



ANTOLOGIA

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD

MATERIA:

COMPORTAMIENTO Y CULTURA ORGANIZACIONAL

MARZO 2021

Mtra. Itayetzi Monserrat Argueta Rivera.

Marco Estratégico de Referencia

Antecedentes históricos

Nuestra Universidad tiene sus antecedentes de formación en el año de 1978 con el inicio de actividades de la normal de educadoras —Edgar Robledo Santiago , que en su momento marcó un nuevo rumbo para la educación de Comitán y del estado de Chiapas. Nuestra escuela fue fundada por el Profesor Manuel Albores Salazar con la idea de traer educación a Comitán, ya que esto representaba una forma de apoyar a muchas familias de la región para que siguieran estudiando.

En el año 1984 inicia actividades el CBTiS Moctezuma Ilhuicamina, que fue el primer bachillerato tecnológico particular del estado de Chiapas, manteniendo con esto la visión en grande de traer educación a nuestro municipio, esta institución fue creada para que la gente que trabajaba por la mañana tuviera la opción de estudiar por las tardes.

La Maestra Martha Ruth Alcázar Mellanes es la madre de los tres integrantes de la familia Albores Alcázar que se fueron integrando poco a poco a la escuela formada por su padre, el Profesor Manuel Albores Salazar; Víctor Manuel Albores Alcázar en julio de 1996 como chofer de transporte escolar, Karla Fabiola Albores Alcázar se integró en la docencia en 1998, Martha Patricia Albores Alcázar en el departamento de cobranza en 1999.

En el año 2002, Víctor Manuel Albores Alcázar formó el Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. para darle un nuevo rumbo a su negocio familiar y en el año 2004 funda la Universidad Del Sureste.

La formación de nuestra Universidad se da principalmente porque en Comitán y en toda la región no existía una verdadera oferta educativa, por lo que se veía urgente la creación de una institución de educación superior, pero que estuviera a la altura de las exigencias de los jóvenes que tenían intención de seguir estudiando o de los profesionistas para seguir preparándose a través de estudios de posgrado.

Nuestra universidad inició sus actividades el 19 de agosto del 2004 en las instalaciones de la 4ª avenida oriente sur no. 24, con la licenciatura en puericultura, contando con dos grupos de cuarenta alumnos cada uno. En el año 2005 nos trasladamos a las instalaciones de carretera Comitán – Tzimol km. 57 donde actualmente se encuentra el campus Comitán y el corporativo UDS, este último, es el encargado de estandarizar y controlar todos los procesos operativos y educativos de los diferentes campus, así como de crear los diferentes planes estratégicos de expansión de la marca.

Misión

Satisfacer la necesidad de educación que promueva el espíritu emprendedor, basados en Altos Estándares de calidad Académica, que propicie el desarrollo de estudiantes, profesores, colaboradores y la sociedad.

Visión

Ser la mejor Universidad en cada región de influencia, generando crecimiento sostenible y ofertas académicas innovadoras con pertinencia para la sociedad.

Valores

- Disciplina
- Honestidad
- Equidad
- Lealtad
- Responsabilidad
- Respeto

Escudo



El escudo del Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. está constituido por tres líneas curvas que nacen de izquierda a derecha formando los escalones al éxito. En la parte superior está situado un cuadro motivo de la abstracción de la forma de un libro abierto.

Eslogan

—Pasión por Educar

Balam



Es nuestra mascota, su nombre proviene de la lengua maya cuyo significado es jaguar. Su piel es negra y se distingue por ser líder, trabaja en equipo y obtiene lo que desea. El ímpetu, extremo valor y fortaleza son los rasgos que distinguen a los integrantes de la comunidad UDS.

COMPORTAMIENTO Y CULTURA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO DE LA MATERIA.

Conocer, entender y aplicar en las organizaciones, la diversidad de factores que constituyen las bases del comportamiento de los individuos y su capacidad de integración hacia la formación de equipos de trabajo con el fin de optimizar los resultados que a partir de ello pretenden las organizaciones.

SEMANA UNO

ENCUADRE (ORGANIZACIÓN DE LA MATERIA Y NORMATIVA SOBRE EL PROCESO DE EVALUACION)

UNIDAD I

FUNDAMENTOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

- 1.1.- Introducción al comportamiento organizacional.
- 1.2.- Contribuciones de otras disciplinas al estudio del comportamiento organizacional.

UNIDAD II

EL INDIVIDUO

- 2.1.- Personalidad, emociones, habilidades y aprendizaje.
- 2.2.- Percepción y toma de decisiones individual.

SEMANA DOS

UNIDAD II

- 2.3.- Valores, actitudes y satisfacción laboral.
- 2.4.- Motivación y sus aplicaciones.

UNIDAD III

EL GRUPO

- 3.1.- Fundamentos del comportamiento grupal y equipos de trabajo.
- 3.2.- Comunicación organizacional.
- 3.3.- Liderazgo en las organizaciones.
- 3.4.- Ejercicio del poder y la política.
- 3.5.- Conflicto, negociación y mediación.

SEMANA TRES

UNIDAD IV

PROCESO ORGANIZACIONAL

- 4.1.- Diseño y estructura de las Organizaciones.
- 4.2.- Implicaciones en la evaluación del desempeño.
- 4.3.- Cultura Organizacional.
- 4.4.- Estrés laboral y adaptación al medio.
- 4.5.- Dinámica de las organizaciones y Cambio Organizacional.

BIBLIOGRAFIA

RITTER, Michel, Cultura Organizacional, Editorial La Crujia, 2010
ARCE, Arcieneaga, Rosa Silvia, Editorial Eon, 2009
DEGERT Charles, Jacobs Richard, Editorial Panorama, 2011.

CRITERIOS, PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION Y ACREDITACION

Trabajos	50%
Foros	30%
Examen	20%
Total	100%
Escala de calificación	8-10
Mínima aprobatoria	8

SEMANA 1

FUNDAMENTOS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

1.1.- Introducción al comportamiento organizacional.

1.2.- Contribuciones de otras disciplinas al estudio del comportamiento organizacional.

UNIDAD II

EL INDIVIDUO

2.1.- Personalidad, emociones, habilidades y aprendizaje.

2.2.- Percepción y toma de decisiones individual.

1.1 INTRODUCCION AL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

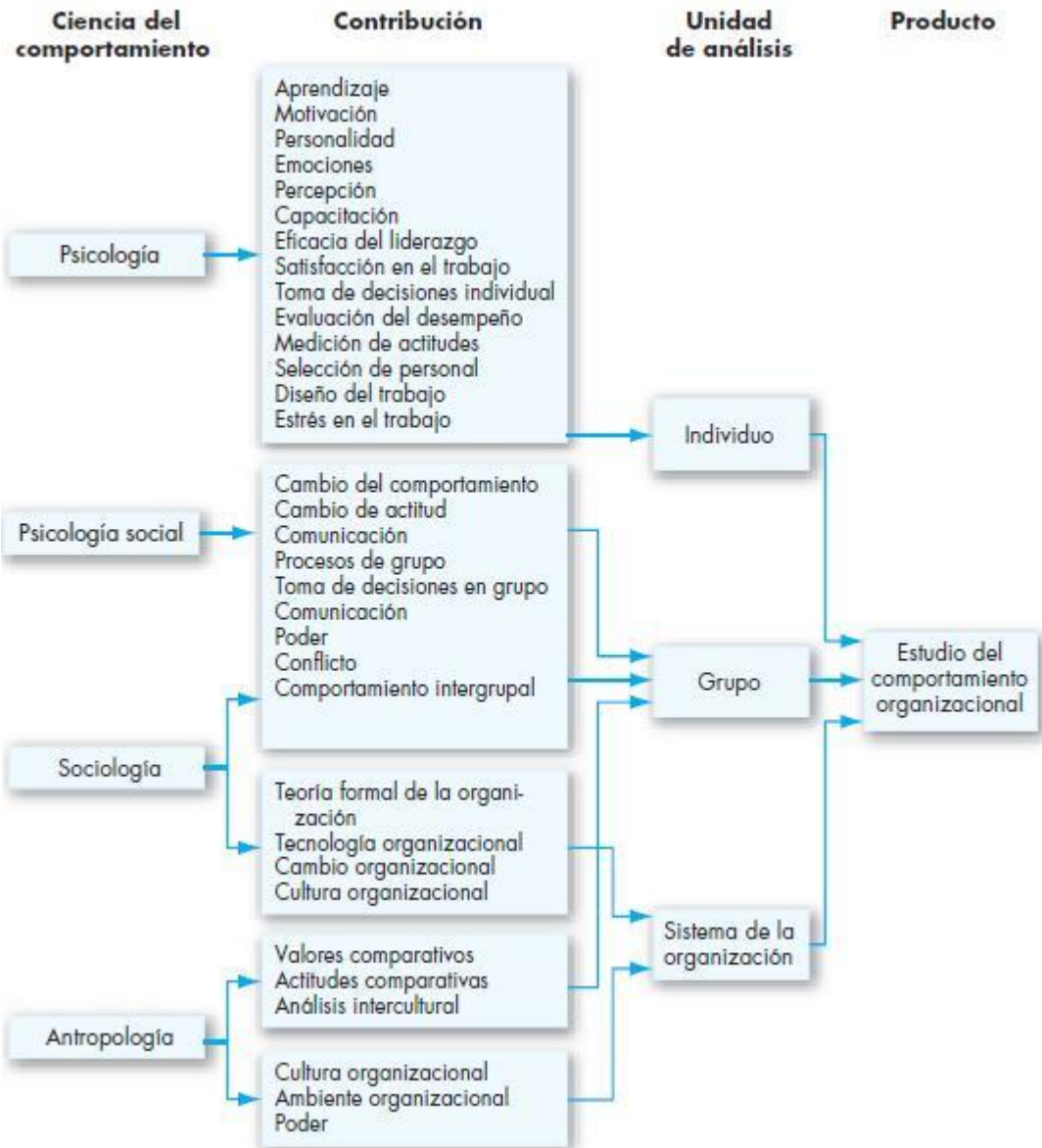
La cultura organizacional es la manera en que actúan los integrantes de un grupo u organización y que tiene su origen en un conjunto de creencias y valores compartidos. Kotter la define como “el grupo de normas o maneras de comportamiento que un grupo de personas han desarrollado a lo largo de los años”. En forma similar Edgar Schein⁷ la define como el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas aceptadas y practicadas por los miembros de la organización. La cultura proporciona un marco común de referencia que permite tener una concepción más o menos homogénea de la realidad, y por lo tanto un patrón similar de comportamientos ante situaciones específicas. Es el “como se piensan y hacen las cosas aquí”. Toda organización tiene cultura corporativa, excepto aquellas empresas que han fracasado durante largos períodos. En una empresa, lo más importante es crear una cultura que facilite la adaptación al cambio constante que se produce en su entorno, por lo tanto, ¿qué características debe tener es cultura? El problema es que, conforme avanza el siglo XXI, esa realidad va cambiando en forma cada vez más acelerada por varias tendencias económicas y demográficas que están causando un gran impacto en la cultura organizacional. La globalización, la apertura económica, la competitividad son fenómenos nuevos a los que se tienen que enfrentar las organizaciones. Y dado que la competitividad es un elemento fundamental en el éxito de toda organización, los gerentes o líderes hacen enormes esfuerzos para alcanzar altos

niveles de productividad y eficiencia. Estas nuevas tendencias y los consecuentes cambios dinámicos hacen que las organizaciones y las instituciones -tanto públicas como privadas- se debatan en la urgente necesidad de reorientarse. En este marco, las organizaciones, que son expresión de una realidad cultural, están llamadas a vivir en un mundo de permanente cambio, tanto en lo social como en lo económico y lo tecnológico. Por eso, la cultura organizacional y su complejidad es uno de los aspectos fundamentales para entender el éxito o fracaso de muchas organizaciones y una herramienta crítica para potenciar la competitividad de las empresas. En este sentido, la alta gerencia es responsable de construir organizaciones donde los empleados expandan continuamente su aptitud para comprender la complejidad, clarificar la visión y mejorar los modelos mentales compartidos, es decir, organizaciones que se adapten a los cambios de su entorno mediante el aprendizaje que les permita capitalizar el conocimiento nuevo disponible y aquel desperdigado en la organización (un viejo lema de la corporación Siemens, una organización con más de 400.000 empleados en todo el mundo, reza: "Si Siemens supiera lo que Siemens sabe"). Por lo tanto, desde un punto de vista general, podría decirse que las organizaciones comprometidas con el éxito están abiertas a un constante aprendizaje. Esto implica generar condiciones para mantener en un aprendizaje continuo y enmarcarlas como el activo fundamental de la organización. Esta premisa se ha convertido recientemente en algo fundamental para el desarrollo de ventajas competitivas y la supervivencia de la organización en un entorno, como ya se dijo, en constante cambio. Estas estrategias deben ser tomadas en cuenta por la organización con el propósito de poder evaluar y reconocer los valores culturales necesarios. Los mismos deben ser promovidos y reforzados mediante un plan de acción, lo cual permite que la organización no pierda viabilidad ni vigencia en sus procesos de comunicación. Es importante considerar a la comunicación como un elemento clave para el cambio de cultura y la creación y el fortalecimiento de los valores culturales necesarios para apoyar la estrategia organizacional y enfrentar a un proceso de globalización y competitividad.

1.2.- Contribuciones de otras disciplinas al estudio del comportamiento organizacional.

Hoy en día es necesario que las organizaciones diseñen estructuras más flexibles al cambio y que este cambio se produzca como consecuencia del aprendizaje de sus miembros. Esto significa generar condiciones para promover equipos de alto desempeño, entendiendo que el aprendizaje en equipo implica generar valor al trabajo y más adaptabilidad al cambio, con una amplia visión hacia la innovación. En este sentido, el aspecto central de las organizaciones con miras al éxito es la calidad de sus líderes con plena libertad -en el sentido de su emancipación poseedores de un alto nivel de capacidades, lo cual les permite gerenciar el cambio con visión proactiva. Los nuevos esquemas gerenciales son reflejo de la forma como la organización piensa y opera, exigiendo entre otros aspectos:

- Empleados con el conocimiento para desarrollar y alcanzar los objetivos del negocio.
- Procesos flexibles ante los cambios introducidos por la organización.
- Una estructura plana, ágil, reducida a la mínima expresión que crea un ambiente de trabajo que satisfaga a quienes participen en la ejecución de los objetivos organizacionales.
- Un sistema de recompensas basado en la efectividad del proceso donde se comparte el éxito y el riesgo.
- Un equipo de trabajo participativo en las acciones de la organización. Las ciencias que abordan el campo de la cultura organizacional son múltiples. Fundamentalmente son aquellas que derivan en el objeto último que es el estudio del comportamiento organizacional, como se puede ver en el grafico siguiente tomado de Robbins.



EL INDIVIDUO

2.1.- Personalidad, emociones, habilidades y aprendizaje.

- Factores que determinan la personalidad.

la personalidad es la suma total de la forma en que un individuo reacciona y se relaciona con los demás. Se describe con rasgos mensurables que exhibe una persona. Así pues, la herencia, ambiente y la situación juegan un papel determinante en la personalidad del ser humano.

Para (Robbins: 2004: 94) la teoría hereditaria afirma que la explicación definitiva de la personalidad del individuo se encuentra en la estructura molecular de los genes situados en los cromosomas. Según los estudios la herencia, determina la personalidad del individuo, así como la timidez, miedo y aflicción.

Sin embargo las características que determinan la personalidad, no son determinadas solamente por la herencia, sino por el ambiente, que es la cultura en que crecemos, condicionamientos o normas familiares y sociales que a la vez crean normas aptitudes y valores que se heredan de generación en generación. Por un lado la herencia fija los parámetros y límites y por otro el ambiente es el ajuste a las exigencias y requisitos del entorno, siendo la situación el resultado de la herencia y la personalidad en el ambiente.

- Concepto de personalidad del ITMB

El (ITBM), es un examen de personalidad de 100 preguntas de cómo se siente y actúan las personas en determinadas situaciones, de acuerdo a sus respuestas los ubican en diferentes estados, como extrovertidos, introvertidos, sensoriales o intuitivos, perceptivos o calificadores, entre otros.

- Rasgos fundamentales del modelo de personalidad de los cinco grandes

Para los investigadores, hay cinco factores que determinan la personalidad, ellos son:

- Extroversión: Comprende el grado de comodidad en las relaciones con las personas.
- Conformidad: Corresponde a la capacidad de las individuos de arrugarse ante los demás.
- Escrupulosidad: Es la medida de confiabilidad.
- Estabilidad emocional: Es la capacidad de una persona de soportar las tensiones.

- Apertura a la experiencia: Esta dimensión corresponde a la gama de intereses personales y el gusto por la innovación.

- Efecto de la tipología del trabajo en la relación entre personalidad y desempeño laboral

Un aspecto muy importante de analizar es el efecto del tipo de trabajo, la relación entre personalidad y desempeño laboral. La teoría afirma que la satisfacción es mayor y la rotación menor si la personalidad y la ocupación concuerdan, así por ejemplo, en la tipología social; se prefieren actividades que consisten en ayudar a los demás, se relaciona con una personalidad sociable, amistoso, cooperativo y comprensivo, así pues la ocupación debería ser trabajador social, maestro o psicólogo. De esta manera el individuo obtendrá mayor satisfacción laboral.

- Distinguir emociones de estados de ánimo

El CO también está relacionado con aspectos como las emociones y los estados de ánimo. Las primeras son sentimientos intensos que se dirigen a algo o a alguien, es decir una reacción a una determinada situación. Los segundos, son sentimientos menos intensos, que carecen de estímulos contextuales. Las emociones, pueden ser de dos tipos; las sentidas, que corresponden a las emociones reales del individuo y las manifiestas, que son las emociones que se requieren en la organización y que se consideran apropiadas para el puesto, este aspecto se relaciona con el trabajo emocional, en donde el individuo muestra emociones de acuerdo a su puesto.

- Aprender a interpretar emociones

Cada individuo es único, por ello, posee su propia personalidad que lo hace actuar de manera particular ante determinados estímulos y en diferentes situaciones de presión. Algunos tienen dificultades para expresar sus emociones y también para comprender las de los demás. Así pues, los puestos de trabajo, requieren una emotividad diferente, de acuerdo a las necesidades del contexto.

- Diferencias de género en las emociones

Por lo general las mujeres expresan más emociones que los hombres, ya sea por la manera de socializar, puesto que al hombre se le enseña a ser más duro y no mostrar sus emociones; otra razón es que las mujeres poseen una capacidad innata para entender a los demás y por último se dice que las mujeres tienen mayor necesidad de aprobación social.

- Restricciones externas a las emociones

Los seres humanos, son esencialmente emocionales, sin embargo existen en las organizaciones restricciones que tratan de minimizar las emociones intensas, sean positivas o negativas, pues ello se considera que afectan el desempeño laboral.

- Concepto de las emociones

Los conceptos de las emociones, se pueden aplicar al comportamiento organización, en diferentes temáticas, como la selección de personal, toma de decisiones, motivación, liderazgo y resolución de conflictos. Por esta razón es que las emociones son determinantes en el actuar cotidiano de cualesquier organización, permiten persuadir la actitud.

2.2.- Percepción y toma de decisiones individual

Interpretación distinta.

La percepción es el proceso por los que el individuo interpreta las impresiones sensoriales con el fin de darle un sentido a su entorno. Sin embargo la manera de observar dos personas, una misma situación, puede ser interpretada de manera diferente. La razón por la cual se da esta situación, es que cada persona, sufre una influencia considerable de las características personales como aptitudes, motivos, intereses y experiencias. Además factores en la situación, como tiempo, entorno de trabajo y entorno social y por último factores en el objetivo, como la novedad, movimientos, sonidos, tamaños, antecedentes, proximidad y similitud.

- Tres determinantes de la atribución.

La teoría de atribución, se puede describir como la forma en que juzgamos a las personas de manera diversa, observando una conducta determinando si su causa es interna o externa la cual depende de tres factores: carácter distintivo, consenso y congruencia.

- Atajos que ayudan a formarnos un juicio sobre los demás.

Cuando se juzga a los demás se toman varios atajaos. Debido a la dificultad de esta situación, se han inventado algunas técnicas;

- Percepción selectiva: La gente interpreta las cosas a través de sus intereses, actitudes, experiencias y antecedentes.
- Efecto de halo: Destaca una conclusión general sobre un individuo partiendo de una característica.
- Efecto del contraste: No evalúa a la persona aislándola sino que la reacción a ella sufre de influencia a las otras personas recién llegadas.

- Proyección: Atribuye las características personales a otros, basa sus juicios del grupo al que pertenece una persona.
- Tipificación: Nos forma estereotipos.

- Efecto de la percepción en el proceso de toma de decisiones.

La relación entre la percepción y toma individual de decisiones se da por una reacción a un problema por lo que toda decisión requiere ser interpretada y evaluada. Al tomar una decisión se debe tener elecciones coherentes en un contexto de determinadas restricciones. Identificar el problema tomando en cuenta los más importantes siendo objetivos, sin que medien nuestros intereses.

- Toma racional de decisiones.

Cuando se toma una decisión racional, se debe seguir una serie de pasos, dentro de los que destacan:

- Claridad del problema: Al decidir sobre el problema, se debe tener toda la información.
- Opciones conocidas: Quien decide, puede identificar todos los criterios relevantes.
- Preferencias claras: Las alternativas, pueden clasificarse de acuerdo a su importancia.
- Preferencias constantes: Los criterios de decisión deben ser constantes.
- No hay restricciones de tiempos ni costos: La toma de decisiones racionales permite obtener toda la información sobre criterios y alternativas.
- Rendimiento máximo: La toma de decisiones racionales permite escoger la alternativa que arroje el mayor valor percibido.

- Actividades de quien toma decisiones acotadas.

Los individuos al tomar decisiones acotadas realizan una serie de actividades, dentro de las que se pueden destacar, conocimiento de pequeñas premisas o modelos, para identificar criterios y alternativas y seleccionar la que mejor se ajuste a la solución de la problemática, no se trata de resolver todas las posibilidades, sino la que satisfaga un desempeño aceptable.

- Condiciones en que es más probable que los individuos recurran a la intuición para decidir.

Los individuos en el momento de tomar decisiones no solo se guían por la racionalidad, sino que la intuición juega un papel preponderante en la toma de decisiones. La intuición, es un proceso inconsciente, creado por experiencia y se complementa con el análisis racional. Se recurre a esta cuando hay mucha incertidumbre, cuando las variables son menos predecibles científicamente, cuando los hechos son limitados y no marcan con claridad el camino, cuando falta tiempo y existen presiones, para entregar una decisión correcta, entre otras.

- Cuatro estilos de toma de decisiones

Existen cuatro estilos de toma de decisiones; directivo, analítico, conceptual y conductual. Los individuos que utilizan el estilo directivo son eficaces y lógicos y buscan la racionalidad, sus decisiones son rápidas. Los del estilo analítico toleran más la ambigüedad, buscan mayor información para tomar sus decisiones. Así pues los individuos del estilo conceptual, reúnen más información y son buenos para encontrar soluciones creativas. Por último, está el estilo conductual, en donde el administrador toma en consideración las sugerencias de los miembros de la organización, se interesa por su desarrollo, evita conflictos y busca la aceptación.

- Heurísticos

Al momento de tomar decisiones, se dan categorías comunes de heurísticos, es decir, atajos en los juicios para tomar decisiones. La disponibilidad, se basa en apoyar los juicios en la información que ya se posee sobre una situación, en ocasiones se toman en cuenta las vivencias más recientes. El heurístico representativo, apoya su tesis en situaciones idénticas, que no necesariamente ocurren. Se realiza un juicio, basado en una categoría previa, que no necesariamente se comporta de la misma manera.

- Comparar los tres criterios de las decisiones éticas.

Las decisiones éticas versan sobre tres criterios: utilitarismo, derechos y justicia. En el primer criterio las decisiones deben brindar el máximo bien a la gran mayoría de las personas. El segundo criterio debe ser congruente con las libertades y privilegios fundamentales establecidas. Y el tercer criterio se basa en imponer o hacer obedecer las reglas de manera justa e imparcial por medio de una repartición equitativa de beneficios y costos; en este último se ubicarían los sindicatos y asociaciones, puesto que buscan una repartición equitativa de los beneficios.

PREGUNTAS

1.-¿Qué es la cultura organizacional?

R: Es la manera en que actúan los integrantes de un grupo u organización y que tiene su origen en un conjunto de creencias y valores compartidos

2.-