

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE PSICOLOGIA

SUBDIRECCION DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRIA EN PSICOLOGIA LABORAL Y ORGANIZACIONAL



“PERCEPCION DE LOS DOCENTES ACERCA DE LA
IMPLEMENTACION DEL PROCESO DE CERTIFICACION
ISO 9001:2000 EN LA FACULTAD DE PSICOLOGIA
DE LA U.A.N.L.”

PROYECTO FINAL DE CAMPO

Para obtener el título de Maestría en Psicología
Laboral y Organizacional

PRESENTA:

LIC. LILIANA YOLANDA ROMO FRANCO
ASESOR: MPL. JOSE ARMANDO PEÑA MORENO

MONTERREY, N. L.

DICIEMBRE DE 2006

TM

Z7201

FPS

2006

.R634



1020154708

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN PSICOLOGIA LABORAL Y ORGANIZACIONAL



**“PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES ACERCA DE LA IMPLEMENTACIÓN
DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000 EN LA FACULTAD DE
PSICOLOGÍA DE LA U.A.N.L.”**

**PROYECTO FINAL DE CAMPO
Para obtener el título de Maestría en Psicología
Laboral y Organizacional**

**PRESENTA:
LIC. LILIANA YOLANDA ROMO FRANCO
ASESOR:
MPL. JOSÉ ARMANDO PEÑA MORENO**

MONTERREY, NUEVO LEÓN

DICIEMBRE 2006

102/253

TM
Z7201
FRs
2006
.R634



FONDO
TESIS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL



**“PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES ACERCA DE LA IMPLEMENTACIÓN
DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000 EN LA FACULTAD DE
PSICOLOGÍA DE LA U.A.N.L.”**

**PROYECTO FINAL DE CAMPO
Para obtener el título de Maestría en Psicología
Laboral y Organizacional**

**PRESENTA:
LIC. LILIANA YOLANDA ROMO FRANCO
ASESOR:
MPL. JOSÉ ARMANDO PEÑA MORENO**

MONTERREY, NUEVO LEÓN

DICIEMBRE 2006

DEDICATORIA

A DIOS TODOPODEROSO

Por darme la vida y la oportunidad de seguir preparándome día a día.

A MIS PADRES

Yolanda y José Alberto por su amor incondicional, apoyo y comprensión que siempre me mostraron, y aunque ahora no estés conmigo, papá, estoy segura que me seguirás cuidando y guiando como desde el primer día de mi existencia, gracias, los amo.

A MI HERMANO BETO

Por su cariño y ayuda incondicional.

A MI ESPOSO ANGEL

El amor de mi vida, gracias por tu comprensión y por estar conmigo siempre, en las buenas y en las malas.

A MI BEBÉ ANGELITO

Por ser mi más grande inspiración en cada día de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A MIS ASESORES

Mtro. José Armando Peña Moreno por dedicarme su tiempo y brindarme su apoyo incondicional para la realización de éste proyecto.

Mtro. Eduardo Leal Beltrán por sus aportaciones y consejos.

AL MAESTRO ARNOLDO TÉLLEZ LÓPEZ

Por toda su confianza y apoyo.

A LA LIC. NORA ISELA MACÍAS NÚÑEZ

Por su gran ayuda desinteresada para la realización de éste trabajo.

**TAMBIÉN A TODAS LAS PERSONAS QUE HAN HECHO POSIBLE LA
REALIZACIÓN DE ÉSTE PROYECTO, GRACIAS DE TODO CORAZÓN POR
SU APOYO**

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
CAPÍTULO I	4
Objetivo General	4
Justificación del Proyecto	4
Propósito del Proyecto	5
Delimitaciones	5
CAPÍTULO II	6
INTRODUCCIÓN	6
MARCO TEÓRICO	8
Cuadro de Madurez de la Administración	15
Como tratar la resistencia cultural	17
Ciclos de Vida de la Organización	19
Introducción	19
La Naturaleza del Crecimiento y el envejecimiento en las Organizaciones	20
La Naturaleza de los Problemas	22
Problemas normales versus Problemas anormales	24
Descripción de los Ciclos de Vida en las Organizaciones: Las etapas de Crecimiento	25
Noviazgo	25
Infancia	27
Los problemas de la Organización Infantil	29
Mortalidad Infantil	30
GO – GO	32
Adolescencia	34
Normal versus Patológico – El Divorcio	39
La Plenitud	41
La Organización Estable	44
CAPÍTULO III	46
METODOLOGÍA	46
Universo o muestra del estudio	46
Instrumento y Recolección de datos	46
CAPÍTULO IV	48
RESULTADOS	48
CAPÍTULO V	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ELECTRÓNICAS	55
ANEXOS	56
ANEXO A Encuesta	57
ANEXO B Gráficas por ítems	61