Trabajo Práctico Nro. 3: MC DONALD’S

Alumno: Della Vedova, Juan

Nro. Legajo: 101650/4

Materia: Introducción a la Administración y al Estudio de las Organizaciones

Cátedra: A

Comisión: 2

Titular de Cátedra: Lic. Paolini, Norma

Auxiliar Docente: Lic. Scaramellini, Nora

Fecha de entrega: 22/03/20 (1era Parte) 24/03/20 (2da Parte)

1. Ejemplifique los 4 principios de Taylor para la organización del caso.

Para el primer principio planteado por Taylor, que consiste en desarrollar para cada elemento de trabajo del obrero una ciencia que reemplace el antiguo empirismo, haciendo de los procesos productivos totalmente eficientes eliminando el derroche de recursos, se puede encontrar como ejemplo en el caso de la empresa Mc Donald’s el momento en el que se dan cuenta que el grueso de sus ingresos en su negocio pasaba principalmente por tres cosas (hamburguesas, papas y bebidas), reduciendo el menú y enfocándose solo en lo que se vende. Mejorando el proceso de producción reorganizando la cocina para que el tiempo de espera de los clientes sea muchísimo menor, pasando de una espera de 30 minutos a 30 segundos.

Para el segundo principio, que consiste en seleccionar científicamente (método empírico), instruír y capacitar al obrero, en este caso está el ejemplo de cuando la empresa en sus comienzos cada uno de los empleados (sector ejecutor) conocía y hacia siempre la misma tarea supervisados por capataces especialistas (sector programador) en cada uno de los temas.

En el tercer principio, que consiste en efectuar una distribución equitativa entre el trabajo y las responsabilidades, en vez de cargar al obrero con el peso de esta última, se puede dar de ejemplo la estandarización de procesos en la cocina de esta organización, convirtiéndola en una especie de línea de montaje. Ampliando parrillas y creando dispensers de condimentos para que todas las hamburguesas salieran iguales, por lo que los empleados solo están a cargo de realizar bien la tarea que le corresponda.

Para el cuarto principio, consistiendo en cooperar cordialmente con el empleado para que todo el trabajo sea realizado de acuerdo a los principios científicos aplicables, refiriéndose a la cooperación cordial entre empleado y empleador ya que ambos son beneficiados por esto, vinculándose con el anterior principio, por lo que el ejemplo anterior podría ser usado para este principio también, ya que el sector programador le suministra todos los insumos necesarios al sector ejecutor para que realicen en tiempo y forma su tarea, en este caso, la reorganización de la cocina y la creación de dispensers de condimentos.

1. Describa aportes realizados por Taylor y sus continuadores que utiliza o podría utilizar la empresa.

Algunos aportes de Taylor y sus continuadores que utiliza Mc Donald´s son:

* Oficina de Estudio de Tiempos y Metodos: Si bien no dicen ni en el texto ni en el video que tengan esta oficina, se ve como en sus primeros años los hermanos McDonald estudiaban y planificaban el trabajo para que los procesos se realicen de la mejor manera posible.
* División del trabajo y especialización: En esta empresa se ve claramente división entre el sector programador y ejecutor y la especialización de los empleados para la realización de tareas.
* Determinación de los estándares: Proceso de búsqueda de patrones de equilibrio y unificación de las características de un producto o servicio, con el fin de establecer normas para definir un modelo a seguir para la fabricación en serie de cualquier tipo de tarea. EN este caso la estandarización en los procesos en la cocina dando un servicio rápido.
* Importancia de la capacitación del personal en el puesto de trabajo: La empresa desarrolla sistemas estrictos de entrenamiento del personal.
* Búsqueda sistemática de la eliminación del derroche y del despilfarro: La búsqueda de la mejor manera de hacer las cosas.
* Estudios sobre la disposición de los lugares de trabajo y diseño de herramientas, mobiliario y equipos.

Un aporte que podría utilizar:

* Las graficas de Gannt: Son esquemas que representan el tiempo requerido para la realización de una tarea llevándose a cabo seis etapas: el listado de actividades, su orden cronológico, la determinación de tiempos,, la elaboración del esquema, colocación de barras en el esquema y la determinación de tiempos totales.

1. Ejemplifique los elementos de la función administrativa propuesta por Fayol para la organización del caso.

Los elementos de la función administrativa son:

* Prever: visualizar el futuro, trazar planes de acción a corto y largo plazo, estar listo ante cualquier fluctuación, diseñar objetivos y sus etapas y medios para alcanzarlos. Por ejemplo, en el video cuando mudan el restaurante y dicen que tenían que hacer cambios porque “ya es 1940 y los autos restaurantes están en su auge” es porque sin esos cambios el negocio perdería rentabilidad a futuro posiblemente.
* Organizar: dotar a la empresa de los medios necesarios para lograr los objetivos y desarrollar las formas de trabajo. Por ejemplo cuando los hermanos McDonald reorganizan la cocina, estandarizando los procesos en la cocina, creando los dispensers de condimentos y capacitan a sus empleados para que cada uno sepa que debe realizar.
* Mandar: basado en las cualidades del jefe. Hacer funcionar el cuerpo social y se sustenta en su concepción de autoridad. Por ejemplo, en Mc Donald´s tienen establecidos supervisores por turno que ejercen la autoridad sobre todo el personal que este de turno.
* Coordinar: lograr armonía en todas las actividades de la empresa, llevando a un mejor funcionamiento. Por ejemplo, en la escena del video en que uno de los hermanos está tomando el tiempo y supervisando cada uno de los procesos en la cocina para comprobar que todo esté coordinado según lo estipulado.
* Controlar: luego de cada acción permite corregir errores, sancionar al responsable y permite verificar la marcha de las actividades prefijadas. Por ejemplo, en la escena del video en que están en la cancha de tenis dibujando como estará conformada la nueva cocina, y los jefes instruyen a sus empleados para que funcionen de la mejor manera posible y les corrigen los errores que van viendo.

1. Describa y ejemplifique en la organización al menos 4 aportes realizados por Fayol (exceptuando los elementos descriptos en la pregunta anterior).

Algunos aportes realizados por Fayol:

Los principios:

División del trabajo: Especialización de las tareas y las personas para lograr los objetivos. Ejemplo: El sistema de entrenamiento del personal para el desarrollo de su tarea.

Autoridad y responsabilidad: Derecho de dar órdenes y el poder de esperar obediencia. Ejemplo: Los supervisores de turno que ejercen autoridad sobre todo el personal.

Unidad de mando y de dirección: Un solo jefe y un solo plan para cada conjunto de actividades que tiendan a un mismo objetivo. Ejemplo: Cada sucursal de Mc Donald´s tiene un Gerente general y el plan es siempre el mismo ya que la empresa tiene un proceso ya determinado.

.

Centralización: Se refiere a la concentración de autoridad en los máximos niveles de la organización. Para el correcto funcionamiento de la empresa el desafío es encontrar el balance necesario, equilibrando la centralización/descentralización. Ejemplo: El CEO de la empresa tomara las decisiones más importantes para esta, en cambio, el gerente de una sucursal solo tomara las decisiones que tengan relación con su sucursal.

1. Ejemplifique para el caso aportes de la Escuela de las Relaciones Humanas.

Uno de los aportes de la Escuela de Relaciones Humanas fue en las conclusiones sobre el comportamiento social de los empleados, sosteniendo que el comportamiento de los trabajadores se apoya totalmente en el grupo y está condicionado a normas y estándares determinados por los mismos operarios (también se establece la cuota de producción), donde a partir de si se cumplen o no, se los considera buenos compañeros y colegas o pésimos colegas. Se reivindica la existencia de la organización informal o grupos informales, ya que los individuos dentro de la organización participan en grupos sociales y se mantienen en una constante interacción social.

Además, se cambia el concepto predominante para Taylor y la mayoría de los autores clásicos de hombre económico, que sostiene que el hombre es motivado por estímulos sociales y económicos, por el concepto de hombre social, que dice que las personas son motivadas principalmente por la necesidad de reconocimiento, de aprobación social y de participación en los grupos sociales donde conviven.

Por otra parte, las recompensas y sanciones no económicas influyen mucho en el comportamiento de los trabajadores, por lo que, aunque sean simbólicas, contribuyen decisivamente en su motivación y felicidad.

A partir de esto, las funciones básicas de la organización según la Teoría de las Relaciones Humanas es producir bienes y servicios, que sería la función económica que busca el equilibrio externo, y distribuir satisfacciones entre sus participantes, que vendría a ser la función social que busca el equilibrio interno de la organización.

Se puede ejemplificar lo anteriormente dicho con Mc Donald’s, que a través de acciones y programas para sus trabajadores, como la celebración de fechas especiales, días de campo, días en que invitan a las familias al local a comer, celebrar el día del niño para sus hijos, torneos deportivos, fiesta de fin de año, entre otras cosas, intentan constantemente la unión de equipo e integración en éste, con el fin de generar un mejor clima laboral y motivación. Como método de incentivo otorgan el premio de mejor empleado del mes y del año, cuyo resultado se da a conocer al público exhibiendo la fotografía del ganador. Además, adaptan los horarios laborales para aquellos empleados que estudian o hacen algún deporte.