
**PROGRAMMA DEL CORSO
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
ORH 1163-66**

Otoño 2010

Profesora: Amparo Jiménez, PhD.
Departamento de Organizaciones y Recursos Humanos
Teléfono: (514) 987 3000 (7993#)
mail : jimenez.amparo@uqam.ca
Horario de disponibilidad para encontrar la profesora: con cita previa
Oficina R-3270

INTRODUCCIÓN

La mayoría de las investigaciones en el análisis de las necesidades de formación del gerente moderno muestran la importancia de comprender a fondo el comportamiento humano en las organizaciones.

Este curso tiene como objetivo de proporcionar un espacio de reflexión en grupo, para comprender el significado del comportamiento de las personas en el contexto del trabajo de las organizaciones globales. Se tratará de comprender la realidad humana haciendo énfasis en los procesos de trabajo, interacción y comunicación. Estas son las tres dimensiones básicas del contexto organizacional que permiten a los individuos afirmarse como personas racionales y afectivas.

En este contexto, distinguiremos tres niveles de análisis relacionados estrechamente: el *individuo*, el *grupo* y la *organización*.

PEDAGOGIA

Cada sesión de tres horas se concibe alrededor de tres principios de aprendizaje:

1. Comprender los conceptos fundamentales en Comportamiento Organizacional.
2. Integrar los conceptos teóricos a la práctica con ejercicios, análisis de casos, debates, lecturas y trabajos.
3. Desarrollar la capacidad de observación y análisis de uno mismo y de los demás así como la de los acontecimientos que se dan en las organizaciones, a través de ejercicios estructurados, estudios de casos, y juego de roles.

PRINCIPIOS GENERALES

El aprendizaje es una experiencia que se produce en el alumno y se estimula por el mismo. La gente aprende lo que quiere aprender, no podemos obligar a aprender. El aprendizaje es el descubrimiento de lo que significa la aplicación personal de sus ideas, un proceso que requiere la exploración de las ideas en relación con uno mismo y la propia comunidad.

El aprendizaje es un proceso evolutivo. El cambio de comportamiento exige el abandono de viejos y cómodos hábitos de creer, pensar y evaluar. A menudo es difícil entregarse abiertamente, para compartir sus ideas en un grupo y enfrentarse, francamente a otras personas. El esfuerzo es casi siempre necesario para que haya crecimiento. El proceso de aprendizaje es emocional como intelectual. Para facilitar una mejor adquisición y internalización de las ideas, es necesario desarrollar una cierta disposición y libertad.

Por lo tanto, el éxito de este curso se basa en la contribución personal y continua de todos(as) los/las participantes. Para favorecer la comprensión y el dominio del contenido del curso, ejercicios, casos, películas y simulaciones, todos los participantes deben completar antes de cada sesión la lectura asignada.

TEXTO OBLIGATORIO REQUERIDO (Disponible en la Coop de l'UQAM)

Comportamiento Organizacional. Stephen Robbins y Timothy Judge. Pearson. Prentice Hall. Decimotercera edición 2009.

Los textos que no se encuentren en el libro obligatorio estarán disponibles en la plataforma Moodle (www.moodle.ugam.ca). Los participantes deberá familiarizarse con esta plataforma ya que será una herramienta fundamental para el desarrollo del curso.

EVALUACIÓN

La evaluación se basa en cinco componentes:

Ponderación sugerida

1. Examen de mitad de sesión sobre las primeras siete cursos	20 %
2. Examen final sobre las últimas seis sesiones	30 %
3. Exposición oral (10%) e informe escrito (15%) del análisis de un caso en profundidad (trabajo de equipo)	25%
4. 3 informes de mini-casos realizados en equipo (los informes se realizarán durante las sesiones, la lectura de los casos debe hacerse con antelación a las sesiones de 3, 4, 5,).	15%
5. Tarea sobre la motivación (entregar en la sesión 8)	10%
Total	100%

Valores Simbólicos (%) de la notación literal:

A+ = 91-100	B+ = 77-79	C+ = 67-69	D+ = 56,6-59,5
A = 86-90	B = 73-76	C = 63-66	D = 55 à 56,5
A- = 80-85	B- = 70-72	C- = 60-62	E = 54,9

Plagio

Se señala que el artículo 2 del reglamento No 18 de UQAM presenta los diferentes tipos de infracción relacionados con el plagio. Este constituye una falta grave. **El profesor espera que todos los trabajos evaluados (informes, tareas, exámenes, etc.) sean personales.** Todo resumen que parafrasee los propósitos e ideas de otro autor deben ser reconocidos, haciendo uso de las referencias correspondientes en la pagina de la bibliografía. Así mismo, todo cita textual que provenga de un escrito o de fuente electrónica debe ser presentado entre comillas y se debe citar en forma precisa su proveniencia.

ANÁLISIS DE UN CASO EN PROFUNDIDAD

¿En que consiste el "método del caso"?

El término "método del caso" se refiere a un método de enseñanza interactiva y de aprendizaje de una práctica. Este enfoque pedagógico es fundamental en el aprendizaje organizacional y en la adquisición de habilidades de análisis, síntesis y toma de decisiones en situaciones concretas a la que se enfrenta un gerente.

Un "caso" es un documento pedagógico que describe un plan de vida de una organización o una experiencia de gestión. En este se presenta un problema de gestión que requiere una solución. Un caso presenta una descripción detallada de la organización en donde se deberá identificar un problema de gestión, un diagnóstico, un plan de acción y un pronóstico.

TAREA: ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN DE UN PUESTO DE TRABAJO

El alumno elige un puesto que puede ser de supervisión o técnico. Se realizara un taller de entrevista en la Sesión 6 (25 de octubre) de preparación para la experiencia sobre el terreno.. Se debe realizar una entrevista con la persona que ocupa la posición elegida. **A partir de la teoría de las características del trabajo, se deberá evaluar si la posición de la persona es motivante o "enriquecida" (independientemente del titular).** Para esto se deberá consultar el cuestionario IPM (que se presenta a continuación). El capítulo 7 del libro es un buen soporte para completar la comprensión del instrumento IPM. La entrevista abordará la pregunta : ¿En qué medida las cinco características del trabajo mencionado en la teoría de la motivación (la flexibilidad, la integridad y el valor de la tarea, autonomía y retroalimentación) se encuentran en un alto nivel, en el puesto descrito. El estudiante **calculará el IPM** dándole un puntaje en cada uno de los cinco aspectos, basándose en una escala de 1 a 7, 1 indica que una de las características se encuentra en niveles muy bajos, 7 que está muy presente y 4, que indica una existencia media. Un IPM superior a 100 comienza a ser interesante. El estudiante, **comentara** los resultados y **sugerirá formas prácticas para mejorar la situación (puede inspirarse de otras entrevistas u otras experiencias).** **Se deben hacer recomendaciones que permitan mejorar la satisfacción del empleado y su rendimiento.**

La fecha de entrega de la tarea se hará un sesión después del curso sobre la Motivación (sesión 8, 8 de noviembre). El informe será evaluado según los criterios siguientes:

- Calidad de las **observaciones** obtenidas en la entrevista.
- Calidad de las interpretaciones a partir de los conceptos relacionados con la motivación
- Calidad de la **integración** entre la teoría y la práctica
- Presentación y forma del informe mecanografiado: claridad, estilo de redacción, vocabulario, y estructura del lenguaje.

Cuestionario IPM

Fuente: Idaszak J.R. et Drasgow F. (1987). « A Revision of the Job Diagnostic Survey: Elimination of a Measurement Artifact », *Journal of Applied Psychology*, No 72, p. 69-74

Este extracto presenta una serie de afirmaciones que pueden o no describir algunos aspectos de su trabajo. Asegurarse de indicar cómo cada característica existe en su posición y escoger el grado más "justo" en la línea punteada.

1. ¿Cuanta **autonomía** tiene en su trabajo? En otras palabras, en qué medida su puesto le permite decidir por su cuenta cómo realizar su trabajo?

1..... 2...3..... ..4...5...6...7.....
 Muy poca autonomía Autonomía moderada Mucha autonomía

2. ¿En qué medida su trabajo le permite realizar una **tarea completa**? En otras palabras, ¿su trabajo le permite desempeñar una tarea completa, desde el principio hasta el fin? o su trabajo consiste en una parte de una tarea mas general, que deben terminar otras personas?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....
 Mi trabajo es solo una parte de la tarea Mi trabajo es una « parte » bastante importante de la tarea Mi trabajo consiste en hacer una tarea completa.

3. ¿Hasta qué punto su trabajo es **variado**? En otras palabras, ¿realiza muchas actividades diferentes en su trabajo, haciendo uso de habilidades y talentos diversos?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....
 Muy poco diverso bastante diverso Muy diverso

4. En general, su trabajo tiene algún **significado** o **importancia** en su organización? En otras palabras, los resultados de su trabajo afectan de manera significativa la existencia de otros puestos de trabajo y el bienestar de los demás?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....
 Muy poca importancia Una importancia moderada Mucha importancia

5. ¿En qué medida el **desempeño de su trabajo** le aporta información sobre el servicio que realiza? En otras palabras, su trabajo le da pistas sobre la calidad de lo que hace, independientemente de cualquier comentario que pueda tener por parte de colegas o jefes?

1.....2.....3.....4.....5.....6.....7.....
 Muy poca información Información moderada Mucha información

PROGRAMA DEL CURSO

El programa de este curso se basa en el libro **Comportamiento Organizacional**. Stephen Robbins y Timothy Judge. Pearson. Prentice Hall. Decimotercera edición 2009.

El curso está dividido en cuatro bloques. Se adoptara casi en su totalidad, la estructura del libro. Como sólo hay trece sesiones, se han eliminado algunos capítulos o partes de capítulos, o se han condensado dos capítulos en un tema.

El capítulo 18 sobre la Políticas y prácticas de recursos humanos se ha omitido ya que constituye otro curso en sí mismo que generalmente se da en los programas de gestión.

RESUMEN DE LA EVALUACIÓN

DESCRIPCION	DATOS
3 Informes por escrito el análisis de casos (15%)	Sesiones 3, 4, 5, y 8
Examen de mitad de sesión (20%) (siete primeras sesiones)	Semana 7
Tarea practica sobre la motivación (10%)	Sesión 8
Exposición e informe del análisis de casos en profundidad (25%)	Sesiones 9, 10, 11, 12, 13
Examen final (30 %) (sobre las seis ultimas sesiones)	Semana 14

Análisis de casos a hacer en equipo **durante las sesiones 3, 4, 5, y 8** (se evaluarán 3 de los 4 informes de 1-2 paginas).

Caso 1 : «No hay peor agua que el agua que duerme».

Caso 2 : « La denuncia »;

Caso 3: “El Rey de Copas”.

Caso 4: Por determinar

Caso 5: Por determinar

Análisis de casos a **presentar** en las **sesiones 9, 10, 11, 12, 13** (informe, 12-15 páginas)

Caso 6: “MRW Transporte Internacional de España”.

Caso 7 : « Una recluta muy ambiciosa »

Caso 8: “Verifone”

Caso 9 : « Cerromatoso S.A »;

Cas 10: “El enfoque de Anglo American de la RSE.

El programa siguiente describe los objetivos, lecturas, casos y todos los ejercicios que se abordarán cada semana de clase. Este plan se distribuye en doce sesiones, dos sesiones se destinan para los exámenes del semestre.

BLOQUE 1: INTRODUCCIÓN AL COMPORTAMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES

<p>Sesión 1: INTRODUCCIÓN AL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y AL MÉTODO DE ANÁLISIS DE CASOS (13 de septiembre)</p>

Objetivos

1. Comprender los objetivos del curso.
2. Conocer los participantes del curso y crear un clima apropiado para el curso.
3. Concebir el estudio de la gestión como una Ciencia.
4. Conocer los fundamentos históricos del CO para entender su importancia en la gestión.
5. Describir y aplicar el método de análisis de caso.

Lecturas

- Capítulo 1: ¿Qué es el comportamiento organizacional?
- Módulo A: los fundamentos históricos de Comportamiento Organizacional

BLOQUE 2: EL INDIVIDUO EN LA ORGANIZACIÓN

<p>Sesión 2: DIFERENCIAS INDIVIDUALES, LA PERSONALIDAD (20 de septiembre)</p>
--

Objetivos

1. Definir personalidad y explicar los factores que determinan la personalidad de un individuo
2. Describir los principales postulados de tres grandes corrientes de la personalidad.
3. Aplicar las teorías de la personalidad al entender de un caso concreto.

Lectura y caso:

- Capítulos 2 (pp. 48-53) y 4 (pp. 102-116)
- **Caso 1:** «No hay peor agua que el agua que duerme».

<p style="text-align: center;">Sesión 3: ACTITUDES, VALORES Y SATISFACCION EN EL TRABAJO (27 de septiembre)</p>
--

Objetivos

1. Distinguir los conceptos de valores y actitudes y su influencia en el comportamiento en trabajo.
2. Describir el origen y el desarrollo de actitudes y prejuicios.
3. Integrar los conceptos de los valores y organizaciones de gestión y describir las características de las culturas nacionales.

Lectura y caso

- Capítulo 3 y Capítulo 4 (paginas 116-127).
- **Caso 2 :** « La denuncia ». (1er informe de equipo para entregar y ser evaluado).

<p style="text-align: center;">Sesión 4: PERCEPCION Y TOMA DE DECISIONES (4 de octubre)</p>
--

Objetivos

1. Definir la percepción y explicar los factores que influyen en ella.
2. Explicar la relación entre la percepción y la toma de decisiones.
3. Describir los diferentes modelos de decisión y los diversos factores que la influyen.
4. Comparar diferentes teorías de la decisión y su contribución a la gestión de las organizaciones.

Lectura y caso

- Capitulo. 5.
- **Caso 3:** “El Rey de Copas”. Preparado por DUCHESNE y BOURHIS (2 informe de equipo para entregar y ser evaluado).

Sesión 5: TEORIAS DE LA MOTIVACION

(18 de octubre)

Objetivos

1. Definir la motivación y comparar las distintas teorías que han contribuido a comprender los diversos aspectos de la motivación en el trabajo.
2. Reflexionar sobre los aspectos que promueven el crecimiento de los individuos y las organizaciones (aprendizaje y su aplicaciones (formación, aprendizaje por los consejero) y discutir su importancia.
3. Evaluar su propio estilo de aprendizaje e identificar el contexto organizacional que permite el desarrolló.

Lecturas

- Capitulo 6
- **Caso 4:** Por determinar. (3 informe de equipo para entregar y ser evaluado).

Sesión 6: APLICACIONES DE LOS CONCEPTOS DE MOTIVACION

(25 de octubre)

Objetivos

1. Descubrir el modelo de las características del trabajo y evaluar la manera de motivar mediante el cambio en el ambiente de trabajo..
2. Describir los principios del aprendizaje en el lugar de trabajo y sus aplicaciones (formación, el aprendizaje por los consejeros, de modificación del comportamiento) y discutir su importancia.

Lectura y caso

- Capitulo 7
- Taller de preparación para la tarea de la motivación. Aplicación del cuestionario IPM

Semana 7: EXAMEN DE MITAD DE MITAD SESION (1 de noviembre)

BLOQUE 3: INTERACION DE GRUPOS

Sesión 8: LA NATURALEZA DE LOS GRUPOS Y LOS EQUIPOS DE TRABAJO (8 de noviembre)

Objetivos

1. Identificar las razones para unirse a un grupo y describir la estructura de los grupos.
2. Identificar las etapas de formación del grupo (cohesión, etapas de formación y determinar su eficacia.)
3. Describir los diferentes tipos y modelos de decisión y los diversos factores que influyen en la decisión.

Lecturas

- Capítulos 9 Y 10.
- **Caso 5** : Por determinar (4 informe para entregar y evaluar).

Sesión 10 : LEADERSHIP (15 de noviembre)

Objetivos

1. Definir el Leadership y distinguirlo de los conceptos relacionados (autoridad, influencia)
2. Comparar las diferentes teorías de Leadership y su contribución en la gestión de las organizaciones.
3. Describir la manera en que los gerentes quebequenses necesitan ajustar sus enfoques de liderazgo en países de Asia, Latino-America, Medio oriente y Europa.

Lectura y caso

- Capítulos 12 y 13.
- **Cas 6** : “MRW Transporte Internacional de España” (1 presentación oral).

SESIÓN 9: PODER, NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

(22 de noviembre)

Objetivos

1. Definir los conceptos relacionados con los del poder (autoridad, influencia, etc.)
2. Definir la organización como un lugar de poder y los conflictos, y las fuentes de poder.
3. Identificar las funciones, causas estructurales y humanas del conflicto.

Lectura y caso:

- Capítulos 14 y 15.
- **Cas 7** : « Una recluta muy ambiciosa » (2 presentación oral.)

BLOQUE IV: ORGANIZACION

Sesión 11: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

(29 de noviembre)

Objetivos

1. Describir las principales estructuras de organización y las principales formas de organización del trabajo.
2. Asociar los conceptos y teorías de la motivación a las distintas formas de estructuras organizativas del trabajo moderno.

Lectura y caso:

- Capítulo 16.
- **Cas 8** : “Verifone” (3 presentación oral).

Sesión 12 : CULTURA Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
(6 de diciembre)

Objetivos

1. Describir los aspectos evidentes y profundos de una cultura organizacional y la manera de manejar o transformar una cultura.
2. Integrar los conceptos de los valores y del Management de las organizaciones y describir las características de las culturas nacionales.
3. Describir el proceso de comunicación y distinguir entre comunicación formal e informal
4. Ilustrar como superar problemas potenciales en la comunicación intercultural.

Lectura y caso

- Capítulos 17 y 11.
- **Cas 9** : « Cerromatoso S.A » (4 presentación oral).

Sesión 13 : CAMBIO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRACION DEL STRESS
(13 de diciembre)

Objetivos

1. Identificar las fuerzas que actúan como estímulos para el cambio y comparar el cambio planeado con el imprevisto.
2. Comparar los cuatro enfoques principales utilizados para el cambio organizacional.
3. Identificar las consecuencias del stress

Lecturas y casos

- Chapitre 19.
- **Cas 10**: “El enfoque de Anglo American de la RSE. Preparado por CARDOZA y FORNÉS (5 presentación oral).

Sesión 14: EXAMEN FINAL (20 de diciembre)