



Guía para el profesor

Psicología del Trabajo
LTRH18o6



Índice

Información general del curso	1
Metodología	2
Temario	3
Evaluación.....	5
Notas de enseñanza	6
Evidencias	14
Bibliografía y recursos especiales	21

Información general del curso

Modalidades

- Clave banner: LTRH18o6
- Modalidad: CONNECT, online y presencial.

Competencias del curso

Identifica el objeto de la psicología del trabajo y las funciones del psicólogo del trabajo dentro de una organización a fin de distinguir su área de acción.





Metodología

- En este curso se desarrolla una competencia que se demostrará con dos evidencias.
- Se estudiarán 15 temas distribuidos en dos módulos.
- El alumno debe estudiar cada tema y revisar los recursos de apoyo que se incluyen, como videos y lecturas. Asimismo, debe realizar los ejercicios, exámenes semanales, evidencias y examen final.
- Es importante que el alumno aclare sus dudas con su profesor.



Temario

Tema 1.	¿Por qué una psicología del trabajo?
1.1	Antecedentes y desarrollo de la psicología del trabajo
Tema 2.	La psicología del trabajo
2.1	Actividades del psicólogo del trabajo
Tema 3.	La organización
3.1	Teorías organizacionales
3.2	Organización formal e informal
Tema 4.	Relaciones humanas en el trabajo
4.1	Los grupos en las organizaciones
4.2	La comunicación en la empresa
Tema 5.	Liderazgo
5.1	Tipos de líderes
5.2	Teorías sobre el liderazgo
Tema 6.	Recursos del psicólogo del trabajo para la intervención en la empresa
6.1	Análisis de puestos
6.2	Entrevistas
6.3	Pruebas
Tema 7.	Reclutamiento y selección del personal
7.1	Proceso de reclutamiento y selección de personal
Tema 8.	Capacitación del personal
8.1	Necesidad de la capacitación en la empresa
8.2	Tipos de capacitación
8.3	Etapas del proceso de capacitación
Tema 9.	Motivación del personal en la empresa
9.1	Concepto e importancia de la motivación
9.2	Teorías de la motivación
Tema 10.	La satisfacción laboral
10.1	La percepción del empleado en la satisfacción laboral
10.2	Consecuencias de la satisfacción laboral
Tema 11.	Evaluación del desempeño

- 11.1 Por qué evaluar al personal
- 11.2 Métodos para la evaluación del desempeño

Tema 12. Seguridad e higiene en el trabajo

- 12.1 Condiciones de trabajo
- 12.2 Prevención de accidentes

Tema 13. Salud en el trabajo

- 13.1 Importancia del horario laboral
- 13.2 Estrés en los empleados

Tema 14. Modelo de gestión de la calidad total

- 14.1 La orientación al cliente
- 14.2 La calidad en las empresas de servicio

Tema 15. Gestión de la calidad

- 15.1 Algunas técnicas para la gestión de la calidad en la organización



Evaluación

Unidades	Instrumento evaluador	Puntos
2	Exámenes	40
2	Evidencias	60
Total		100

Actividad	Ponderación
Examen 1	20
Evidencia 1	30
Examen 2	20
Evidencia 2	30



Notas de enseñanza

Tema 1 La psicología del trabajo

- Los estudiantes deberán comprender cómo la psicología del trabajo ha evolucionado en respuesta a cambios sociales, tecnológicos y económicos.
- Deben reconocer la importancia de adaptar el trabajo a las personas para mejorar tanto la eficiencia organizacional como el bienestar del empleado.
- Al final del tema, se espera que identifiquen cómo los principios psicológicos se aplican en el ámbito laboral para resolver problemas concretos y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.
- Se recomienda fomentar la discusión sobre cómo las teorías y principios de la psicología del trabajo pueden aplicarse a desafíos contemporáneos en el entorno laboral.
- Pueden utilizarse ejemplos actuales para ilustrar la relevancia continua de la disciplina en la mejora del bienestar de los empleados y la eficacia organizacional.

Tema 2 El psicólogo del trabajo

- Al final del tema, los estudiantes deberán cumplir con lo siguiente:
 - Comprender la diversidad de actividades que un psicólogo del trabajo puede realizar dentro de una organización.
 - Reconocer la relevancia de un enfoque integral que incluye el bienestar psicosocial, la ergonomía, y el desarrollo tanto humano como organizacional.
 - Valorar la importancia de la participación activa de los trabajadores y sus representantes en la promoción de la salud integral en el lugar de trabajo.
- Se recomienda fomentar la reflexión sobre la importancia del trabajo interdisciplinario en el ámbito organizacional y cómo la psicología del trabajo contribuye al desarrollo integral de los empleados y la mejora de los procesos organizacionales.

Tema 3 La organización

- Al final del tema, se espera que los estudiantes:
 - Comprendan la importancia de las teorías organizacionales en la planeación estratégica y la gestión empresarial.
 - Identifiquen cómo la estructura organizacional puede afectar tanto el comportamiento individual como el desempeño general de la organización.
 - Reconozcan la existencia y la relevancia de las organizaciones formales e informales dentro de una empresa y cómo ambas contribuyen al logro de objetivos.
- Se recomienda motivar a los estudiantes a reflexionar sobre cómo las teorías organizacionales y la estructura de una empresa influyen en su eficacia y cultura, así como fomentar el análisis crítico de cómo las dinámicas formales e informales coexisten dentro de las organizaciones y cómo pueden ser gestionadas para mejorar el desempeño y satisfacción de los empleados.

Tema 4 Relaciones humanas en la organización

- Al final del tema, se espera que los estudiantes:
 - Entiendan la importancia de diferenciar entre grupos y equipos de trabajo y cómo cada uno contribuye a la organización.
 - Reconozcan las etapas de desarrollo de los grupos y cómo influyen en su efectividad y cohesión.
 - Comprendan la comunicación como herramienta fundamental para el éxito organizacional, y cómo puede ser mejorada para fortalecer la cultura corporativa y la coordinación de esfuerzos.
- Es recomendable analizar un equipo de trabajo dentro de una organización para observar cómo las fases de desarrollo y los factores de desempeño impactan en su productividad.
- Se pueden realizar ejercicios que simulen situaciones de comunicación en las que los participantes deban aplicar técnicas de escucha activa y selección de información para mejorar la comprensión.

Tema 5 Liderazgo

- Al finalizar el tema, los estudiantes deberán:

- Comprender la dualidad del liderazgo como un conjunto de rasgos personales y un proceso de influencia no coercitiva.
- Identificar los diferentes tipos de poder que un líder puede ejercer y cómo estos influyen en su capacidad para dirigir y motivar.
- Reconocer cómo las teorías situacionales del liderazgo proponen adaptar el estilo de liderazgo según las necesidades del grupo y las demandas de la situación.
- Se recomienda analizar casos reales de líderes en diversas situaciones para identificar los tipos de poder utilizados y evaluar la efectividad de distintos estilos de liderazgo.
- Se sugiere hacer simulaciones de liderazgo donde los estudiantes adopten diferentes estilos según la Teoría de Liderazgo de Trayectoria-meta o el Modelo de Intercambio Líder-Miembro (ILM).

Tema 6 Recursos del psicólogo del trabajo para la intervención en la empresa

- Al concluir el tema, los estudiantes deberían poder:
 - Comprender la importancia del análisis de puestos para la selección y desarrollo de personal dentro de una organización.
 - Identificar los diferentes tipos y métodos de entrevistas utilizados en el proceso de selección y su aplicación según el contexto.
 - Reconocer la variedad de pruebas disponibles para evaluar a los candidatos y cómo seleccionar la más adecuada según las necesidades del puesto.
- Se recomienda que los estudiantes elaboren un análisis de puestos para una posición ficticia, incluyendo la elaboración de una descripción de puesto y especificación de competencias.
- También se puede hacer una simulación de diferentes estilos de entrevistas, permitiendo a los estudiantes experimentar tanto el papel del entrevistador como el del entrevistado.

Tema 7 Reclutamiento y selección de personal

- Los estudiantes deberán:
 - Comprender la importancia de encontrar una adecuación entre el candidato, el puesto, el grupo y la organización para asegurar una relación laboral exitosa y duradera.

- Reconocer las distintas etapas y acciones involucradas en el proceso de reclutamiento y selección de personal, desde la creación de la vacante hasta la inducción del nuevo empleado.
- Identificar y aplicar criterios efectivos para la evaluación de candidatos, incluyendo la consideración de sus habilidades interpersonales y su potencial de integración al equipo y la cultura organizacional.
- Se puede hacer una práctica de evaluación de candidatos basada en un perfil de puesto específico, enfocándose en las dimensiones de adecuación y en la selección de fuentes de reclutamiento apropiadas.
- También se puede desarrollar un plan de reclutamiento y selección para un puesto hipotético, incluyendo la definición del perfil, la selección de fuentes de reclutamiento, y la elaboración de estrategias de entrevista y evaluación.

Tema 8 Capacitación de personal

- Al final del tema, se espera que los estudiantes:
 - Comprendan la importancia estratégica de la capacitación para el desarrollo tanto individual como organizacional.
 - Reconozcan la necesidad de realizar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) como paso inicial para un programa de capacitación efectivo.
 - Identifiquen los diferentes tipos de capacitación y cómo se aplican según las necesidades de los empleados y de la empresa.
- Se puede desarrollar un DNC para un departamento específico, identificando las brechas de habilidades y planificando las actividades de capacitación necesarias.
- Se recomienda debatir la importancia de alinear los programas de capacitación con los objetivos estratégicos de la organización y cómo la capacitación puede ser vista como una inversión en lugar de un gasto.

Tema 9 Motivación del personal en la empresa

- Los estudiantes deberán ser capaces de:
 - Comprender la dualidad de la motivación como una fuerza interna y como resultado de influencias externas.

- Identificar y explicar las principales teorías de la motivación y cómo estas pueden aplicarse en entornos organizacionales.
- Reconocer la importancia de alinear las motivaciones individuales con los objetivos organizacionales para mejorar el desempeño y la satisfacción en el trabajo.
- Se puede realizar una exploración de casos prácticos donde se identifiquen ejemplos de motivación intrínseca y extrínseca en el entorno laboral.
- Se recomienda que los estudiantes realicen un análisis personal o en pequeños grupos de las propias fuentes de motivación y cómo estas se alinean o difieren de las presentadas en las teorías.

Tema 10 La satisfacción laboral

- Se espera que los estudiantes:
 - Reconozcan cómo las percepciones personales impactan la satisfacción laboral y la conducta en el trabajo.
 - Comprendan los diferentes factores que contribuyen a la satisfacción laboral y cómo estos pueden ser gestionados por la organización.
 - Identifiquen las conexiones entre la satisfacción laboral, la motivación, el compromiso organizacional, y la participación de los empleados.
- Se sugiere promover la reflexión en los estudiantes sobre experiencias personales o hipotéticas relacionadas con la satisfacción laboral, identificando factores que contribuyeron a percepciones positivas o negativas del ambiente de trabajo.
- También se puede incentivar a los estudiantes a pensar críticamente sobre la complejidad de la satisfacción laboral y su dependencia de la percepción individual.

Tema 11 Evaluación del desempeño

- Los estudiantes deberán comprender la importancia y finalidad de evaluar el desempeño del personal en las organizaciones. Se espera que reconozcan los diferentes propósitos de la evaluación, comprendan la distinción entre diversos tipos y métodos de evaluación, y aprecien

cómo una evaluación efectiva puede influir en la compensación, el desarrollo, y la percepción del empleado, además de fortalecer las relaciones y asesorar en la identificación del potencial.

- Se recomienda analizar un caso en el que una empresa implementa un sistema de evaluación del desempeño para mejorar su productividad y clima laboral. Discutir cómo los diferentes métodos de evaluación pueden afectar los resultados.
- Se sugiere animar a los estudiantes a reflexionar sobre la importancia de una evaluación del desempeño bien estructurada y cómo esta puede contribuir no solo al desarrollo individual de los empleados, sino también al éxito general de la organización.

Tema 12 Seguridad e higiene en el trabajo

- Los estudiantes deben entender cómo una adecuada ergonomía y condiciones de trabajo no solo contribuyen a la comodidad y bienestar del empleado, sino que también impactan positivamente en su productividad y eficiencia. Además, deben reconocer la importancia de las estrategias de prevención de accidentes y la responsabilidad compartida entre empleadores y empleados para mantener un entorno de trabajo seguro.
- Se sugiere realizar un análisis de una situación en la que la implementación de un programa de ergonomía redujo significativamente los casos de síndrome del túnel carpiano en una empresa. Discutir las medidas adoptadas y los resultados obtenidos.
- Se recomienda crear una actividad en la que los estudiantes deben diseñar un plan para mejorar las condiciones de trabajo en un entorno simulado, considerando aspectos como la distribución del espacio, iluminación, y mobiliario ergonómico.

Tema 13 Salud en el trabajo

- En la enseñanza de la importancia del horario laboral, es crucial que los docentes se centren en las repercusiones que los horarios prolongados y los distintos tipos de horarios tienen sobre la salud física y mental de los empleados.

- Se debe resaltar cómo las jornadas extendidas, especialmente las que superan las 48 horas semanales, están vinculadas con trastornos del sueño, uso de sustancias, insatisfacción laboral y problemas cardiovasculares.
- Además, es fundamental que los estudiantes comprendan el impacto de la caracterización de la tarea y la carga laboral (física y mental) en el rendimiento y bienestar del trabajador.
- Al concluir el tema, se espera que los estudiantes reconozcan la importancia de una gestión adecuada del horario laboral para mitigar la fatiga, fomentar el bienestar y mantener un alto nivel de satisfacción y rendimiento laboral.
- Como recurso de apoyo, se sugiere la utilización de estudios de caso reales que ejemplifiquen las consecuencias de los horarios laborales inadecuados y las estrategias para su optimización, tales como la implementación de pausas programadas y rotación de tareas para evitar la monotonía y reducir la fatiga mental.

Tema 14 Modelos de gestión de la calidad total

- Es esencial concentrarse en la importancia de comprender y satisfacer las expectativas del cliente para lograr la competitividad en el mercado.
- Los estudiantes deben aprender que la gestión de calidad y la focalización en el cliente son pilares fundamentales para diferenciar a una empresa de sus competidores, ofreciendo productos y servicios que no solo cumplan, sino que superen las expectativas del cliente.
- Se espera que al finalizar el tema los estudiantes comprendan cómo la retroalimentación del cliente y una respuesta ágil son críticas para garantizar la satisfacción y fomentar la lealtad.
- Los siete pilares de la gestión de calidad, con especial énfasis en el enfoque al cliente, deben ser discutidos para resaltar cómo cada aspecto contribuye a una cultura de excelencia y mejora continua.
- Como apoyo, se sugiere el análisis de estudios de caso que ilustren cómo las empresas líderes implementan estrategias de calidad centradas en el cliente para mejorar su competitividad y resultados empresariales.

Tema 15 Gestión de la calidad

- Es vital que los docentes introduzcan a los estudiantes a diversas técnicas y métodos que las organizaciones emplean para mejorar la calidad y satisfacer las necesidades del cliente.

- Los estudiantes deben comprender cómo herramientas como el Despliegue de la Función de la Calidad (QFD), Círculos de Calidad, y el Análisis de Modo de Fallos y sus Efectos (FMEA) contribuyen a transformar los requisitos del cliente en especificaciones de calidad precisas y a detectar potenciales fallos antes de que estos afecten al cliente.
- Al finalizar el tema, se espera que los estudiantes reconozcan la importancia del trabajo en equipo, el benchmarking y los Factores Críticos de Éxito (CSF) como estrategias para mejorar continuamente los procesos y productos de la empresa, impulsando así la competitividad en el mercado.
- Ejemplos prácticos de empresas que han implementado estas técnicas con éxito servirán para ilustrar su aplicación efectiva y motivar a los estudiantes a pensar críticamente sobre cómo pueden ser adaptadas en diferentes contextos organizacionales.



Evidencias

Evidencia 1

1. De forma individual revisa el siguiente caso:

Te han llamado, como consultor experto en psicología del trabajo, para que formes parte del proyecto inicial de estructura de una nueva empresa de servicios en el área metropolitana. Tu participación es muy importante y necesitan tu experiencia para poder arrancar dicha empresa.

Datos generales: La empresa será un salón de fiestas infantiles, la plantilla de trabajo consta de un administrador, dos vendedores, un contador, un experto en publicidad y redes sociales, 10 personas eventuales para cubrir el servicio de los eventos y una persona de limpieza.

El arranque de este salón está previsto para dentro de dos meses.

2. Realiza un análisis organizacional y una propuesta de diseño para la organización de esta nueva empresa; toma en cuenta que se requiere una organización más dinámica y competitiva para el mercado de los salones de fiestas. Tu propuesta debe seguir los elementos revisados en los temas de este módulo, así como la teoría organizacional que se asociaría.
3. Con base en el modelo general de dinámica de grupo y sus tres fases, realiza una estrategia para que el grupo formado por la plantilla que integrará la empresa se convierta en un equipo de trabajo consolidado.
4. Tomando en cuenta la plantilla que formará parte de esta nueva empresa, elige dos de los puestos y realiza un análisis de puesto. Es importante tomar en cuenta las actividades a desempeñar y los conocimientos y habilidades necesarias.
5. Desarrolla un plan de reclutamiento y selección de personal que se adapte a las necesidades del salón de fiestas, considerando cada perfil de puesto y sus características.
6. Realiza una conclusión a manera de reflexión sobre el aprendizaje que obtuviste al estar elaborando esta evidencia.
7. Recuerda justificar tus teorías con bibliografía de fuentes confiables y enlistarlas en formato APA.

Rúbrica de Evidencia 1

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%
1. Análisis organizacional y propuesta de diseño.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	20
	Realiza un análisis exhaustivo y la propuesta de diseño está completamente alineada con las necesidades de la nueva empresa. Se aplican de manera precisa los elementos revisados en el módulo y se utilizan teorías organizacionales pertinentes.	Realiza un análisis y propuesta adecuados que muestran la comprensión de los temas del módulo, pero podrían profundizar más en algunos aspectos específicos.	Realiza un análisis superficial o poco claro, y la propuesta carece de cohesión o relevancia con respecto a las necesidades de la empresa. No se aplican adecuadamente los elementos del módulo ni se utilizan teorías organizacionales relevantes.	
2. Estrategia para consolidar el equipo de trabajo.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	20
	Diseña una estrategia que demuestra una comprensión profunda del modelo general de dinámica de grupo y sus fases. Propone acciones concretas y efectivas para promover la consolidación del equipo.	Diseña una estrategia que es adecuada y muestra comprensión del modelo de dinámica de grupo, pero podría ser más detallada o específica en cuanto a las acciones a tomar.	Diseña una estrategia vaga o poco fundamentada en el modelo de dinámica de grupo, y las acciones propuestas carecen de claridad o pertinencia para consolidar el equipo.	
3. Análisis de puestos de trabajo.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	20
	Elabora análisis de puestos detallados y exhaustivos. Identifica claramente las actividades a desempeñar y los conocimientos y habilidades necesarios para cada puesto.	Elabora análisis de puestos que son adecuados y muestran comprensión de las actividades y requisitos de cada puesto, aunque podrían ser más detallados en algunos aspectos.	Elabora análisis de puestos que son superficiales o incompletos, y no identifica claramente todas las actividades o requisitos necesarios para cada puesto.	
4. Plan de reclutamiento y selección de personal.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	20
	Diseña un plan de reclutamiento y selección que es completo,	Diseña un plan de reclutamiento y selección que es adecuado y	Diseña un plan de reclutamiento y selección que es superficial o poco	

	detallado y adaptado específicamente a las necesidades del salón de fiestas. Considera adecuadamente los perfiles de puesto y sus características en el diseño del plan.	muestra comprensión de las necesidades del salón de fiestas, aunque podría ser más detallado en algunos aspectos específicos.	claro, y no se adapta adecuadamente a las necesidades del salón de fiestas. No considera adecuadamente los perfiles de puesto y sus características.	
5. Conclusión y reflexión sobre el aprendizaje.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	20
	Elabora una conclusión que refleja una profunda reflexión sobre el aprendizaje obtenido durante la elaboración de la evidencia. Identifica claramente los principales aprendizajes y discute sus implicaciones de manera significativa.	Elabora una conclusión adecuada y muestra una reflexión sobre el aprendizaje obtenido, aunque podría profundizar más en algunas áreas o aspectos específicos.	Elabora una conclusión superficial o que carece de reflexión sobre el aprendizaje obtenido. No identifica claramente los principales aprendizajes o no discute sus implicaciones de manera significativa.	
Total				100%

Evidencia 2

1. De forma individual revisa el siguiente caso:

Tu rol es como psicólogo del trabajo dentro de una empresa de telecomunicaciones que se enfoca en servicio al cliente, pero notas que hay una rotación de empleados muy frecuente. El personal no tiene claros los procesos de operación, por lo que cometen muchas fallas en el servicio al cliente. Además, la mayor parte del personal vive con dolor de cabeza, fuma afuera de las instalaciones y hay muchas faltas cada mes. Las encuestas arrojan que los empleados no tienen motivación para ir al trabajo, que no sienten apoyo por parte del personal y que su apego hacia la compañía no es fuerte.

2. Elabora una propuesta de un programa de capacitación completo para el personal de la empresa del caso, toma en cuenta que el plan debe abarcar desde la inducción al puesto hasta la formación continua. Además, resalta de manera estructurada cinco ventajas de contar con este programa.
3. Elabora una estrategia para reducir o erradicar el problema de los empleados con la salud e higiene en el trabajo y justifica la importancia de ponerla en marcha.

Parte 2

4. Elige una empresa de tu localidad, entrevista a una persona que forme parte del equipo de Recursos Humanos de esa empresa, y desarrolla la siguiente información:
 - a. Descripción general de la empresa (incluye giro, número de empleados, misión, visión y valores).
 - b. Cuestiona sobre alguna problemática de calidad por la que esté atravesando la empresa.
 - c. Puestos o departamentos relacionadas con la problemática.
 - d. Acciones que se han tomado.
 - e. Factores involucrados (satisfacción de los empleados, motivación, deficiencias, claridad, seguridad u otros).

Nota: En caso de no poder entrevistar a alguien, puedes utilizar información de la empresa en la que laboras o buscar información en internet sobre alguna empresa.

5. Una vez descrito el escenario anterior, crea un plan de acción considerando la gestión de calidad con el que brindes solución al problema encontrado e incluye la respuesta a las siguientes preguntas:
 - a. ¿Cómo puede la empresa mejorar la calidad de sus servicios?
 - b. ¿Qué recursos son necesarios para la intervención?
 - c. ¿Son igualmente considerados los clientes y los empleados?
 - d. ¿Cómo está conformado el departamento de RR. HH.?

- e. ¿Cuáles son las funciones del departamento para mejorar los servicios que la empresa ofrece?
 - f. ¿Consideras que un departamento de psicología beneficiaría a la empresa?, ¿por qué?
6. Elabora una lista con las medidas de salud con las que debe contar la empresa según el personal que tiene.
 7. Realiza una conclusión a manera de reflexión sobre tu aprendizaje de los temas del módulo 2.

Rúbrica de Evidencia 2

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%
1. Propuesta de un programa de capacitación.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	20
	Desarrolla una propuesta que aborda de manera detallada todas las etapas del programa de capacitación, desde la inducción hasta la formación continua. Además, integra cinco ventajas del programa.	Cubre adecuadamente las diferentes etapas del programa de capacitación, aunque podría ser más detallada en algunos aspectos. Integra de tres a cuatro ventajas del programa.	Desarrolla una propuesta que es incompleta o carece de coherencia en relación con las necesidades de capacitación del personal y los problemas identificados en el caso. Integra dos o menos ventajas del programa.	
2. Estrategia de salud e higiene en el trabajo.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	20
	Diseña una estrategia integral y efectiva, abordando de manera efectiva los problemas de salud e higiene identificados en el caso. Justifica claramente la importancia de implementar la estrategia.	Propone soluciones viables para mejorar la salud e higiene en el trabajo, aunque podría ser más detallada en algunos aspectos o aspectos específicos. La justificación es clara, pero podría tener mayor profundidad.	Diseña una estrategia que es superficial o poco fundamentada y no aborda adecuadamente los problemas de salud e higiene identificados en el caso. No justifica claramente la importancia de implementar la estrategia.	
3. Detección de problemas de calidad.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	20
	Proporciona una descripción detallada de la empresa y sus problemas de calidad actuales, así como de las acciones tomadas para abordarlos. Se identifican claramente los factores involucrados en la problemática.	Ofrece información relevante sobre la empresa y sus problemas con la calidad, así como algunas acciones tomadas por el equipo de recursos humanos, aunque podría ser más detallada en algunos aspectos. Es necesario profundizar.	Carece de detalles sobre la empresa y sus problemas, así como de acciones tomadas por el equipo de recursos humanos. Los factores involucrados en la problemática no están claramente identificados.	
4. Plan de acción con gestión de calidad.	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	30
	Elabora un plan de acción completo y bien estructurado, ofreciendo soluciones claras y	Ofrece soluciones viables para mejorar la calidad de los servicios de la empresa, aunque podría	Elabora un plan de acción que es superficial o poco claro, y no ofrece soluciones adecuadas para	

	específicas para mejorar la calidad de los servicios de la empresa. Brinda una respuesta adecuada a las preguntas.	ser más detallado en algunos aspectos. La respuesta a las preguntas es clara, pero podría tener mayor detalle.	mejorar la calidad de los servicios de la empresa. La respuesta a las preguntas se percibe como incompleta y general.	
	20-17 puntos	16-14 puntos	13-0 puntos	
5. Medidas de salud y conclusiones.	Presenta una lista completa de medidas de salud y seguridad adecuadas para las necesidades del personal de la empresa, teniendo en cuenta los problemas identificados en el caso. Elabora una conclusión detallada sobre los aprendizajes del módulo.	Ofrece una lista de medidas de salud y seguridad adecuadas, pero podría ser más detallada en algunos aspectos. Propone medidas generales para mejorar la salud y seguridad en el trabajo, pero podrían faltar algunos detalles específicos. Presenta una conclusión de manera general sobre los aprendizajes del módulo.	Elabora una lista de medidas de salud y seguridad que es superficial o poco clara, y no aborda adecuadamente las necesidades del personal de la empresa. Las medidas presentadas son insuficientes o poco específicas. Presenta una conclusión simple o no agrega este punto.	20
Total				100 %



Bibliografía y recursos especiales

Libros de apoyo

- ➔ Griffin, R., Phillips, J., y Gully, S. (2020). *Comportamiento Organizacional. Administración de personas y organizaciones* (13ª ed.). México: Cengage Learning.
- ➔ Moriano, J. (2021). *Psicología del trabajo*. España: Sanz y Torres.
- ➔ Polo, J., Madrid, J., Gomez, L., Muñoz, A., y Millan, A. (2022). *Psicología organizacional y del trabajo*. Colombia: Universidad del Norte.
- ➔ Pratesi, A., Sotelo, D., Castillo, S., y Bordón, E. (2019). *Fundamentos de psicología del trabajo. Una perspectiva para la comprensión de relaciones de trabajo*. España: Revés de la trama.