

Procedimiento para el estudio de la organización del trabajo en empresas cubanas.

Procedure for studying the organization of work in Cuban company.

MSc. Jhoselyn Bernal Rodríguez.

Profesora asistente. Departamento Ingeniería Industrial. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Cuba.

ihoselyn.bernal@umcc.cu

MSc. Liliana Ramos Iglesias.

Profesora asistente. Departamento Ingeniería Industrial. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Cuba.

liliana.ramos@umcc.cu

Resumen.

En la sociedad actual, donde el hombre es el pilar fundamental de toda organización, para su desarrollo se impone revisar si existen buenas prácticas de trabajo u organización como vía para lograr un incremento de la productividad que permita el crecimiento económico del país. Por ello el objetivo de este trabajo es diseñar un procedimiento para el estudio de la organización del trabajo en empresas cubanas que contribuya al desarrollo de la sociedad. Para ello se emplearon métodos teóricos como son: análisis – síntesis, inducción – deducción y enfoque sistémico; además de métodos empíricos como la observación y el análisis de documentos. La organización del trabajo esta presente en todas las empresas, tanto de producción como de servicio, y que la misma sea adecuada con la situación actual y con las características propias de la entidad posibilita que exista una mayor productividad del trabajo e influye de forma positiva en la satisfacción del cliente interno, esto se refleja de forma indirecta en la satisfacción del cliente externo, razón de ser de toda organización. En esta investigación se exponen los principales conceptos referentes a la organización del trabajo y se menciona brevemente el desarrollo que ha tenido la misma desde su surgimiento, además de plantear el procedimiento propuesto.

Palabras clave: Organización del trabajo, procedimiento, productividad.

Abstract.

In today's society, where man is the cornerstone of any organization to review its development is imposed if there is good work practice or organization as a way to achieve increased productivity that allows the country's economic growth. Thus, the aim of this paper is to design a procedure to study the organization of work in

Cuban enterprises contributing to the development of society. This theoretical methods were used such as: analysis - synthesis, induction - deduction and systemic approach in addition to empirical methods such as observation and document analysis. Work organization is present in all companies, both production and service, and that it is appropriate to the current situation and the characteristics of the entity allows that there is greater labor productivity and positively influences internal customer satisfaction, this is reflected indirectly in external customer satisfaction, reason for any organization. This research presents the main concepts of the organization of work and briefly mentioned development has been the same since its inception, besides raising the proposed procedure.

Key words: Work organization, procedure, productivity

Introducción.

Es evidente que en las formaciones económicas pre-capitalistas, aunque no se cuenta con referencias escritas, debió existir una férrea organización del trabajo para llevar a cabo obras tan monumentales como:

- ✓ Las pirámides de Egipto
- ✓ Los acueductos romanos
- ✓ El coliseo romano

Puede plantearse que existió instrucción organizativa pero no una práctica consciente de estudiar y organizar el trabajo. Las obras antes señaladas requieren el empleo de millares de hombres que de alguna manera tenían definido que hacer.

Con el inicio del capitalismo que trajo el desarrollo de la actividad industrial es que puede decirse que surgió el estudio del trabajo con fines organizativos y bases técnicas.

Los primeros estudios concretos del estudio del trabajo fueron realizados por el ingeniero mecánico Frederik Winston Taylor (1856-1915)

Estos primeros estudios tienen su origen en un taller mecánico de la *Miduales Steel Company* en 1881, Taylor con su estudio de tiempos iniciaba la época de la organización del trabajo y como otra contribución planteo la necesidad de suplementos que deben añadirse por:

- ✓ Interrupciones inevitables
- ✓ Adaptación al nuevo trabajo
- ✓ Descansos y pausas necesarias para recuperar la fatiga.

Señaló además que para el éxito de las normas de tiempo de las operaciones era necesario:

- ✓ Emplear incentivos adicionales sobre el jornal
- ✓ Facilitar al obrero instrucciones y entrenarlos
- ✓ Mantener por parte de la dirección, condiciones en el equipo y abastecimiento técnico material que aseguren los resultados fijados.

Con el desarrollo actual que tienen las nuevas formas de organización del trabajo existe algo que no ha cambiado y que incluso es una constante en cualquier tipo de actividad laboral y es que la célula básica donde se relacionan el trabajador, los medios de producción y el ambiente laboral es el puesto de trabajo por eso es la base de estudio de cualquier forma de organización. De más esta decir que las características tecnológicas del puesto que se este estudiando debe incidir de manera directa en la organización del mismo para lograr un óptimo desempeño.

En la sociedad contemporánea de hoy, donde la globalización y entorno dinámico influenciado por la competencia mundial ha creado nuevos contextos para el trabajo de las empresas que hoy luchan por liderar en el segmento donde se mueven, ha sido imprescindible cambiar la concepción sobre lo que representan las personas, considerándolas inicialmente sólo "recursos" de la empresa, hasta la actualidad donde son precisamente estos recursos humanos los que se consolidan como elemento de ventaja competitiva de la contemporaneidad, dándole valor por sus conocimientos, considerados hoy por muchos autores como la esencia de la dirección o gestión empresarial.

Una de las funciones que se llevan a cabo por parte de los especialistas del área del Capital Humano en las entidades es la de organizar los puestos de trabajo, para que de esta forma se logre una mayor productividad en el trabajo, ahorrando tiempo y recursos.

La Organización del Trabajo en las entidades laborales integra a los Recursos Humanos con la tecnología, los medios de trabajo y los materiales, mediante el conjunto de métodos y procedimientos que se aplican para trabajar con niveles adecuados de seguridad y salud, asegurar la calidad del producto o del servicio prestado y el cumplimiento de los requisitos ergonómicos y ambientales establecidos. MTSS (2006).

Alfonso (2007) define a la Ingeniería de Métodos como un sinónimo de organización del trabajo y plantea que es la técnica que somete cada actividad de una determinada tarea a un delicado y minucioso análisis tendiente a eliminar toda

actividad innecesaria, y en aquellas que sean necesarias, hallar la mejor y más rápida manera de ejecutarlas

En Cuba la Resolución 26 / 2006 es la que rige todo lo referente a los estudios de organización del trabajo en las empresas sin embargo en ella quedan muchas lagunas en cuanto a técnicas a emplear y el modo de realizar los estudios de forma tal que se adecuen a las características propias de cada entidad. Por ello el problema general a resolver con la presente investigación es: existencia de poca profundidad en los estudios de organización del trabajo debido a la no utilización de instrumentos, de forma integral, que lo faciliten.

Es por eso que este trabajo tiene como objetivo general: diseñar un procedimiento con enfoque integral que permita diagnosticar de manera efectiva los problemas existentes de organización del trabajo en empresas cubanas.

Materiales y métodos.

Existen numerosos procedimientos o metodologías para realizar estudios de organización del trabajo en las empresas, sin embargo como se ha planteado con anterioridad los mismos son muy generales y en ocasiones hasta de difícil comprensión para los técnicos que deben desarrollar los mismos, es por ello que surge la necesidad de la creación del que se refleja en la Figura 1. Cabe señalar que este procedimiento debe ser adecuado a cada uno de los procesos en que se vaya a implementar, pues las técnicas que son factibles a utilizar en uno, no tienen porque servir en el otro.

El mismo esta compuesto por una primera etapa que permite el acercamiento y familiarización con el proceso objeto de estudio y esta compuesto por dos pasos que tributan a este resultado.

La segunda etapa tiene por objetivo realizar el diagnostico del proceso objeto de estudio con un total de ocho pasos que permite el cumplimiento del mismo, pero que además permite evaluar el impacto de los problemas detectados en el proceso y para la organización.

La tercera y última etapa consta de un solo paso que busca mostrar soluciones a los diferentes problemas detectados, haciendo hincapié en los que mas afectan al buen desarrollo del proceso e impide un incremento de la productividad del trabajo.

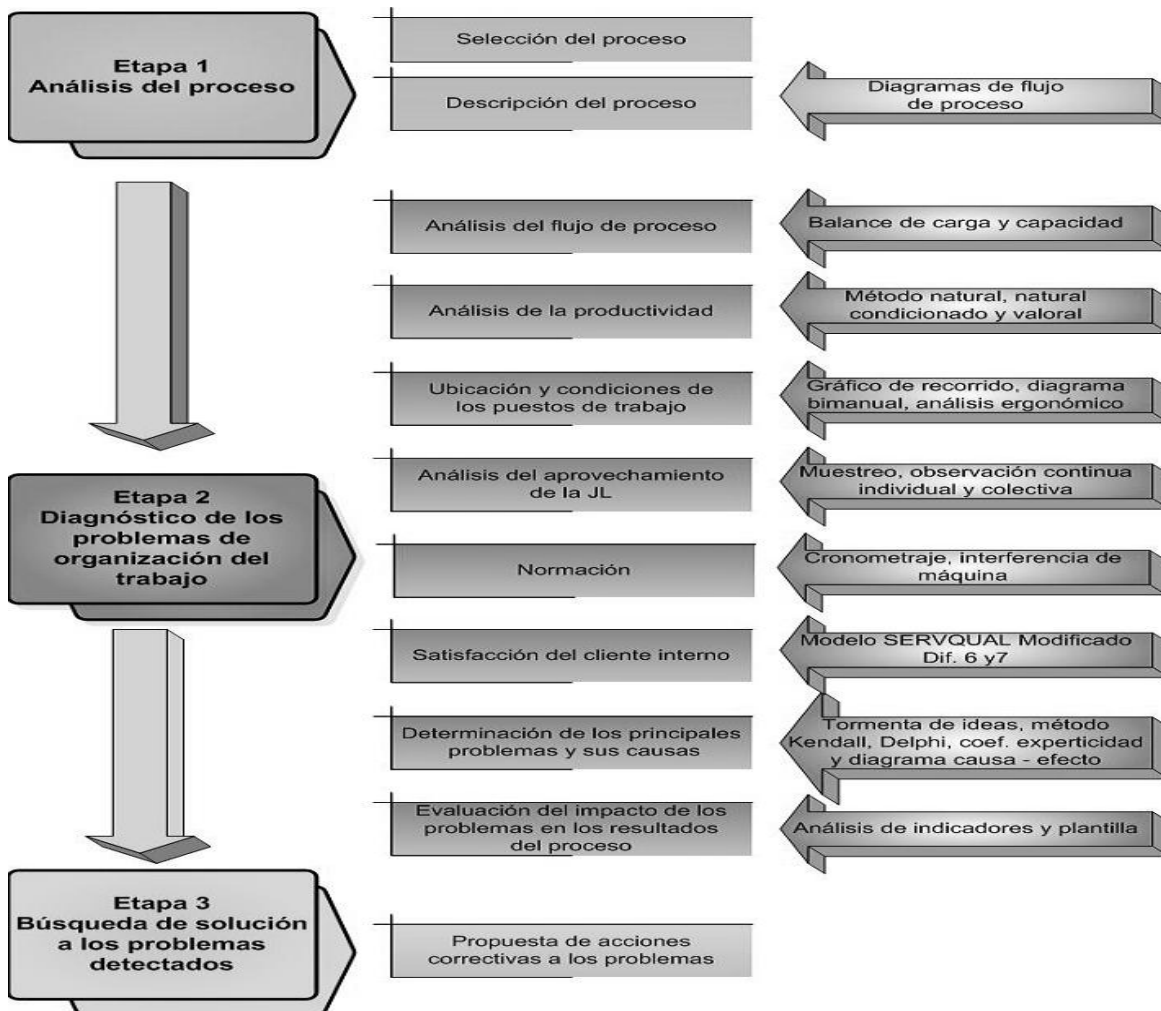


Figura 1: Procedimiento para diagnosticar la organización del trabajo en empresas cubanas. Fuente: Elaboración Propia

En el mismo se emplean los siguientes métodos y técnicas:

Diagrama de flujo del proceso: su objetivo es mostrar las particularidades y características del proceso objeto de estudio.

Balace de carga y capacidad: se empleara con el fin de determinar si el proceso se encuentra balanceado.

Productividad: a través de ella se determina si la empresa incremento, disminuyo o mantuvo constante sus parámetros de productividad.

Gráfico de recorrido: representará la disposición e interrelación de los trabajadores con los diferentes puestos de trabajo que conforman el proceso.

Diagrama bimanual: permitirá determinar el tipo de organización que existe a nivel de puesto de trabajo y corregirlo, a través de los principios de economía de movimientos, de ser necesario

Principios de ergonomía: a través de su evaluación se determinara si existen problemas de este tipo que estén atentando en contra de la salud de los trabajadores.

Aprovechamiento de la Jornada Laboral: permitirá descubrir las principales causas que afectan el óptimo desarrollo del trabajador a la hora de realizar sus funciones, además permite descubrir reservas de productividad.

Cronometraje: se puede realizar con el fin de fijar normas de trabajo en caso de inexistencia de ellas o para comparar las normas existentes con las determinadas en la investigación y con ello ver si se ajustan a la realidad.

Entrevistas: Se le realizan a los principales directivos de la empresas en que se aplique así como a los trabajadores de la misma haciéndose mayor énfasis en los de mas experiencia, pues serán capaces de brindar una mayor información sobre la realidad práctica.

Encuestas: Se utiliza para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes internos, específicamente las diferencias 6 y 7 del Modelo SERVQUAL Modificado.

Método de expertos: Se utilizará el método Delphi y el coeficiente de concordancia Kendall, para obtener el criterio individual de cada uno de los expertos, sobre los ítems que ellos consideran son las causas de los problemas detectados. Además se realizara el coeficiente de experticidad para comprobar que los expertos realmente puedan ser considerados como tal.

Diagrama Ishikawa: su objetivo es reflejar las causas y sub-causas de los diferentes problemas detectados en cuanto a organización del trabajo.

Resultado y discusión.

Las fortalezas con que cuenta este procedimiento con respecto a los existentes es la utilización de diversas técnicas que en gran medida contribuyen a lograr el diagnóstico certero de la empresa. Algunas de estas técnicas nunca han sido consideradas dentro de este tipo de estudio por ser más generales, sin embargo se considera que las mismas son las que tributan a lograr una mayor profundidad a las investigaciones que se realicen empleando el mismo. Algunas de ellas son el Gráfico de recorrido, el análisis ergonómico, las encuestas para determinar el nivel de satisfacción del cliente interno, los métodos Delphi y Kendall, el coeficiente de experticidad, el diagrama causa-efecto y por último, pero no menos importante, el análisis de los indicadores que reflejan el comportamiento del desarrollo del proceso incluyendo entre ellos el análisis de la plantilla existente.

Conclusiones

- ✓ El estudio de la organización del trabajo en las empresas posibilita detectar las dificultades de cualquier índole que puedan estar afectando un proceso productivo o una prestación de servicio.
- ✓ El procedimiento planteado en esta investigación permite diagnosticar los problemas que existan en una empresa o de forma más específica en un proceso y sus causas, con el objetivo de poder erradicarlas.
- ✓ En Cuba existe un auge creciente de la aplicación de procedimientos de este tipo con vistas a incrementar la productividad, mejorar las condiciones de los trabajadores y con ello el desarrollo social.

Bibliografía:

1. Alfonso, F. (2007) Ingeniería de Métodos. Globalización: Técnicas para el Manejo Eficiente de Recursos en Organizaciones Fabriles, de Servicios y Hospitalarias. (Pp 1). Formato Digital. Guayaquil, Ecuador
2. Alhama, R. (2004) Las nuevas formas de organización del trabajo (NFOT). Factores para su potenciación. Artículo publicado en Gestipolis.
3. MTSS. (2006) Resolución No. 26/06. Reglamento General de Organización del Trabajo, Ciudad de La Habana, Cuba.

Fecha de recepción: 13/04/2012

Fecha de aprobación: 21/10/2012

