativo interamericano, México 1980.
- MERCADO RAMIREZ, E. Calidad integral, empresarial e institucional. Ed. Limusa-México 1991.

BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA.

- BARRA, RALPH. Círculos de calidad en operación. Ed. Mc Graw-Hill, México 1985.
- BECKARD, RICHARD Y HARRIS, REUBUN. Transiciones organizacionales, Administración del cambio, Sitesa, México 1988.
- BLAKE, R.R. Y ADAMS, MC.A. Soluciones Grid a dilemas de liderazgo. Ed. Diana, México, 1992.
- CROSBY, PHILIP B. Calidad sin lágrimas. Ed. Cecsá
- CROSBY, PHILIP B. La calidad no cuesta. Ed. Cecsá.
- DEMING, EDWARDS. Como administrar con el método Deming. Ed. Norma
- HARRINGTON, H.J. Como incrementar la calidad y productividad en su empresa. Ed. Mc Graw-Hill. México 1988.
- ISHIKAWA, KAORUS. ¿Que es el control total de calidad? Ed. Norma.
- MACDONAL, J. Y PIGGOTT, J. Calidad Grupal. Ed. Panorama, México 1993.
- MERCADO, R.E. Calidad integral empresarial e institucional. Ed. Limusa, México 1991
- PRICE, F. Calidad permanente usando el método Deming. Ed. Panorama, México 1992.
- VASQUEZ MTZ., H. Productividad y seguridad en el trabajo. Ed. Diana. México 1992