

UNA PROPUESTA PRAGMÁTICA PARA LA ENSEÑANZA DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL 1. A PRAGMATIC PROPOSAL FOR THE TEACHING OF ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY.

Jorge Everardo Aguilar-Morales² y Jaime Ernesto Vargas-Mendoza.
Asociación Oaxaqueña de Psicología A. C. / Centro Regional de Investigación en Psicología.
México.

RESUMEN:

En este documento se plantea una propuesta pragmática para la enseñanza de la psicología organizacional. Esta propuesta ofrece un marco general para estudiar de una manera comprensiva la psicología organizacional. Al agrupar las habilidades y conocimientos en 12 funciones generales y no en materias específicas se facilita la integración de funciones específicas en una secuencia lógica y ordenada. La propuesta incluye los objetivos específicos de formación de los psicólogos que trabajan en escenarios organizacionales y el contenido temático a desarrollar para enseñar cada función.

Palabras clave: psicología organizacional, enseñanza

ABSTRACT:

This paper presents a pragmatic proposal for the teaching of organizational psychology. This proposal provides a general framework to study in a comprehensive way organizational psychology. Grouping the skills and knowledge in 12 general functions facilitates the integration of specific functions in a logical and orderly sequence. The proposal includes specific objectives for the training of psychologists working in organizational settings and the subject content to developed for teach each function.

Keywords: organizational psychology, teaching

¹ Versiones previas de este documento fueron presentadas en el XX Foro de Investigación en Ciencias Humanas organizado por la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad autónoma de Baja California en Mayo del 2008 y en el XXXV Congreso del Consejo Nacional para la enseñanza e Investigación de la Psicología, realizado en Puerto Vallarta, Jalisco en abril del 2008. Recibido el 4 de noviembre y aceptado el 21 de noviembre del 2009.

² Calzada Madero 1304, Centro, Oaxaca, México. C.P. 68000 E-mail: jorgeever@yahoo.com.mx, Sitio web : <http://www.conductitlan.net>

En este documento se plantea una propuesta pragmática para la enseñanza de la psicología organizacional. Esta propuesta ofrece un marco general para estudiar de una manera comprensiva la psicología organizacional. Al agrupar las habilidades y conocimientos en 12 funciones generales y no en materias específicas se facilita la integración de funciones específicas en una secuencia lógica y ordenada. La propuesta incluye los objetivos específicos de formación de los psicólogos que trabajan en escenarios organizacionales y el contenido temático a desarrollar para enseñar cada función.

Las 12 funciones generales de los psicólogos que trabajan en escenarios organizacionales son:

1. Explicar y fundamentar sus acciones dentro una organización a partir de los conceptos básicos de la psicología organizacional.
2. Explicar y fundamentar sus acciones dentro una organización a partir de los conceptos básicos de la administración.
3. Fundamentar sus acciones dentro de una organización en el marco normativo que regule sus actividades
4. Fundamentar en modelos psicológicos que cuenten con evidencia empírica las acciones que realicen en una organización.
5. Explicar con modelos que tengan evidencia empírica el comportamiento social desarrollado dentro de las organizaciones.
6. Explicar con modelos con evidencia empírica el comportamiento involucrado en los procesos de producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios y fundamentar el establecimiento de políticas económicas determinadas.
7. Asesorar y realizar la dirección de personal de una organización
8. Participar en la implementación y asesoría de planes de promoción de productos y servicios
9. Participar en la mejora de los procesos productivos que desarrolle una organización.
10. Participar en la administración financiera de una organización
11. Asesorar y participar en la creación, desarrollo de organizaciones públicas y privadas
12. Ofertar sus servicios profesionales de consultoría de manera independiente

Desglosadas cada una de ellas tendría que ser enseñada atendiendo las funciones específicas y los contenidos temáticos que se abordan a continuación:

1. LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Objetivo General:

Explicar y fundamentar sus acciones dentro una organización a partir de los conceptos básicos de la psicología organizacional

Objetivos específicos:

Explicar de la psicología organizacional su definición, objeto de estudio, campos de acción y sus antecedentes históricos más importantes.

Contenidos temáticos:

- Concepto
- Objetos de estudios
- Campos de acción
- Antecedentes históricos
- Funciones del psicólogo organizacional

2. ADMINISTRACIÓN

Objetivo General:

Explicar y fundamentar sus acciones dentro una organización a partir de los conceptos básicos de la administración.

Objetivos específicos:

Ejemplificar el concepto de administración

Explicar y fundamentar sus acciones en las teorías administrativas más importantes y los autores más representativos.

Indicar cuáles son las funciones generales de un administrador y las áreas de trabajo en las que desarrollaran actividades de colaboración

Explicar y fundamentar sus acciones dentro de una organización a partir del proceso administrativo.

Indicar cuáles son las áreas funcionales de una organización y su interrelación.

Ejemplificar cada uno de los elementos que integran un proceso de trabajo

Contenidos temáticos:

- Concepto de administración
- Teoría administrativa
 - Enfoque clásico
 - La administración científica
 - La teoría clásica
 - Enfoque humanístico
 - La teoría de las relaciones humanas
 - Enfoque neoclásico
 - La Teoría Neoclásica
 - Enfoque Estructuralista
 - Teoría de la burocracia
 - Teoría estructuralista
 - Enfoque del comportamiento en la organización
 - La teoría del comportamiento organizacional
 - Teoría del desarrollo organizacional
 - Teoría Situacional
- Funciones del administrador
- Áreas de colaboración del administrador y del psicólogo organizacional

- Proceso administrativo
 - Planeación
 - Organización
 - Integración
 - Dirección
 - Control
- Áreas funcionales de la empresa
 - Administrativas
 - Recursos Humanos
 - Recursos financieros
 - Recursos materiales
 - Operativas
 - Investigación
 - Producción
 - Comercialización
- Elementos de un proceso de trabajo.
 - Materiales
 - Mano de obra
 - Métodos y procedimientos
 - Maquinaria y equipo
 - Medio ambiente

3. LEGISLACIÓN LABORAL Y PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Objetivo General:

Fundamentar sus acciones dentro de una organización en el marco normativo que regule sus actividades

Contenidos temáticos:

- Normatividad Internacional
 - Sobre los derechos humanos
 - Declaración universal de derechos humanos
 - Pacto internacional de derechos civiles y políticos
 - Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales
 - Convención internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial
 - Declaración americana de los derechos y deberes del hombre
 - Convención americana sobre derechos humanos
 - Sobre el trabajo
 - Declaración sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo ,OIT, 1998.
 - Convenios internacionales
 - Libertad sindical, negociación colectiva y relaciones de trabajo
 - Trabajo forzoso
 - Eliminación del trabajo infantil y protección de los niños y los menores
 - Igualdad de oportunidades y de trato
 - Consultas tripartitas
 - Administración e inspección del trabajo
 - Política y promoción del empleo
 - Orientación y formación profesionales
 - Seguridad del empleo
 - Salarios
 - Horas de trabajo
 - Seguridad y salud en el trabajo
 - Seguridad social
 - Protección de la maternidad
 - Política social
 - Trabajadores migrantes
 - Gente de mar
 - Pescadores
 - Trabajadores portuarios
 - Pueblos indígenas y tribales

- Normatividad Nacional
 - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
 - Art. 123 Constitución política de los estados unidos mexicanos
- Leyes locales
 - Ley Federal del Trabajo.
 - Código de Comercio
 - Código Penal para el distrito federal en materia de fuero común, y para toda la República en materia de fuero federal.
 - Código Federal de Procedimientos Penales.
 - Ley para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes
 - Reglamento de Agencias de Colocación de Trabajadores.
 - Ley general de las personas con discapacidad.
 - Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
 - Ley General de Sociedades Cooperativas.
 - Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo.
 - Ley del Seguro Social
 - Ley general de salud.
 - Ley para la coordinación de los sistemas de ahorro para el retiro.
 - Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social.
 - Ley de Navegación.
 - Ley de puertos.
 - Ley Minera
 - Ley del instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado.
 - Ley del instituto del fondo nacional de la vivienda para los trabajadores.
 - Ley federal de responsabilidades administrativas de los servidores públicos.
 - Ley federal de responsabilidades de los servidores públicos.
 - Ley federal de transparencia y acceso a la información pública gubernamental.
 - Ley orgánica de la administración pública federal.
 - Ley de planeación.
 - Ley de premios, estímulos y recompensas civiles
 - Ley federal de las entidades paraestatales
 - Ley federal de procedimiento administrativo.
 - Ley federal del trabajo
 - Ley del servicio profesional de carrera en la administración pública federal
 - Ley federal para prevenir y eliminar la discriminación
 - Ley general de las personas con discapacidad
 - Ley general de protección civil

- Normas oficiales
 - Nom-001-stps-1999, edificios, locales, instalaciones y áreas de los centros de trabajo- condiciones de seguridad e higiene.
 - Nom-002-stps-2000, condiciones de seguridad-prevención, protección y combate de incendios en los centros de trabajo.
 - Nom-004-stps-1999, sistemas de protección y dispositivos de seguridad de la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo.
 - Nom-005-stps-1998, relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas.
 - Nom-006-stps-2000, manejo y almacenamiento de materiales-condiciones y procedimientos de seguridad.
 - Nom-007-stps-2000, actividades agrícolas – instalaciones, maquinaria, equipo y herramientas-condiciones de seguridad.
- Acuerdos internos del organismo regulador del trabajo
 - Acuerdo por el que se dan a conocer los formatos oficiales de los trámites a cargo de la secretaría del trabajo y previsión social.
 - Acuerdo por el que se crea la comisión mixta de capacitación de la secretaría del trabajo y previsión social.
 - Acuerdo para la desregulación y simplificación de los trámites inscritos por la secretaría del trabajo y previsión social, en el registro federal de trámites y servicios.
 - Acuerdo por el que se establecen los requisitos para obtener la acreditación del sistema de administración y seguridad en el trabajo, a que se refiere el penúltimo párrafo del artículo 72 de la ley del seguro social.
 - Acuerdo por el que se dan a conocer los nombres de los trámites, servicios y formatos inscritos en el registro federal de trámites y servicios que aplica la secretaría del trabajo y previsión social.
 - Acuerdo por el que se actualizan los criterios generales y los formatos correspondientes, para la realización de trámites administrativos en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores.
 - Acuerdo que modifica el diverso por el que se actualizan los criterios generales y los formatos correspondientes para la realización de trámites administrativos en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores.
 - Acuerdo mediante el cual se da a conocer la distribución de los recursos y de la población objetivo por entidad federativa para el programa de apoyo a la capacitación.
 - Acuerdo mediante el cual se establecen las reglas de operación e indicadores de evaluación y gestión del programa de apoyo a la capacitación.
 - Acuerdo por el que se da a conocer el formato único de los trámites a cargo del fondo de fomento y garantía para el consumo de los trabajadores.
 - Acuerdo por el que se da a conocer el formato único de los trámites a cargo del fondo de fomento y garantía para el consumo de los trabajadores.
- Decretos
 - Programa nacional de política laboral 2001-2006.

4. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Objetivo General:

Fundamentar en modelos psicológicos que cuenten con evidencia empírica las acciones que realicen en una organización.

Objetivos específicos:

- Ejemplificar las teorías populares, las basadas en la estructura corporal y las apoyadas en causas internas del comportamiento humano.
- Explicar los errores y contradicciones de las teorías pre-científicas del comportamiento humano
- Explicar y ejemplificar la utilización de la teoría del aprendizaje en la organizaciones
- Ejemplificar la utilidad en las organizaciones de las técnicas y principios conductuales para incrementar, disminuir o mantener una conducta

Contenidos temáticos:

- Teorías pre-científicas del comportamiento humano
 - Teorías populares del comportamiento humano
 - Teorías basadas en la estructura corporal
 - Frenología de Francis Gall
 - Galton y la teoría genética del comportamiento
 - Cesar Lombroso y el carácter criminal
 - William Sheldon
 - PNL
 - Teorías basadas en causas internas
 - La teoría X
 - La teoría Y
 - La teoría de Hezberg
 - La teoría de las necesidades humanas de Maslow
 - La teoría de los impulsos motivacionales de McClelland
 - El Modelo E-R-G- de Alderfer
 - Teoría del establecimiento de metas de Locke
 - La Teoría de Vromm
 - La teoría de Porter y Lawler
 - Teoría de la equidad Stacy Adams
- Errores y contradicciones de las teorías pre-científicas del comportamiento humano

- La teoría del aprendizaje
 - Aprendizaje por asociación (condicionamiento clásico)
 - Aprendizaje por consecuencias (condicionamiento operante)
 - Aprendizaje Vicario
 - El aprendizaje basado en reglas
- Utilidad de los principios conductuales en la modificación de conducta organizacional
 - Reforzamiento
 - Moldeamiento
 - Modelamiento
 - Instigación
 - Preparación de la respuesta
 - Muestreo de reforzamiento
 - Probación
 - Discriminación
 - Generalización
 - Control de estímulos
 - Encadenamiento
 - Medición
 - Definición operacional
 - Programas de reforzamiento
 - Reforzamiento Diferencial de Otra Respuestas (RDO)
 - Extinción
 - Saciedad
 - Costo por respuesta
 - Sobrecorrección restitutiva
 - Sobrecorrección de práctica positiva
 - Tiempo fuera
 - Economía de Fichas
 - Castigo
 - Criterios éticos

5.COMPORTAMIENTO SOCIAL EN LAS ORGANIZACIONES

Objetivo general:

Explicar con modelos que tengan evidencia empírica el comportamiento social desarrollado dentro de las organizaciones.

Objetivo específicos:

Ejemplificar como la percepción y el pensamiento son alterados por situaciones sociales y que estrategias pueden ser desarrolladas para prevenir la existencia de errores de juicio.

Ejemplificar los procesos a partir de los cuales se forman y modifican las actitudes.

Ejemplificar los principios que rigen los fenómenos de influencia social

Ejemplificar las estrategias que se pueden desarrollar para mejorar la dinámica grupal en una organización.

Ejemplificar los procesos a partir de los cuales desarrolla el prejuicio, los estereotipos y la multiculturalidad.

Ejemplificar las estrategias que en una organización se pueden desarrollar para la promoción de los derechos civiles y la instrumentación de políticas afirmativas.

Ejemplificar los principios que explican los fenómenos de atracción interpersonal

Utilizar modelos con evidencia empírica para explicar comportamientos prosociales y antisociales.

Ejemplificar las estrategias realizar cambios organizacionales planeados y modificar la cultura organizacional y laboral.

Contenidos temáticos:

- Cognición social,
 - La percepción de nuestra conducta
 - La confiabilidad de los autoreportes
 - El sesgo de autoservicio
 - El automenosprecio
 - El Locus de control
 - La percepción social
 - La perseverancia de la creencia
 - El recuerdo de los acontecimientos
 - Imprimación

- La elaboración de juicios
 - La confianza excesiva
 - Sesgo de información
 - Heurístico de representatividad
 - La falacia de tasa base
 - La disponibilidad del heurístico
 - El pensamiento contrafactual
 - La reducción de los errores de juicios
 - La percepción de causas y efectos
 - La correlación ilusoria
 - La ilusión de control
 - Las hipótesis autoconfirmadas
 - La atribución
 - El error fundamental de atribución
 - El error máximo de atribución
- La formación de actitudes,
- Influencia Social
- La conformidad,
 - Sumisión
 - Aceptación
 - Factores que influyen sobre la conformidad
 - La distancia emocional
 - Cercanía y legitimidad de la autoridad
 - La autoridad institucional
 - La influencia del grupo
 - La dificultad de los juicios
 - La influencia normativa
 - La influencia formativa
 - La reactancia
- La persuasión,
 - Persuasión central
 - Persuasión periférica
 - Factores que influyen en la persuasión
 - El comunicador
 - El mensaje
 - El canal
 - La audiencia
 - Resistencia a la persuasión

- Influencia grupal
 - Definición de grupo
 - Características fundamentales de un grupo de trabajo
 - Definición de equipo
 - Funciones de los grupos
 - Estructura de los grupos y liderazgo
 - Historia de un grupo de trabajo
 - Procesos sociales en un grupo
 - Facilitación social
 - Holgazanería social
 - Desindividuación
 - Polarización de grupo
 - Pensamiento grupal
 - Influencia minoritaria
 - Factores que favorecen el trabajo grupal
 - Factores que obstaculizan el trabajo grupal
 - Estrategias para favorecer la dinámica grupal
 - Estrategias para mejorar el funcionamiento de un equipo de trabajo
 - La cohesión
 - Los roles
 - La adaptabilidad
 - La permeabilidad
 - La comunicación
 - La afectividad
 - La armonía
- Las relaciones sociales
 - Prejuicio, estereotipos y discriminación
 - El prejuicio
 - Prejuicio y pensamiento categórico
 - La asimilación y contraste
 - Homogeneidad del grupo externo
 - Favoritismo del grupo interno
 - Autoestima, identidad y prejuicio
 - La hipótesis del mundo justo
 - El error fundamental de atribución y el prejuicio
 - El error máximo de atribución
 - Prejuicio sutil
 - Racismo sutil
 - Racismo simbólico
 - Racismo ambivalente
 - Racismo moderno

- Racismo aversivo
- Sexismo sutil
- Sexismo moderno
- Sexismo ambivalente
- Sexismo hostil
- Sexismo benevolente
- Los estereotipos
- Preferencias explícitas e implícitas
- Consecuencias de estereotipar
- El aprendizaje de estereotipos
- Estereotipos perpetuados por si mismos
- Estrategias para reducir estereotipos
- La discriminación
- Prejuicios y estereotipos desde la perspectiva del objetivos
- Estrategias para reducir el prejuicios y la discriminación desde la perspectiva del objetivo.
- Estrategias institucionales para disminuir el prejuicio y la discriminación
- Los programas de entrenamiento en empatía
- Normas organizacionales para reducir el prejuicio y la discriminación
- La inconsistencia de valores, actitudes y comportamientos
- La estrategia del contacto
- La acción afirmativa
- Mitos y verdades en la acción afirmativa
- La promoción de derechos civiles,
- La instrumentación de políticas de acción afirmativa,
- La agresión
- La atracción interpersonal,
 - La atracción interpersonal
 - El contacto social
 - La comunicación no verbal
- La conducta prosocial,
 - Altruismo
 - El activismo social
- Violencia colectiva y pacificación
 - La violencia colectiva
 - La pacificación,
- Cultura Laboral
 - Cultura Organizacional
 - La implementación de programas de desarrollo organizacional.
 - El establecimiento de programas de cambio organizacional

6. ECONOMÍA Y COMPORTAMIENTO

Objetivo general:

Explicar con modelos con evidencia empírica el comportamiento involucrado en los procesos de producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios y fundamentar el establecimiento de políticas económicas determinadas.

Objetivos específicos:

Explicar el comportamiento de los agentes económicos individuales: empresas, consumidores, trabajadores, inversores y de los mercados.

Explicar el funcionamiento del sistema económico, la medición de la producción nacional y las variables macroeconómicas relevantes

Fundamentar el establecimiento de medidas económicas que permitan alcanzar el logro de objetivos políticos.

Contenidos temáticos:

- Economía
- Funcionamiento del sistema económico
- Medición de la producción nacional
- Variables macroeconómicas relevantes
- Políticas económicas
- Teoría del consumidor
- Teoría de la empresa
- Teoría de la producción y costo
- Estructura básica de los mercados
- Teoría de la distribución

4. DIRECCIÓN DE PERSONAL

Objetivo general:

Asesorar y realizar la dirección de personal de una organización

Objetivos específicos:

Describir el proceso que sigue la administración de recursos humanos..
Realizar un proceso de planeación de necesidades de personal
Elaborar un inventario de personal
Diseñar una base de datos con información del personal
Elaborar un análisis de puesto, una cédula de descripción de funciones y un manual de organización.
Desarrollar un proceso de valuación de puestos
Elaborar un proceso completo de reclutamiento y selección de personal
Elaborar un contrato de trabajo que respete el marco normativo vigente en nuestro país.
Elaborar un reglamento interno que respete el marco normativo vigente en nuestro país.
Realizar actividades de inducción de los trabajadores al puesto y a la empresa
Elaborar un programa de trabajo y una bitácora de actividades diarias
Elaborar un diagnóstico de necesidades de capacitación, un programa de entrenamiento y un informe de evaluación del sistema de capacitación.
Implementar un sistema de evaluación de desempeño
Implementar un sistema de incentivos para los trabajadores
Implementar programas para reducir la rotación de personal y el ausentismo
Instrumentar programas para incrementar la productividad.
Implementar programas de seguridad e higiene
Desarrollar programas de desarrollo personal, salud y calidad de vida.
Diseñar sistemas de administración del capital humano.
Participar en la administración de salarios del personal.
Desarrollar auditorías de recursos humanos.
Utilizar técnicas administrativas y conductuales en la solución de problemas organizacionales.
Utilizar técnicas administrativas y conductuales en la toma de decisiones.
Diseñar sistemas motivacionales.
Coordinar y asesorar la integración de grupos de trabajo
Establecer sistemas de comunicación organizacional
Intervenir en el manejo de las relaciones obrero-patronales
Participar en la intermediación y negociación en conflictos laborales.
Instrumentar programas para prevenir el hostigamiento en el trabajo y mejorar la satisfacción laboral
Desarrollar programas para contrarrestar los estereotipos de género en el trabajo y asegurar la igualdad de oportunidades de trabajo

Contenidos temáticos:

- La historia de los recursos humanos en la organización
- Planeación de necesidades de personal.
- Inventarios de personal
- Bases de datos de personal.
- Las funciones del trabajador
 - La elaboración del análisis de puestos
 - La cédula de descripción de funciones
 - La estructura del manual de organización
- La valuación de puestos
- Reclutamiento y selección
 - Procedimiento de reclutamiento y selección
 - La requisición de personal
 - La tabla de decisión
 - Solicitud e empleo
 - El curriculum profesional
 - La convocatoria de personal
 - Medios y fuentes de reclutamiento
 - La entrevista inicial
 - La guía del proceso
 - Los exámenes técnicos
 - La pruebas psicométricas
 - Taxonomía de rasgos del comportamiento
 - La taxonomía de Fleishman
 - Taxonomía de rasgos cognitivos
 - Taxonomía de capacidades físicas
 - Taxonomía de rasgos de personalidad
 - Taxonomía de intereses vocacionales
 - Taxonomía de valores hacia el trabajo
 - Taxonomía de estilos en el trabajo
 - Taxonomía de conocimientos y habilidades
 - El sistema O*NET
 - Pruebas de Inteligencia
 - Pruebas de personalidad
 - Pruebas Intereses vocacionales
 - Pruebas de habilidades y aptitudes específicas
 - El reporte psicométrico
 - La validación de pruebas psicométricas
 - Cómo preparar un examen psicométrico
 - Entrega de resultados de una evaluación a participantes en proceso de selección

- Los estudios socioeconómicos
- Los estudios médicos
- La entrevista de selección
- Informes de evaluación individual
- Bolsa de trabajo
- El expediente de una convocatoria de selección de personal
- Contratación del personal.
 - Marco legal
 - Por tiempo
 - Por obra
- El reglamento interno
 - Marco legal
 - Estructura
- Inducción al puesto
 - Procesos de inducción
 - Manuales de inducción
- Programas de trabajo
 - Elaboración de programas de trabajo
 - Bitácoras de actividades
- Evaluación de desempeño
 - Sistemas de evaluación del desempeño.
- Administración de la capacitación.
 - Capacitación y adiestramiento: conceptos
 - Marco legal
 - ¿Qué es un problema de capacitación?
 - El proceso administrativo de la capacitación
 - La posición del departamento de capacitación en la estructura organizacional
 - Las funciones del administrador de la capacitación
 - El diagnóstico de necesidades
 - DNC a través del análisis de puesto
 - DNC a través de inventarios de habilidades
 - DNC a través de la evaluación del desempeño
 - DNC a través de la encuesta
 - DNC a través de herramientas administrativas
 - DNC a través del análisis de los problemas de la empresa
 - DNC a través de la discusión dirigida
 - DNC por exámenes de conocimientos
 - Informe de un diagnóstico de necesidades de capacitación
 - El reglamento de capacitación
 - Programas de capacitación
 - La organización de actividades de capacitación
 - La evaluación de actividades de capacitación

- Informe anuales de actividades de capacitación
- Programas de incentivos.
- Programas para reducir la rotación de personal.
- Programas para disminuir el ausentismo.
- Programas de seguridad e higiene.
- Programas de desarrollo personal, salud y calidad de vida.
- Sistemas de administración del capital humano.
- Administración de salarios del personal.
- Auditorías de recursos humanos.
- Técnicas en la solución de problemas.
- Tomar decisiones .
- Sistemas motivacionales.
- Comunicación organizacional
- Manejo de las relaciones obrero-patronales
- Intermediación y negociación en conflictos laborales.
- Programas para prevenir el hostigamiento en el trabajo.
- Programas de mejoras de Satisfacción laboral
- Programas para contrarrestar los estereotipos de género en el trabajo.
- Igualdad de oportunidades de trabajo

8.PSICOLOGÍA Y MERCADOTECNIA

Objetivo general:

Participar en la implementación y asesoría de planes de promoción de productos y servicios

Objetivos específicos

Referir los conceptos básicos de la mercadotecnia al solucionar problemas en la comercialización de productos y servicios.

Realizar investigaciones de mercado y estudios sobre el comportamiento del consumidor.

Participar en el diseño de productos

Participar en la elaboración de planes de comercialización.

Contenidos temáticos:

- Conceptos básicos
- Análisis de oportunidades comerciales o de marketing
- Demanda de bienes, productos y servicios
- Registros internos
- Inteligencia de marketing
- Análisis del mercado de consumo y la conducta del consumidor
- Análisis del mercado de negocios y la conducta de las grandes empresas consumidoras
- Identificación de segmentos del mercado con oportunidades de negocios
- Análisis de la conducta de la competencia
- Estrategias de marketing
- Desarrollo de nuevos productos
- Posicionamiento
- Toma de de decisiones de marketing
- Administración de líneas productos y marcas
- Administración de servicios
- Fijación de precios
- Administración de la mercadotecnia
- Canales de distribución
- Ventas al detalle, mayoreo y logística de mercados
- Procesos de comunicación integrados al marketing
- Publicidad
- Promoción de ventas
- Relaciones públicas
- Fuerza de ventas
- Marketing directo y en línea

9. MEJORA DE PROCESOS PRODUCTIVOS

Objetivo general:

Participar en la mejora de los procesos productivos que desarrolle una organización.

Objetivos específicos:

Diseñar sistemas de control de calidad

Diseñar y asesorar la implementación de procesos y procedimientos.

Participar en el desarrollo e instrumentación de programas de mejora continua.

Identificar los requerimientos organizacionales para cumplir con procesos de certificación y colaborar en la obtención de dichos certificados.

Participar en el desarrollo de programas de servicio al cliente.

Participar en el desarrollar programas que permitan la mejora de las ventas de la organización.

Evaluar la pertinencia de un diseño industrial para su manejo por humanos (sistemas hombre máquina).

Contar con elementos básicos de la administración de operaciones: Ubicación y distribución de la planta, manejo de inventarios, logística.

Contenidos temáticos:

- Administración con calidad
 - Concepto de Administración basada en la calidad
 - Elementos de un sistema de calidad
 - La explicación del comportamiento del trabajador
 - La filosofía de un sistema de calidad
 - Satisfacción de las necesidades del cliente
 - Prevención de problemas
 - Trabajo en equipo
 - La medición de las actividades
 - La mejora continua
 - Normas de calidad
 - ISO9000
 - ISO9001
 - ISO9002
 - ISO14000

- Programas de servicio al cliente
 - La definición de servicio y producto
 - Elementos esenciales del buen servicio
 - Características de las organizaciones orientadas al servicio
 - El cliente en las organizaciones
 - Estrategias generales para mejorar el servicio
 - Estrategias organizacionales
 - Estrategias individuales
 - Manejo de clientes difíciles
- El trabajo en equipo
 - Diagnóstico de la dinámica grupal
 - Intervenciones para mejorar el trabajo en equipo
 - Evaluación de las intervenciones en equipos de trabajo
- Mejora Continua
 - El ciclo de la mejora continua
 - Herramientas básicas de calidad
 - Entrevista
 - Encuesta
 - Grupos de enfoque
 - Buzón de sugerencias
 - Registro de quejas y problemas
 - Lluvia de ideas
 - Lista de verificación
 - Histograma
 - Diagrama de Pareto
 - Estratificación
 - Diagrama de afinidad
 - Investigación del cumplimiento de las necesidades del cliente
 - Diagrama de causa efecto o de Ishikawa
 - Análisis FODA
 - Diagrama de flujo de procesos
 - Análisis del proceso del cliente
 - Reingeniería de procesos
 - Propuestas de mejora
- Procesos de certificación
- Sistemas hombre máquina.
- Ventas.
- Elementos básicos de la administración de operaciones.

10. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Objetivo general:

Participar en la administración financiera de una organización

Objetivos específicos:

Elaborar presupuestos de las actividades que desarrolle.

Determinar el monto del salario de los trabajadores y supervisar la elaboración de las nóminas de la organización.

Identificar las normas fiscales que debe cumplir una organización.

Contenidos temáticos:

Presupuesto

Salario de los trabajadores

Nóminas

Normas fiscales

11. CREACIÓN Y DESARROLLO DE EMPRESAS

Objetivo general:

Asesorar y participar en la creación, desarrollo de organizaciones públicas y privadas

Objetivos específicos:

Identificar oportunidades de negocios

Asesorar y participar la elaboración de auditorías administrativas para identificar necesidades de desarrollo organizacional y de desarrollo personal

Desarrollar una planeación operativa, táctica y estratégica.

Participar en la elaboración de programas de desarrollo organizacional.

Formular y desarrollar proyectos de trabajo específicos

Diseñar estructuras organizacionales.

Asesorar y participar en la elaboración de documentos normativos que regulen las actividades de una organización: reglamentos, normas técnicas, etc.

Elaborar manuales administrativos: de organización, de procedimientos, de políticas, de funciones específicas, departamentales, etc.

Contenidos temáticos:

- Las oportunidades de negocios
- Auditorías administrativas en la identificación de las necesidades de desarrollo organizacional y de desarrollo personal
- Planeación operativa, táctica y estratégica.
- Programas de desarrollo organizacional.
- Formulación y desarrollo de proyectos
- Diseñar estructuras organizacionales.
- Elaboración de documentos normativos: reglamentos, normas técnicas, etc.
- Elaboración de manuales administrativos: de organización, de procedimientos, de políticas, de funciones específicas, departamentales, etc.

12. OFERTA DE SERVICIOS PROFESIONALES INDEPENDIENTES

Objetivo general:

Ofertar sus servicios profesionales de consultoría de manera independiente

Objetivos específicos:

Diseñar una oferta de servicios profesionales.

Instrumentar un programa de actividades para el desarrollo de sus servicios profesionales.

Evaluar el desarrollo de sus actividades profesionales independientes y realizar auditorías técnicas internas.

Contenidos temáticos:

Oferta de servicios independientes

Elaboración de cotizaciones

Catálogos de servicios

Programas de trabajo

Evaluación de servicios