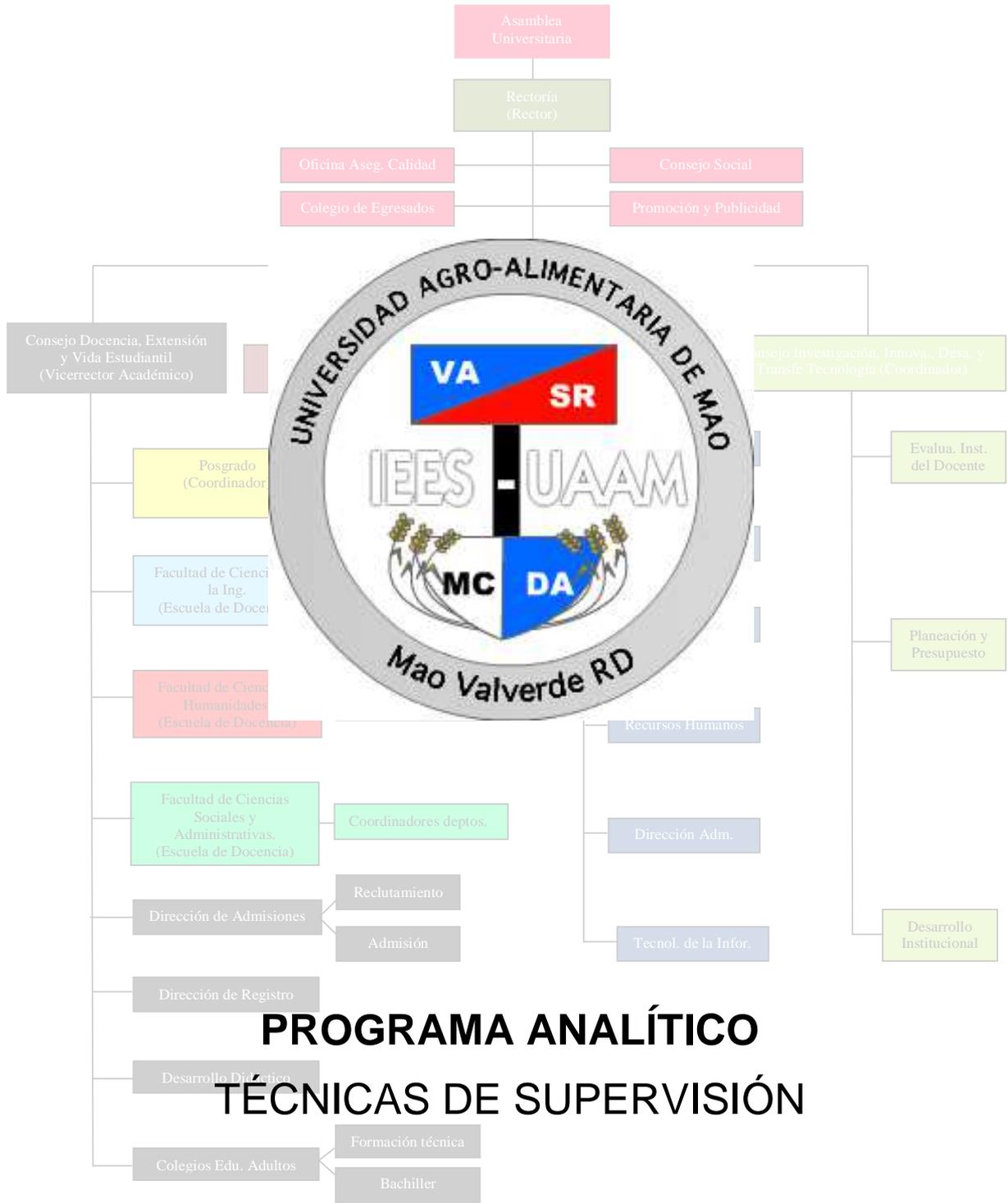


UNIVERSIDAD AGRO-ALIMENTARIA DE MAO "IEES-UAAM"



PROGRAMA ANALÍTICO TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN

**Mao, Valverde
República Dominicana**



I. DATOS DE LA ASIGNATURA

| | |
|--|------------------------|
| Nombre de la asignatura: | Técnica de Supervisión |
| Clave de la asignatura: | ADM-301 |
| Pre-requisito: | |
| Co-requisito: | |
| Horas teóricas–Horas práctica–Créditos | 2 – 2 – 2 |

II. PRESENTACIÓN:

Los estudiantes, al finalizar la asignatura, estarán en capacidad de comprender el trabajo de los supervisores de primer, segundo y tercer nivel de la organización. Así como poder integrar los conocimientos teóricos, las destrezas administrativas y la sensibilidad humana en su relación con los trabajadores. De igual manera, podrán reconocer la amplitud y el poder de la influencia de los grupos que existen dentro de las organizaciones y encausarlo hacia esfuerzos productivos para todos los intereses en el entorno de la empresa.

III. PROPÓSITOS GENERALES:

Al finalizar el curso, el alumno será capaz de:

- Definir y evaluar el trabajo realizado por un supervisor. Diferenciar entre planes, planificación política y objetivos.
- Entender el proceso de planificación para supervisores e identificará los diferentes tipos de objetivos de interés para supervisores.
- Identificar las técnicas de comunicación, reconocer los factores de satisfacción e insatisfacción del trabajador.
- Evaluar las diferentes funciones del puesto y la calificación del mérito. Reconocerá los factores a tomar en cuenta para una eficiente evaluación.
- Comprender la necesidad de la capacitación del trabajador, analizar la diferencia entre adquirir conocimientos y alcanzar habilidades.
- Identificar el propósito de los controles, los estándares y reconocer que son los sistemas de controles.
- Definir la productividad y su relación con el mejoramiento de métodos y control. Evaluar el concepto de calidad y los problemas que la afectan.

IV. GUIAS APRENDIZAJE:

GUIA APRENDIZAJE UNIDAD I.- *El Puesto de Administrador de los Supervisores.* Al término de la unidad, el estudiante deberá estar en capacidad para definir que es un supervisor, y las características que debe tener.

- Lección 1.1. Que es un supervisor.
- Lección 1.2. De donde procede el término de supervisor.



- Lección 1.3. Características de la persona del supervisor.
- Lección 1.4. Responsabilidades de los supervisores.
- Lección 1.5. Como evalúa la alta gerencia el desempeño de los supervisores.
- Lección 1.6. Los supervisores y el proceso gerencial.
- Lección 1.7. Equilibrio de la supervisión.
- Lección 1.8. Habilidades de los supervisores.
- Lección 1.9. Por qué fracasan algunos supervisores.
- Tarea 1.- Casos prácticos: Las lealtades divididas.
- Tarea 2.- Casos prácticos: El perforador de Tarjetas.
- Foro.- Dudas acerca de la unidad.
- Prueba Guía # 1.

GUIA APRENDIZAJE UNIDAD II.- *Elaboraciones de Planes y Asignaciones de Trabajo.* Al término de la unidad, el estudiante estará en capacidad para diferenciar entre planes, planificación política y objetivos.

- Lección 2.1. Diferenciaciones entre Planes.
- Lección 2.2. Planificación política y objetivos.
- Lección 2.3. Que es el proceso de planificación para el supervisor.
- Lección 2.4. Tipos de objetivos de interés para los supervisores.
- Lección 2.5. Clasificaciones de los planes o programas.
- Lección 2.6. Cuando y con qué frecuencia se debe planear.
- Lección 2.7. Como verificar los planes y proyectos.
- Lección 2.8. Que son las políticas y que áreas abarcan.
- Lección 2.9. Que son los manuales y que desean saber los trabajadores.
- Lección 2.10. Por qué el supervisor debe establecer asignaciones.
- Lección 2.11. Especificación del puesto y determinación de la asignación.
- Lección 2.12. Problemas que se prevé en los trabajos por turno.
- Lección 2.13. El horario flexible.
- Lección 2.14. Graficas de Gantt.
- Lección 2.15. Graficas de Hitos.
- Lección 2.16. Graficas de PERT.
- Lección 2.17. Graficas de asignación de trabajo de oficina.
- Tarea 1.- Caso práctico: Ausencia autorizada.



- Tarea 2.- Caso práctico: Las prioridades de trabajo confusas.
 Tarea 3.- Caso práctico: La limpieza en un restaurante.
 Foro.- Dudas acerca de la unidad.
 Prueba Guía # 2.

GUIA APRENDIZAJE UNIDAD III.- *Comunicación Efectiva en las Organizaciones y Motivación Individual en la Supervisión.* Al término de la unidad, el estudiante estará en capacidad de diferenciar entre proceso y sistema de comunicación. El estudiante será capaz de identificar las técnicas de comunicación, reconocer los factores de satisfacción e insatisfacción del trabajador y comprender los resultados de las relaciones humanas.

- Lección 3.1. Comunicación, Supervisión y Organización.
 Lección 3.2. Diferencia entre proceso de comunicación y sistema de comunicación.
 Lección 3.3. Los rumores dentro de la comunicación.
 Lección 3.4. Los trabajadores creen lo que se le dice?
 Lección 3.5. ¿Qué es el lenguaje corporal?
 Lección 3.6. ¿Qué es la retroalimentación?
 Lección 3.7. ¿Por qué los trabajadores demandan tanta comunicación con los supervisores?
 Lección 3.8. ¿Cuál de las técnicas de comunicación es mejor?
 Lección 3.9. ¿Cómo realizar una comunicación eficiente?
 Lección 3.10. Las relaciones humanas, sentido común y psicología aplicada.
 Lección 3.11. ¿Las personas son diferentes?
 Lección 3.12. Jerarquía de necesidades según Maslow.
 Lección 3.13. Factores de satisfacción e insatisfacción del trabajador.
 Lección 3.14. F. Herzberg y la satisfacción en el trabajo.
 Lección 3.15. Importancia del logro para los trabajadores.
 Lección 3.16. ¿Las relaciones humanas dan buenos resultados?
 Tarea 1.- Caso práctico: El rumor enredado.
 Tarea 2.- Caso práctico: Los tres trabajadores desilusionados.
 Foro.- Dudas acerca de la unidad.
 Prueba Guía # 3.



GUIA APRENDIZAJE UNIDAD IV.- *El Supervisor y las Artes del Liderazgo.* Al término de la unidad, el estudiante deberá ser capaz de evaluar los diferentes aspectos de un líder y diferenciar los diferentes tipos de liderazgo.

- Lección 4.1. Liderazgo y sus habilidades.
- Lección 4.2. ¿Los líderes nacen o se hacen?
- Lección 4.3. ¿Los líderes son siempre populares?
- Lección 4.4. ¿Por qué convertirse en líder?
- Lección 4.5. ¿Los líderes motivan?
- Lección 4.6. ¿Solamente hay un modo de dirigir a las personas?
- Lección 4.7. ¿Cómo se denominan los tres tipos de liderazgos tradicionales?
- Lección 4.8. ¿Cuales otros enfoques de liderazgo existen?
- Lección 4.9. ¿Cuál es el enfoque mejor?
- Lección 4.10. ¿El enfoque de contingencia, como funciona?
- Lección 4.11. Relación entre la personalidad del trabajador, liderazgo y la forma en que es supervisado.
- Lección 4.12. Liderazgo y la edad de los trabajadores.
- Lección 4.13. ¿Qué liderazgo usar en un momento de emergencia?
- Lección 4.14. ¿Qué es la Teoría X y la Teoría Y?
- Lección 4.15. ¿Qué es la red administrativa?
- Lección 4.16. ¿Hay otras aplicaciones para los líderes?
- Tarea 1.- Caso práctico: La nueva supervisora de venta.
- Foro.- Dudas acerca de la unidad.
- Prueba Guía # 4.

GUIA APRENDIZAJE UNIDAD V.- *Evaluación del Desempeño del Trabajador y su Capacitación.* Al término de la unidad, el estudiante habrá evaluado las diferentes funciones del puesto y la calificación del mérito. También reconocerá los factores a tomar en cuenta para una eficiente evaluación.

- Lección 5.1. Función del puesto y calificación del merito.
- Lección 5.2. ¿Cuál es el verdadero propósito de la evaluación?
- Lección 5.3. ¿Debe ser formal?
- Lección 5.4. Los compañeros de trabajo deben evaluarse entre sí?
- Lección 5.5. En las evaluaciones solamente debe valer la opinión del supervisor.
- Lección 5.6. ¿Qué factores deben tomarse en cuenta para evaluar?
- Lección 5.7. ¿Con qué frecuencia?
- Lección 5.8. Las funciones y las expectativas de mejoras salariales.
- Lección 5.9. ¿Cómo afrontar las discriminaciones y favoritismos en La evaluación?
- Lección 5.10. ¿Cómo decirle al trabajador que su desempeño es malo?
- Lección 5.11. ¿Se debe darle el derecho a réplica?



- Lección 5.12. ¿Qué es el efecto Halo?
 Lección 5.13. ¿Cómo evitarlo?
 Lección 5.14. ¿Cuáles son las implicaciones legales de la evaluación?
 Tarea 1.- Caso práctico: La lechuga podrida.
 Foro.- Dudas acerca de la unidad.
 Prueba Guía # 5.

GUIA APRENDIZAJE UNIDAD VI.- *Capacitación y Desarrollo Del Personal.* Al término de la unidad, el estudiante deberá estar en capacidad de comprender la necesidad de la capacitación del trabajador.

- Lección 6.1. ¿Los trabajadores aprenden sin ser capacitados?
 Lección 6.2. ¿Por qué el supervisor tiene que capacitar al trabajador?
 Lección 6.3. ¿Cuándo es la capacitación necesaria?
 Lección 6.4. ¿Para qué capacitar?
 Lección 6.5. ¿Qué decir al trabajador nuevo de su trabajo?
 Lección 6.6. ¿Cómo enseñar al trabajador para que realice bien su trabajo?
 Lección 6.7. ¿Qué tan costoso es la capacitación?
 Lección 6.8. ¿Qué enseñar cada vez?
 Lección 6.9. Diferencia entre adquirir conocimientos y alcanzar habilidades.
 Lección 6.10. ¿Dónde encontrar los puntos clave de un puesto?
 Lección 6.11. ¿Cuánto se debe esperar para que el trabajador adquiera habilidades?
 Lección 6.12. ¿Qué tan buena es la capacitación a distancia, y la enseñanza?
 Lección 6.13. ¿Qué tan rápido olvidan lo aprendido las personas?
 Lección 6.14. ¿Qué importancia tienen las ayudas visuales en la enseñanza?
 Lección 6.15. ¿Qué es la capacitación de vestíbulo?
 Lección 6.16. ¿Los viejos empleados pueden aprender técnicas nuevas?
 Lección 6.17. ¿Qué importancia tiene la unidad de capacitación de la empresa para el trabajador?
 Tarea 1.- Caso práctico: El empleado de reservaciones.
 Foro.- Dudas acerca de la unidad.
 Prueba Guía # 6.



GUIA APRENDIZAJE UNIDAD VII.- *Control de Personas y Procesos.* Al término de la unidad, el estudiante deberá ser capaz de identificar el propósito de los controles, los estándares y reconocer que son los sistemas de controles.

- Lección 7.1. ¿Cuál es el propósito del control?
- Lección 7.2. Objetivo para usar los controles.
- Lección 7.3. ¿Cuál es el rol del supervisor en el proceso de control?
- Lección 7.4. ¿Qué relación hay entre planes y control?
- Lección 7.5. ¿Qué es un estándar de control y quién lo determina?
- Lección 7.6. ¿Sobre qué información se basan?
- Lección 7.7. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de control?
- Lección 7.8. ¿Cuándo depender de los controles automáticos?
- Lección 7.9. Los tipos de controles más usados.
- Lección 7.10. ¿Dónde se ubica el presupuesto dentro de los controles?
- Lección 7.11. ¿Qué son los sistemas de controles?
- Lección 7.12. ¿Cómo reducir la resistencia ante el control?
- Lección 7.13. ¿Qué es el autocontrol?
- Tarea 1.- Caso práctico: La meta de costo que no se alcanza.
- Foro.- Dudas acerca de la unidad.
- Prueba Guía # 7.

GUIA APRENDIZAJE UNIDAD VIII.- *¿Cómo? Y ¿Cuándo? Disciplinar al Trabajador.* Al término de la unidad, el estudiante estará en capacidad de explicar el propósito de la disciplina.

- Lección 8.1. ¿Cuál es el propósito de la disciplina?
- Lección 8.2. ¿Los trabajadores se resienten con la disciplina?
- Lección 8.3. ¿Por qué se violan las reglas?
- Lección 8.4. ¿Qué tratamiento esperan los trabajadores del supervisor?
- Lección 8.5. ¿Qué es la disciplina positiva?
- Lección 8.6. ¿Qué significa disciplina progresiva?
- Lección 8.7. ¿Cuál es la norma de la estufa caliente?
- Lección 8.8. ¿Se debe actuar estando enojado?
- Lección 8.9. ¿Cómo decidir lo que se debe hacer?
- Lección 8.10. ¿Sirven para algo las advertencias?
- Lección 8.11. ¿Cuándo despedir al empleado?
- Lección 8.12. ¿Cuándo sostener la decisión del despido?
- Tarea 1.- Caso práctico: La costura defectuosa.
- Foro.- Dudas acerca de la unidad.
- Prueba Guía # 8.



GUIA APRENDIZAJE UNIDAD IX.- *Mejorar la Productividad y Controlar los Costos.*

Al término de la unidad, el estudiante deberá ser capaz de definir productividad y su relación con el mejoramiento de métodos y control.

- Lección 9.1. ¿Qué es productividad? y ¿Cómo se mide?
- Lección 9.2. Relación entre productividad, mejoramiento de métodos y control de costos.
- Lección 9.3. La productividad se limita a la fábrica.
- Lección 9.4. Factores que contribuyen al mejoramiento de la productividad.
- Lección 9.5. Relación entre satisfacción del trabajador.
- Lección 9.6. Mejoramiento de la productividad y control de costos.
- Lección 9.7. ¿Cuáles son las formas de medir el trabajo?
- Lección 9.8. ¿Qué es un muestreo de trabajo y cómo se realiza?
- Lección 9.9. ¿Qué es el mejoramiento de métodos?
- Lección 9.10. ¿Qué hacer para mejorar los controles de costos y la productividad?
- Lección 9.11. ¿Cómo encontrar oportunidad de mejoramiento?
- Lección 9.12. ¿En qué fase hay mayores oportunidades de mejoramiento?
- Lección 9.13. ¿Cómo encontrar nuevos y mejores métodos?
- Lección 9.14. ¿Cómo ayuda la economía de movimiento a mejorar la productividad?
- Lección 9.15. ¿Quién se hace cargo de la automatización?
- Lección 9.16. ¿Dónde entra el análisis de valor?
- Lección 9.17. ¿Dónde iniciar la reducción de los costos?
- Lección 9.18. ¿Qué son los círculos de reducción de costos?
- Foro.- Dudas acerca de la unidad.
- Prueba Guía # 9.

GUIA APRENDIZAJE UNIDAD X.- *Hacia una Mejor Calidad del Trabajo y Tratamiento de Conflictos.*

Al término de la unidad, el estudiante estará en capacidad para evaluar el concepto de calidad y los problemas que la afectan, Cuáles son las herramientas del Control estadístico de la calidad, cómo el supervisor puede hacer su propia inspección de calidad y manejar conflictos entre trabajadores y comprometerlos con un plan específico.

- Lección 10.1. ¿Qué es la mala calidad?
- Lección 10.2. ¿Los problemas de calidad están limitados a la manufactura?
- Lección 10.3. ¿Quién tiene la responsabilidad de la calidad?
- Lección 10.4. ¿Qué puede hacer el supervisor en caso de no existir un departamento de Control de Calidad?
- Lección 10.5. ¿Cómo el supervisor puede hacer su propia inspección de calidad?
- Lección 10.6. ¿Por qué cometen errores los trabajadores?
- Lección 10.7. Algunas medidas para cuando hay problemas con la calidad del trabajo.
- Lección 10.8. ¿Qué es el control estadístico de la calidad?



- Lección 10.9. ¿Cuáles son las herramientas del Control estadístico de la calidad?
- Lección 10.10. ¿Qué es el “cero defectos”?
- Lección 10.11. ¿Qué hace que este funcione bien?
- Lección 10.12. ¿Qué son los círculos de calidad?
- Lección 10.13. ¿Qué temas se tratan en los círculos?
- Lección 10.14. ¿Qué relación hay entre la limpieza y la calidad?
- Lección 10.15. Tratamiento de los conflictos entre trabajadores.
- Lección 10.16. Como comprometer al trabajador con un plan.
- Lección 10.17. Como tratar la reacción del trabajador ante él.
- Tarea 1.- Caso práctico: El problema de calidad sin culpable.
- Foro.- Dudas acerca de la unidad.
- Prueba Guía #10.
- Prueba final.