

GRUPOS DE TRABAJO



Erika Carrera
Lenin Carrión
Fernando Salvador

- AGENDA

- Introducción
- Objetivo
- Marco Teórico
- Conclusiones
- Preguntas

INTRODUCCION

- Conflictos existen
- Antes, trataban de eliminar conflictos, ahora, intentan aprender a utilizar los conflictos
- Técnica de cómo usar conflictos – Ejercicio Egg Drop (Vector), estilos de comportamiento
- Proveer a managers de habilidades para utilizar algunos métodos del manejo, compromiso, competencia y evitación de conflictos.
- Detractores - Kenneth Hammonk, separar hechos de valores
- Las dos técnicas ayudarían a manejar conflictos con más eficacia en el trabajo

DEFINICION DE GRUPO DE TRABAJO

- Colección de empleados (directivos o no directivos), compartiendo ciertas normas, esforzándose hacia la satisfacción de la necesidad de cada miembro del grupo con el logro de las metas y objetivos comunes

PROPOSITO

- Clasificación de los grupos de trabajo
- Técnicas para estudiar grupos de trabajo
- Formación de grupos de trabajo
- Características de grupos de trabajo
- Resultados de la calidad de un miembro de grupo de trabajo
- Por que estudiar grupos de trabajo en textos sobre management ?
 - Es de interés de la gerencia entender que pasa dentro de los grupos de trabajo
 - Entender las fuerzas de la influencia ejercidas por el grupo
 - Aprender acerca de los grupos para evitar influencias negativas

Los grupos existen y son las fuerzas que afectan las actitudes y los comportamientos de empleados

• Clasificación de Grupos

- Grupos formales
- Grupos informales

Comparación entre las características de grupo formal e informal

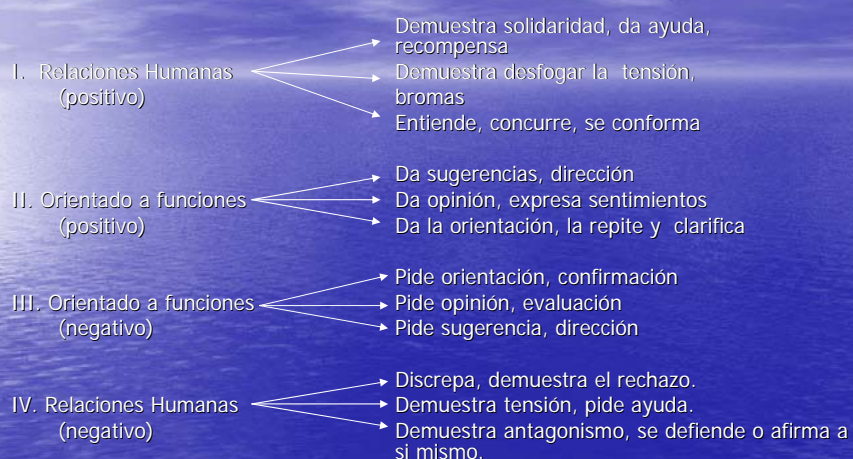
Características	Grupo Formal	Grupo Informal
Objetivos importantes	Beneficio, eficacia, servicio	Satisfacción y seguridad del miembro del grupo
Origen	Planeado por la organización	Espontáneo
Influencia en miembros	Posición autoritaria, recompensas monetarias	Personalidad, maestría(personality, expertise)
Comunicación	Flujos top down, uso de canales formales	Persona a persona, usando todos los canales
Líder	Designado por la organización	Aparece en el grupo
Relaciones interpersonales	Establecido por el trabajo y el patrón del flujo de trabajo	Espontáneamente
Control	Confianza en la amenaza, uso de recompensas monetarias	Fuertes sanciones sociales

• TECNICAS PARA ESTUDIAR GRUPOS

Los métodos sugeridos por los científicos del comportamiento tienen éxito probado en estudios del comportamiento de grupo en laboratorio (universidad, seminario, día de campo) son utilizados a menudo para investigar el fenómeno del grupo.

– Análisis de Interacción de Bales

- Observar directamente lo que está ocurriendo dentro de un grupo
- Clasifica como orientado a la función y orientado a las relaciones humanas, interacción de ambas existe reacciones positivas y negativas
- Matriz de quien a quienes
- Roles de los miembros del grupo



– Análisis Sociométrico de Moreno

- Reportes personales, que indican los patrones de preferencia o rechazo de los miembros de grupo
- Provee detalles sobre los líderes y jerarquía del grupo

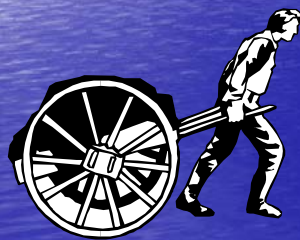


• Formación de Grupos de Trabajo

- Razones Físicas: Cerca físicamente, interactuar y comunicarse
- Razones Económicas: Intereses económicos como incentivos al grupo
- Razones Socio-psicológicas: Satisfacer ciertas necesidades
 - Seguridad (demandas de mejorar calidad cantidad, puntualidad, recomendaciones de cambio de ambiente de trabajo)
 - Social (desear interactuar con alguien y disfrutar de otros y apoyo de un grupo o imagen personal)
 - Estima (pertenecer al grupo top)
 - Actualización personal (utilizar las habilidades para maximizar su eficiencia)

TIPOS DE GRUPOS EN UNA ORGANIZACIÓN

Grupo Comando.- es el principal, está especificado en los organigramas. Relación entre gerente del Dpto y los trabajadores



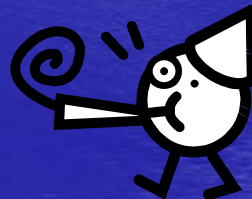
Grupo Tarea.- Trabajan juntos para completar un proyecto , requieren mucha interdependencia, para poder alcanzar las metas y objetivos.

TIPOS DE GRUPOS EN UNA ORGANIZACIÓN



– Grupo Interés.- Son aquellos miembros que se unen para lograr algún tipo de beneficio, alzas salariales, pago jubilatorios.

– Grupo Amigable.- Son aquellos integrantes que siempre se afilian a grupos de la misma edad, grupo étnico, deportes o actividades fuera del trabajo



COMITES:

- Son grupos de trabajo establecidos con propósitos tales :
 1. Intercambio de puntos de vista e información
 2. Recomendar acciones
 3. Generar ideas
 4. Toma de decisiones



PRESIDENTE DEL COMITÉ:

- Proporciona dirección
- Entiende procesos grupales
- Alenta al grupo a obtener resultados sin conflictos y choques personales
- No permisivo Ni dominante.
- Ser un escucha cuidadoso y escuchar con mente abierta,
- Permite a cada miembro manifestar opiniones y no colocar sus opiniones sobre otros.
- Consigue que todos se involucren de las actividades del comité.
- Manifiesta interés activo en los propósitos del comité y las ideas de los miembros.
- Ayuda a que el comité se enfoque en las tareas al alcance de la mano y que el progreso sea hecho



MIEMBROS DEL COMITÉ

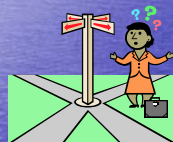
- Es un grupo en cooperación para alcanzar un objetivo.
- Mayor motivación para el cumplimiento de tareas.
- Comunicación más efectiva.
- Mayor cantidad de ideas generadas.
- Mayor satisfacción de los miembros.
- Mayor productividad grupal



Desarrollo de grupos de trabajo:

El desarrollo está relacionado con el aprender a trabajar juntos (BASS):

1ERA FASE - AGRUPACION GRUPAL (Miedo, frustración)



2DA FASE TOMA - DE DECISIONES (comunicación abierta y expresión de pensamientos relacionados al trabajo

3ERA FASE MOTIVACIÓN - ha alcanzado madurez los problemas son conocidos



4TA FASE CONTROL- contribuyen de acuerdo a sus habilidades en intereses, pertenencia del grupo.



Características de grupos de trabajo



- La creación de una estructura organizacional resulta en características tales como relaciones específicas entre subordinados, superiores y pares.

Características de grupos de trabajo

- Líder inesperado.-El líder es aceptado por los miembros del grupo y emerge de dentro



LIDER FORMAL.-

Son seguidos y obedecidos, son poseedores de influencias en la organización

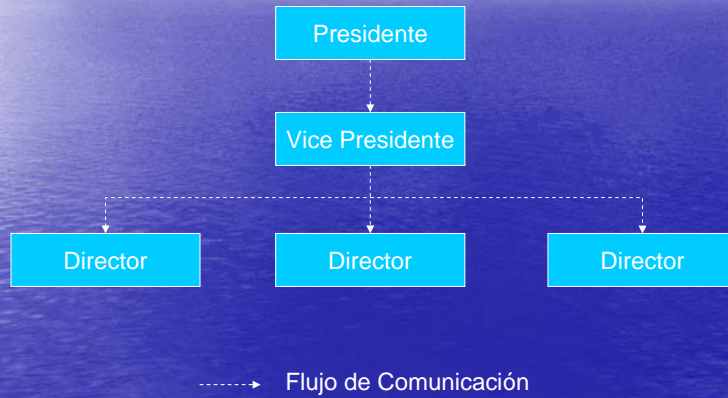


LIDER INFORMAL.-

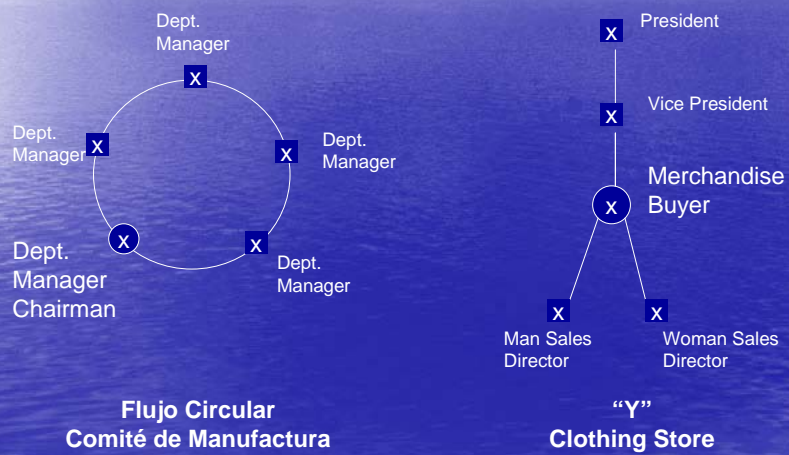
Cuenta con poder para regular las recompensas formales a los miembros de grupo.

Estado del grupo.-el status de la jerarquía emerge con las posiciones a nivel superior enumeradas al principio y las posiciones de nivel inferior enumeradas al final.

Red de Comunicación Flujo de comunicación formal



Red de Comunicación Redes de comunicación de Bavelas

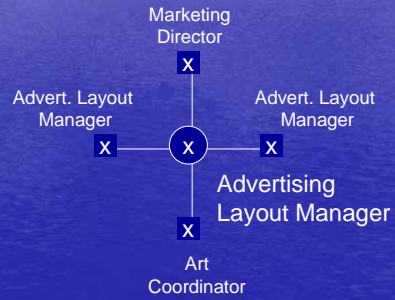


Red de Comunicación

Redes de comunicación de Bavelas



Flujo en cadena
Insurance Company



Flujo de rueda

Cohesividad del grupo

Factores de influencia



Conflictos intergrupales

- Cuando los grupos trabajan en tareas que son interdependientes, la coordinación del líder debe ser efectiva para lograr el trabajo en grupo y evitar los conflictos.
- Factores en los conflictos intergrupales:
 - Recursos limitados.
 - Problemas de comunicación.
 - Conflicto de intereses.
 - Diferentes pensamientos y actitudes
 - Falta de claridad en responsabilidades.

Factores en los conflictos intergrupales

- Recursos limitados: hay mas probabilidad de que se generen conflictos. La gente tiende a competir.
- Problemas de comunicación: tienden a desarrollar su propio vocabulario. La distribución de la información de entrada debe ser bien canalizada.
- Conflicto de intereses

Factores en los conflictos intergrupales

- Diferentes pensamientos y actitudes: cada persona percibe diferentemente. Los grupos dan su opinión de acuerdo a su background, experiencia etc. las diferencias causan conflicto. Los grupos tienden a sobre evaluarse y desacreditar a otros grupos.
- Falta de claridad en responsabilidades: las responsabilidades entre los departamentos de la empresa podrían no estar claras. La falta de señalar las contribuciones positivas y negativas causan que el grupo compitan para que estos sean reconocidos.

Conflicto entre grupos

- Estrategias de la gerencia: normalmente se da una secuencia de eventos donde la gerencia primero debe tratar de minimizar los conflictos indirectamente, si esto falla, hay que involucrarse directamente.
 - Involucramiento indirectamente:
 - Evasión minimiza el problema.
 - Animar a los grupos a resolver por si mismos sus diferencias y discusiones sin el manager.
 - Bargaining: ceder o dar otra oportunidad entregrupos.
 - Persuasión: áreas comunes de interes

Conflicto entre grupos

- Involucramiento Directamente:
 - El gerente utiliza la autoridad, entonces la gerencia se puede volver un enemigo pero los grupos olvidan sus diferencias.
 - Remover de los grupos las personas que crean conflicto. Problemas posibles:
 - Las figuras a ser removidos son respetados líderes.

Resultado Final: Satisfacción de los miembros y decisiones efectivas

- Dos resultados importantes del trabajo en equipo son: la satisfacción de los miembros y alcanzar decisiones eficaces del grupo.
 - Satisfacción de los miembros (Heslin y Dunphy, 37 Estudios) está relacionada con:
 - Libertad para participar: la libertad de participar hace a los miembros más activos lo que satisface sus necesidades.
 - Logro de la meta u objetivo: la obtención de los objetivos o metas es un factor importante en la satisfacción de los miembros
 - Consenso: los estudios indican que cuando el consenso del grupo es alto la satisfacción de los miembros tiende a ser alta y viceversa

Heslin y Dunphy concluyen que la libertad de opinión para participar, alcanzar las metas y el consenso de las ideas influye en el nivel de satisfacción de los miembros del grupo

Resultado Final: Satisfacción de los miembros y decisiones efectivas

- Eficacia de la toma de decisión del grupo
 - Grupos activos: los grupos poseen gran conocimiento e información por lo que para las decisiones que requieren de estas fortalezas, los grupos están en ventaja a los individuos.
 - Responsabilidad del grupo: la toma de decisiones en un grupo ejerce presión en cada miembro, los grupos desean ser cooperativos y aceptados por lo que los desacuerdos individuales tienden a ser silenciados.
 - Decisiones de Grupo versus decisiones individuales: una investigación indica que las mejores ideas emergen cuando un número de gente trabaja en un problema que separados en un face to face.

Un modelo de grupo de trabajo

Razones para formar un equipo

Physical Proximity
Economic motivatives
Esteem needs
Self Actualization

Tipos de grupos formados

Formal (organizational)
Command Task
Informal (personal)
Interest
Friendship

4 etapas del desarrollo de grupos

Mutual Acceptance
Decision making
Motivation
Control

Características de los grupos de trabajo

Emergent Leader
Status system
Norms and control
Comunication Network
Degree Cohesiveness
Intragroup Conflict
Intergroup Conflict

Dos potenciales resultados

Membership satisfaction
Efective group decisions

• CONCLUSIONES

- Los conflictos siempre van a existir, por lo que debemos aprender a utilizar los conflictos
- Los grupos de trabajo siempre se formarán en una organización, sean formales o informales
- Los managers deben conocer técnicas o métodos para estudiar los comportamientos de los grupos, la influencia del grupo a los miembros del grupo
- Al conocer a los grupos, los managers pueden asignar mejor las tareas y responsabilidades, para obtener mejores resultados.
- El status y la jerarquía de los empleados de una organización se reflejan en el desempeño de cada persona
- Los comités son muy eficientes cuando el grupo es pequeño.
- El presidente de un comité debe ser equilibrado ni muy permisivo ni muy posesivo.
- La comunicación es un factor sumamente importante para la productividad del grupo y la consecución de los objetivos
- Los grupos influyen en las actitudes y percepciones de los empleados
- Los grupos ayudan a los individuos a satisfacer necesidades incumplidas