



INGENIERIA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE



PROGRAMA DE HABILIDADES DIRECTIVAS

TRABAJO PRÁCTICO

¿De qué se trata el trabajo?

Marzo 2012

Objetivo

- ✓ El trabajo práctico tiene por objetivo aprender a **observar** y **comprender** una **organización** a través de un modelo de comportamiento organizacional.
- ✓ Producto final: **diagnóstico organizacional**

Diagnóstico

- ✓ Hoy existe consenso sobre la utilidad del diagnóstico organizacional toda vez que la productividad, la eficiencia y la calidad ocupan un lugar central en la preocupación de empresas y organizaciones en general.
- ✓ Así también, hay consenso sobre la necesidad de entregar posibilidades de desarrollo a los miembros de la organización, a partir de los resultados del diagnóstico.

Diagnóstico

- ✓ El diagnóstico permite observar a otros que son a su vez **observadores de su entorno.**
- ✓ Los sujetos que observamos se explican el mundo alrededor suyo.
- ✓ Lo que debemos buscar y comprender son esas explicaciones e interpretaciones sobre el mundo y sobre su realidad en el trabajo específicamente.
- ✓ Luego podremos explicar las experiencias de las personas sobre su organización y su operar.

Metodología

- ✓ Utilización de metodologías cualitativas de investigación para introducirse dentro de la organización elegida.
- ✓ Realización de ejercicios de observación, análisis documental (cualitativo y cuantitativo) y entrevistas en profundidad.

Metodología Cualitativa

La metodología cualitativa, o investigación cualitativa, es un método de investigación que se basa en cortes metodológicos basados en principios teóricos como la interacción social empleando métodos de recolección de datos no cuantitativos con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan las personas.

Metodología Cualitativa

La investigación cualitativa requiere de entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan, pues este tipo de investigación busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento.

En resumen, investiga el porque y el como se tomo una decisión, a diferencia de la investigación cuantitativa que busca responder cuál, dónde y cuándo.

Metodología Cualitativa

Con la investigación cualitativa se debe:

- ✓ Comprender los significados que los actores dan a sus acciones y experiencias y a los sucesos y situaciones en los que participan.
- ✓ Comprender un contexto particular en el que los participantes actúan y la influencia que ese contexto ejerce sobre sus acciones.
- ✓ Comprender los procesos por los cuales los sucesos tienen lugar.
- ✓ Desarrollar explicaciones causales válidas.

Metodología Cualitativa

“La investigación cualitativa se ocupa de la vida de las personas, historias y comportamientos, pero, además, del funcionamiento organizacional, de los movimientos sociales y de las relaciones interaccionales. Está basada en la comunicación, en la recolección de historias, narrativas y descripciones de las experiencias de otros”.

Metodología Cualitativa

“Esas experiencias y perspectivas subjetivas no deben, sin embargo, analizarse de manera aislada respecto de la organización social. Las narrativas, como género de acción y de representación verbal en la vida cotidiana, deben ser consideradas como sucesos con propiedades comunes, estructuras recurrentes, convenciones culturales y géneros reconocibles”.

Metodología Cualitativa

- ✓ Produce discurso sobre algún tema y luego analiza el lenguaje minuciosamente.
- ✓ Esta es una forma de hacer investigación social que tiene una orientación basada en formas de investigación que son comunes a disciplinas como la historia, la antropología, la sociología, etc.

Metodología Cualitativa

- ✓ Las características de este tipo de investigación es que recogen información de manera desestructurada o abierta, realizan observaciones sobre casos y analizan la mayoría de la veces la información que recogen a través de técnicas de análisis de lenguaje.

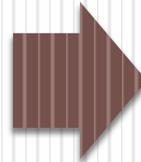
Metodología Cualitativa

“si las personas definen algo como real esto es real en sus consecuencias”.

Es decir, la manera en que los significados o cómo las personas definen una situación es una experiencia vivida, y el mundo que se vive es el mundo tal como las personas lo definen, estas definiciones en gran medida son aprendidas. Finalmente el mundo vivido está basado en los significados asignados no en experiencias de tipo “objetivo”.

Metodología Cualitativa

Descripción y
comprensión de los
hechos y emociones



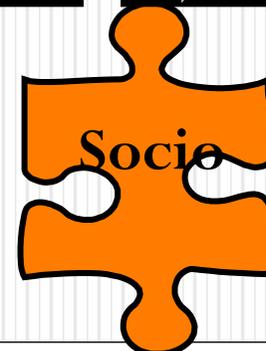
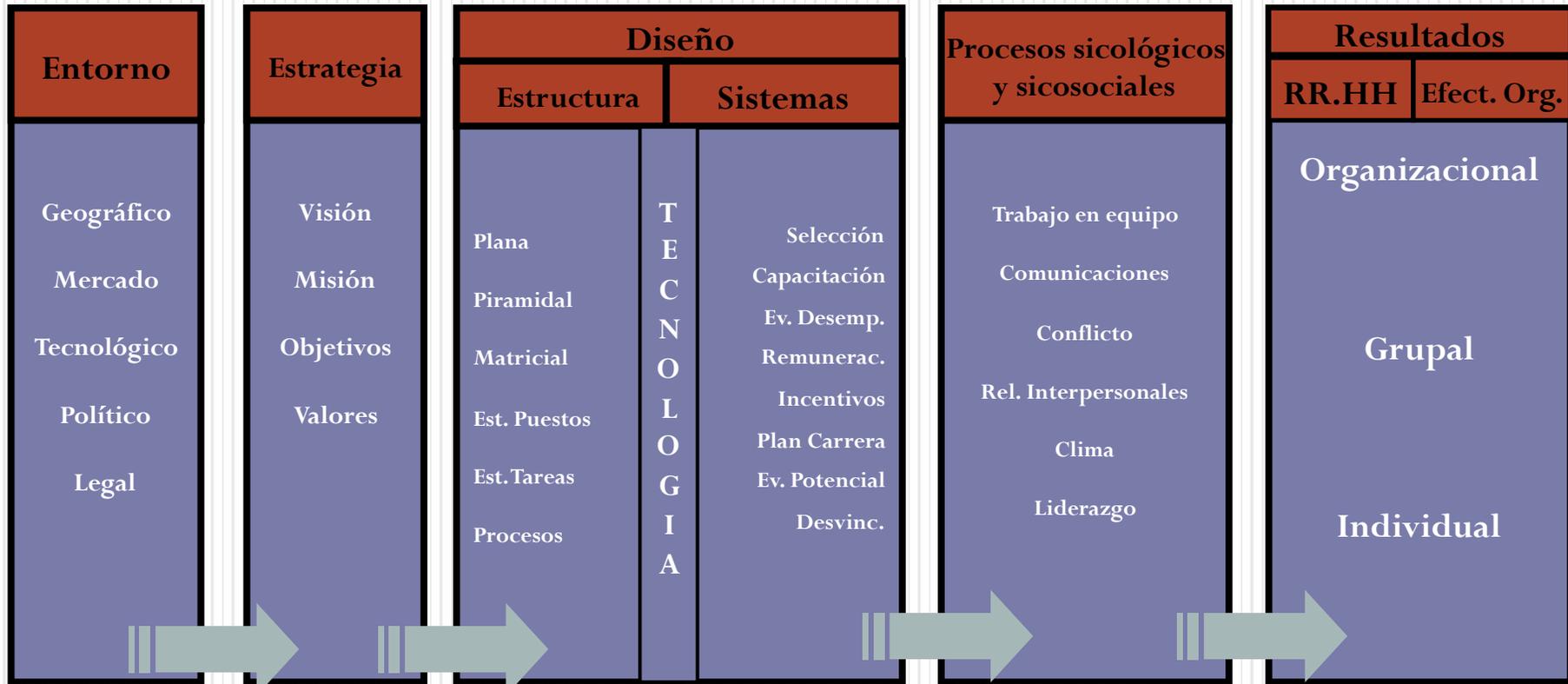
Investigación
cualitativa

Metodología Cualitativa

Las principales herramientas de la investigación cualitativa son:

- ✓ La **observación**: nos permitirá observar las acciones de las personas y si son congruentes con el discurso hablado.
- ✓ Las **entrevistas** cualitativas (semiestructuradas, abiertas, etc.)
- ✓ Los **focus groups** o grupos de discusión.

Modelo Organizacional



Organización Formal

- ✓ Misión.
- ✓ Visión.
- ✓ Organigrama.
- ✓ Lineamientos estratégicos.
- ✓ Servicios-negocios.
- ✓ Mercado.
- ✓ Procesos de organización de trabajo formales (manuales, instructivo, sistemas de inducción).

Organización Informal

- ✓ Rutinas cotidianas
- ✓ Solución de problemas emergentes
- ✓ Dinámicas de aprendizaje
- ✓ Generación y manejo de conflicto
- ✓ Pautas de comportamiento no prescritas por la organización.

Estructura del Informe

1. Descripción General (Historia y Entorno)
2. Estrategia y Estructura de la Organización:
 - a. Estrategia: Misión, Visión, Objetivos y Valores Organizacionales.
 - b. Estructura: Organigrama, Negocios y Servicios.
 - c. Estructura Informal: Liderazgos, Rutinas diarias, Relaciones Interpersonales, Solución de Situaciones Emergentes, etc.

Estructura del Informe

3. Sistemas de Recursos Humanos
4. Diseños dentro de la Organización:
 - a. Técnico
 - b. Social
5. Descripción de la situación a observar:
 - Quiebre detectado

Estructura del Informe

6. Propuestas de innovación sobre lo observado:

- Analizar el impacto en áreas como:
 - Liderazgo
 - Trabajo en equipo
 - Aprendizaje e Innovación

7. Conclusiones

8. Evaluación del trabajo realizado:

- Aprendizajes individuales y grupales luego de realizar el diagnóstico.

Estructura del Informe

9. Bibliografía:

- Nombre del Texto
- Autor
- Edición
- Año de Impresión

10. Anexos:

- Entrevistas
- Gráficos
- Otros

Tutorías

Cada grupo tendrá asignado un ayudante que hará un seguimiento de las actividades realizadas y que podrá responder consultas sobre el trabajo.

Formación de Grupos

Los grupos deberán estar formados por 6
alumnos.

Presentación ante la Organización

Cosas que deben tener en cuenta:

- ✓ NO van a prestar un servicio de consultoría.
- ✓ NO van a resolverle sus problemas.
- ✓ Si requieren de una carta de presentación, les proporcionaremos una.
- ✓ DEBEN ir BIEN PRESENTADOS.

Formación de Grupos

Ejercicio:

1. Reúnanse en grupos de 6 personas. Elijan un encargado por grupo.
2. Propongan tres posibles organizaciones que les interesaría investigar. Incluyan una persona de contacto en dicha organización si es que la tienen.
3. Describan porque les interesaría conocer esa organización, que la hace atractiva para ustedes.
4. Describan las posibles dificultades de acceso que ustedes advierten.