

Introducción a la administración

Tarea 1 - Funciones Fayol

Erik Regla

Universidad de Talca

26 de agosto de 2015

Se realizó una encuesta a dos trabajadores de distintas empresas a modo de realizar una comparativa, dado que al solo tener una fuente de información, la información puede ser no concluyente.

Para la Empresa de Estudio 1, el entrevistado es un trabajador que se desempeña en el área de negocios internacionales de una empresa de mediana envergadura, actualmente emplazada en Santiago y dedicada principalmente a la gestión de personal de recursos humanos.

Para la Empresa de Estudio 2, el entrevistado es un trabajador que se desempeña en el área de desarrollo de una empresa pequeña de Curicó, la cual se dedica al desarrollo de software para aplicaciones contables y administrativas.

Luego de recopilar los resultados de las encuestas realizadas, se presenta un resumen ejecutivo de los resultados obtenidos y luego una conclusión breve generada en base a las empresas estudiadas.

Se puede observar que el trabajador posee un alto nivel de conocimiento del funcionamiento interno de la empresa, como a su vez se puede notar cierto grado de identificación con ella.

El entrevistado describe a la empresa como *Empresa en constante desarrollo, afianzando actualmente lazos con los principales retailers nacionales (Cencosud/VTR/BancoEstado), con mira en el mediano plazo a expandir al mercado extranjero gestionado en Chile.*

Respecto a la organización estructural tanto física como jerárquica indica que se puede apreciar las distintas actividades de la empresa agrupadas en departamentos los cuales se separan por pisos y hasta edificios, segmentando las áreas que prestan apoyo a los distintos clientes empresariales. Por su parte, la cadena de mando a modo general consta del grupo de gerencia quienes dan ordenes a cada jefe de área y calidad, los que instruyen a los encargados del área de supervisión, quienes toman el mando de los distintos grupos de trabajo compuestos de ejecutivos.

Empresa 1 - Integración de personal

Respecto a los sistemas para atraer gente a la empresa indica que se ofrecen rentas atractivas en contraste al mercado similar, apuntando al desempeño positivo de los postulantes con bonos que aumentan de manera significativa el sueldo base. También enfatiza que se ha invertido en una infraestructura cómoda para todo el personal, y se hace vista de las distintas actividades internas de la empresa, como competencias y celebraciones, con el fin de mantener un clima laboral alto.

Empresa 1 - Integración de personal

Existe un permanente reclutamiento de personal mediante entrevistas grupales y personales, en los cuales se barajan los perfiles de los postulantes acorde a sus capacidades y se derivan a los distintos departamentos disponibles.

En caso de aceptar a un individuo, todo departamento posee 3 meses de inducción donde se entrena in-situ a quienes superaron la capacitación inicial. Hay constante capacitación del personal y desarrollo interno en las distintas áreas siempre sujeto a la disponibilidad de rangos mas altos.

Todos los departamentos poseen un jefe de área el cual se encarga de liderar un grupo de supervisión, quienes a su vez lideran a sus grupos de trabajo asignados, habiendo un flujo de varios mandos jerárquicos.

En estricto rigor, existe una cadena de mando a la cual se debe informar cada cambio o nueva manera de gestión, y a su vez, si los ejecutivos primarios deben comunicar algo a los jefes de área, estos deben acudir a sus respectivos supervisores.

En la practica, no hay complicación de comunicar directamente con los jefes de área o la gerencia las dudas o consultas de los ejecutivos, a la vez que la gerencia se acerca personalmente a los grupos de trabajo para informar sobre los cambios mas importantes a nivel empresa.

También hay sindicatos que se encargan de negociar con el grupo de gerencia en busca de acuerdos de conveniencia mutua si se detectan irregularidades tanto en infraestructura como en el manejo de personal.

Se realizan controles de calidad y satisfacción dentro de todas las áreas, las que se encargan de ver que cambios realizar, y que personas tienen las aptitudes para desarrollarse dentro de la empresa. La misma área de calidad y supervisión son los encargados de dar feedback a sus grupos de trabajo, premiando y corrigiendo según corresponda.

Al momento de entregar la retroalimentación de cada area, se acompaña con una detección de los problemas que pueden estar causando una baja en la calidad de producción, y sugiriendo cambios para revertir estas situaciones.

El trabajador presenta un conocimiento bajo y poco detallado del funcionamiento y organización de su lugar de trabajo.

El trabajador no posee conocimiento de la visión de la empresa.
Deja en claro que la empresa no tiene claros sistemas de
planificación para proyectos.

En general las actividades son agrupadas de acuerdo a la sección a la que le corresponde realizarlas ya sean estas tareas de soporte, desarrollo o gestión, y estas son asignadas de acuerdo a las capacidades y disponibilidad de los miembros.

Aunque a veces cuando uno de los trabajadores tiene tiempo ocioso, la tarea le puede ser asignada incluso si no tiene conocimientos del tema para que así logre aprender de eso. Esta situación es mucho más frecuente en el area de desarrollo.

Jerárquicamente se encuentra el encargado de gestión y búsqueda de potenciales clientes, que además se encarga de supervisar a los del área de soporte, junto con quien está a cargo de desarrollo, que lo supervisa directamente.

Los recursos disponibles por parte de la empresa son distribuidos de forma equitativa entre miembros, aunque el personal en muchos casos prefiere llevar sus propios equipos para trabajar.

Empresa 2 - Integración de personal

Existe un reclutamiento entre contactos conocidos, a los cuales les piden que recomienden personas para el puesto. En caso de existir un candidato, este debe pasar por una entrevista personal y un periodo de prueba de dos semanas.

El proceso de inducción es pobre, solo indicándole las funciones básicas que se debieran cumplir en el puesto de trabajo. Las capacitaciones están en una situación similar, esto puede deberse principalmente a que al ser una empresa pequeña, no requiere renovar su personal tan a menudo ni existe movilidad interna.

De parte de los jefes se puede notar una gran motivación, sin embargo, esta no se refleja de la misma manera en trabajadores de menor nivel jerárquico, solo se limitan a terminar su trabajo.

El líder de los equipos es carismático, algo que ocurre natural con grupos reducidos de personas, en los cuales los canales de comunicación al ser de menor complejidad, permite un liderazgo cercano. El trabajador no posee experiencia con conflictos y negociación interna entre miembros, dado que aún no ha visto esta situación.

Existe una supervisión entre los equipos de trabajo, sin embargo no se recopilan datos del desempeño o actividades realizadas. La retroalimentación es directa y reactiva, orientada solo a identificar y resolver problemas generados en el momento.

Se puede ver una clara diferencia en como el nivel organizacional afecta la motivación y productividad del personal productividad entre las dos empresas estudiadas.

Esto se ve reflejado en la movilidad de personal en la organización, a diferencia de la Empresa 2, en la cual las desiciones son tomadas en un núcleo pequeño y reducido en donde todos tienen que compartir roles.

También es posible observar que la cantidad de roles definidos para cada uno de los niveles organizacionales está directamente relacionada con la envergadura total de la empresa.