



UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO



Instituto de Ciencias de la Salud

ICSa

Área Académica de Nutrición

ADMINISTRACIÓN GENERAL

Lic. Jorge Martínez Pérez

ALUMNO:

Hernández Ávila Larissa

6° Semestre, Grupo 2

San Agustín Tlaxiaca Hidalgo; 14 de Abril 2013.

ASPECTOS MÁS IMPORTANTES DE LA ORGANIZACIÓN

Continental Insurance Company quería aumentar la productividad e infundir nueva vida a un negocio del área de procesamiento de pólizas de seguro ubicadas en Glenn Falls, New York. Esta oficina era la más problemática de la empresa, ya que gastaba más recursos de los que producía. Con el propósito de ayudarles a alcanzar metas satisfactorias de productividad Ane M. Pauker, vicepresidenta de relaciones laborales, introdujo el Total Flex. Este programa autorizaba a los empleados a decidir cómo y cuándo querían trabajar. La alta dirección no determinó el horario central en el cual la presencia de los empleados sería obligatoria. La gerencia introdujo Opción 30, con objeto de satisfacer la demanda de actividades en horarios extraordinarios, incluso los sábados. El programa no aumentaba la cantidad de personal ni ofrecía el pago de horas extra. El 80% de los empleados de la oficina, estuvieron de acuerdo con participar en este proyecto. La productividad de esta oficina fue más del triple de la que cualquier oficina de la compañía. Principalmente porque el ánimo de los empleados se elevó gracias a la nueva mentalidad abierta de la gerencia. La oficina se convirtió en la más productiva y deseable del Continental Insurance Company.

Principio: modificar el **diseño de trabajo** y de horarios laborales, como contribución importante para el éxito de un negocio.

Importante: dividir el trabajo en sectores y grupos.

Subdividir tareas: cada grupo debe asumir sus responsabilidades sobre calidad y productividad.

Diseño de trabajo: proceso de definir los derechos y obligaciones de un trabajo y describir como se debe desempeñar.

Su propósito es alcanzar las metas establecidas por la organización, motivar a los empleados.

Tipos de diseño de trabajo

- **Motivación:** determina que las actividades se constituyan en un reto enorme para el trabajador y que este tenga tanta responsabilidad.
- **Mecánico:** eficacia total para desempeñar un trabajo. Dividir el trabajo en áreas muy simples y sumamente especializadas, que impliquen la repetición frecuente de las asignaciones.
- **Biológico:** se basa en la ergonomía. Se basa en disminuir las exigencias físicas del trabajo así como las incomodidades y lesiones que provocan estas.
- **Motriz y percepción:** capacidades de la mente y sus limitaciones, propone garantizar que la atención y concentración necesarias para un trabajo se ubiquen dentro del margen de capacidad del trabajador competente.

Descripción del trabajo: documento en el cual se describen las características fundamentales de un trabajo, así como las actividades que se requieren para desempeñarlo con eficacia.

Especialización en el trabajo: medida en la cual la persona que ocupa un puesto realizará solo una cantidad limitada de tareas.

Ventajas y desventajas de la especialización del trabajo

- La mayor ventaja es que ofrece la posibilidad de desarrollar expertos en todos los niveles ocupacionales.
- Se requiere de menor tiempo de capacitación, y menor capacidad para aprender.
- Las desventajas es que tal vez resulte muy difícil coordinar a los trabajadores cuando muchos empleados realizan partes pequeñas de un trabajo, con frecuencia se pueden aburrir los trabajadores y disminuir se productividad.

Automatización y especialización del trabajo

- La automatización es usada para reemplazar algunos aspectos del quehacer humano, tanto en la oficina como en la fábrica.
- La computarización del centro de trabajo supone una automatización en infinitos sentidos.

Enriquecimiento del trabajo y modelo de las características del trabajo

El enriquecimiento del trabajo es un enfoque para conseguir que los trabajos incluyan mayores retos y responsabilidades, de modo que la mayoría de los empleados los consideren más atractivos.

En su punto más elevado, el enriquecimiento del trabajo proporciona a los empleados la sensación de que son dueños de su trabajo, que tienen obligaciones respecto al mismo y que son responsables de sus resultados.

Por lo general los empleados ponen más empeños en las tareas que consideran agradables y gratificantes.

Características de un trabajo enriquecido

- Según Frederick Herzberg, psicólogo industrial, la manera de diseñar un trabajo enriquecido es añadir la mayor cantidad posible de características que se presentan en la siguiente lista.
- Muchas veces el trabajador puede llegar a pensar que su trabajo no es significativo por lo que es importante estimularlo y hacerlo sentir valioso.

1. Retroinformación directa
2. Relaciones con el cliente
3. Nuevo aprendizaje
4. Control de la programación
5. Experiencia única
6. Control de los recursos
7. Autoridad para la comunicación directa
8. Responsabilidad personal

Participación, ampliación y rotación de trabajo

El enriquecimiento del trabajo, inclusive el modelo de características del trabajo, es un programa muy extenso. Los administradores también mejoran ciertos aspectos del diseño de trabajo correspondientes a la motivación por medio de procedimientos menos complicados:

- El compromiso con el trabajo
- La ampliación del trabajo
- La rotación de trabajos

Estos tres procesos están integrados en el enriquecimiento del trabajo que es más extenso.

- *Compromiso con el trabajo*: medida en que los individuos se identifican psicológicamente, con su trabajo.
- *Ampliación del trabajo*: aumento de la cantidad y variedad de tareas que constituyen un trabajo.
- *Rotación de trabajos*: cambio temporal de asignaciones laborales.

Equipos de trabajo y diseño de empleos

- Una ampliación del enriquecimiento de los trabajos individuales consiste en mejorar el trabajo de los miembros de un grupo, en forma de equipo de trabajo.
- Un *equipo de trabajo* es un grupo de empleados encargado de un proceso de trabajo completo, o de un segmento del mismo, que le entrega un producto o servicio a un cliente, interno o externo.
- Trabajar en equipo es enriquecedor porque amplía las responsabilidades de los miembros del equipo.
- Las actividades administrativas que desempeñan los miembros del equipo se han dividido en **3 niveles diferentes de responsabilidad o complejidad**:

NIVEL 1

Empieza con las responsabilidades sobre calidad, seguidas con la mejora continua de los métodos de trabajo, la administración de los proveedores, el contacto con los clientes externos y la contratación de los miembros del equipo.

NIVEL 2

Inicia con la formación de equipos de personas de distintas funciones, y después por la programación de las vacaciones, la elección de líderes del grupo, la adquisición de equipo y el diseño de instalaciones.

NIVEL 3

Comienza con la elaboración de presupuestos, seguida por la modificación y el desarrollo de productos, la evaluación del desempeño de los miembros del equipo y las decisiones sobre remuneración.