

Lic. en Administración y Gestión en Instituciones de Educación Superior
Diseño y Gestión de Proyectos y Programas en IES

Claudia RESTIFFO



Trabajo Práctico Final



Grupo 29

Pedro **CASTRO**, Karina **LOTO**; Ricardo **MONLA**, Hugo **RUARTEZ**



MATERIAL DE LECTURA DEL TRABAJO

- SOBRE LA UNIDAD
 - [UNIDAD 7](#)
 - [U7_SINTESIS_DIS-G29](#)
 - [U7_PRESENTACION_DIS-G29](#)
- BIBLIOGRAFÍA
 - [Estado, políticas y universidad.pdf](#)
 - [Una mirada estratégica por Cortazar.pdf](#)

Por si no llegamos con el tiempo de presentación en el campus adjuntamos el enlace al trabajo en en línea hasta tener una versión final del mismo.

➡ [Acceso al TP Final en Proceso](#) ⬅

MATERIAL DE LECTURA DEL TRABAJO	1
ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
PLANTEO DEL PROBLEMA	3
OBJETIVOS	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
JUSTIFICACIÓN	4
MARCO TEÓRICO	5
UNIDAD DE ANÁLISIS Y METODOLOGÍA	6
Población	7
Muestra	7
Enfoque Cuantitativo	8
Enfoque Cualitativo	8
Hipótesis	8
Variables	8
CONCLUSIONES PRELIMINARES	8
BIBLIOGRAFÍA	8
ANEXOS	9
ANEXO I - Entrevista área de Servicios Generales y Mantenimiento	9

1. INTRODUCCIÓN

En este trabajo se analiza la importancia que tienen los distintos circuitos de comunicación interna para la mejora en la obtención de resultados en el sector de Mantenimiento y Servicios Generales de la Facultad Regional La Rioja de la Universidad Tecnológica Nacional.

Se expone el marco teórico del proceso de comunicación organizacional y se lo vincula con la problemática en la gestión universitaria al respecto.

Se hará una referencia al problema abordado y que le diera origen, así como la justificación del porqué de la temática escogida, los objetivos de trabajo propuestos y las etapas en las que se ha dividido el presente.

2. PLANTEO DEL PROBLEMA

Actualmente la UTN Facultad Regional La Rioja (FRLR), no cuenta con un circuito de comunicación interno eficiente entre áreas estratégicas como lo son las Secretarías Administrativa, de Planeamiento, las diversas Áreas Administrativas y el Departamento Mantenimiento, Producción y Servicios Generales.

En este marco, la comunicación, coordinación e integración del área responsable de los mismos es fundamental, ya que contribuiría a una eficiente distribución de tareas, una optimización de los servicios que brinda y favorece la interacción de los actores involucrados.

La problemática nace de la deficiente comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional y se ha realizado este trabajo en base a esta situación, que atraviesa la institución, con el objetivo de brindar una solución eficaz.

Falta de comunicación y articulación entre los actores del Área de Servicios Generales y Mantenimientos.

En nuestro grupo que es multidisciplinario nos centramos en analizar el área de Servicios generales y mantenimiento donde detectamos que hay un gran déficit en la comunicación de actividades, tareas, resoluciones y soluciones.

Como personal y servicios general y Mantenimiento se deben acatar y obedecer las órdenes que día a día se presentan en el qué hacer cotidiano, con las obligaciones de cumplir con cada tarea asignada.

En el área de maestría y mantenimiento son múltiples factores que se presentan como trabajo a realizar. Cuando en cualquiera de las áreas surge un pedido de un

evento de cualquier índole las áreas deben estar preparadas para cumplir con lo encomendado.

Para un pedido de arreglo o acondicionar un lugar físico se tendría que hacer con 24 Hs de anticipación el pedido o de lo contrario es un inconveniente para el personal a realizar el trabajo que en ciertas forma se crean algunos malestares en el personal afectados para realizar dicho trabajo.

Cuando se trata de administrar, gestionar o realizar las tareas es necesario tener un plan de trabajo en toda el área, para el desarrollo de las funciones que en un momento dado se requiera.

De esta manera contaremos con el equipo de personas al momento que se tenga que realizar las tareas encomendadas.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Brindar información clara y sencilla acerca de los procedimientos necesarios para llevar a cabo una mejor comunicación, articulando de forma más eficiente las actividades y tareas del área de Servicios Generales y Mantenimiento de UTNLaRioja, proponiendo un Plan de Acción, Comunicación y Articulación Integral entre las áreas.

3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico sobre el funcionamiento actual del área de servicios generales mantenimiento.
- Realizar un diagnóstico inherente a los problemas que surgen.
- Obtener indicadores cuantitativos sobre la utilización, demanda y acciones por parte de las demás áreas.
- Investigar las ventajas de aplicación del plan de acción tanto internas como externas al área.
- Resaltar la importancia del área de Servicios Generales y Mantenimiento.

4. JUSTIFICACIÓN

Es necesario realizar un plan de acción, comunicación y articulación Integral entre las áreas de trabajo. Para un mejor funcionamiento de las áreas ya mencionadas.

Por lo tanto de esta manera podremos trabajar más ordenados cumpliendo de manera eficaz y contundente, a la hora de requerirse alguna actividad para cumplirla en tiempo y en forma evitando así algunos malos entendidos.

5. MARCO TEÓRICO

ORGANIZACIÓN:¹

El concepto Etimológico de Organización proviene del griego organon que significa instrumento. Pero tiene otras dos acepciones, una se refiere a la organización como una entidad o grupo social y la otra se refiere a la organización como proceso. Por lo tanto, se puede concluir que en esencia las tres involucran la idea de una estructura que la definen como el proceso administrativo, por medio del cual dos o más personas ejecutan de manera coordinada y ordenada un trabajo dado en un entorno externo en particular en busca de un objetivo que se proponen estos. Así que se realiza una división de tareas, actividades y además donde cada particular obtiene ciertas responsabilidades.

Fuente: <https://conceptodefinicion.de/organizacion>

PLANIFICACIÓN COMUNICACIÓN:²

La comunicación es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje.

La comunicación deriva del latín communicatio que significa compartir, participar en algo o poner en común.

La importancia de la comunicación radica que a través de ella los seres humanos comparten información diferente entre sí, haciendo del acto de comunicar una actividad esencial para la vida en la sociedad.

La comunicación es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje.

Los elementos necesarios para la comunicación son los siguientes:

Emisor: Es quien emite el mensaje, puede ser o no una persona además constituye la fuente y el origen de lo que se pretende comunicar.

Receptor: Es quien recibe la información. El descifra el mensaje según el código (decodifica).

¹ ¿Qué es Organización? » Su Definición y Significado [2020]

² [Comunicación: qué es, características, elementos, funciones y tipos](#)

Canal: Es el medio físico por el que se transmite el mensaje, como internet, teléfono, la voz (canal acústico), dibujos y letras (canal visual), etc.

Código: Sistema de señales o signos que se usan para transmitir un mensaje, por ejemplo, el inglés, el castellano, el código Morse, el sistema braille, las señales camineras, entre otros.

Mensaje: Es lo que se quiere transmitir. Se refiere al contenido de lo que el emisor comunica al receptor.

Situación o contexto: Es la situación o entorno extralingüístico en el que se desarrolla el acto comunicativo.

Sabemos que estos elementos los utilizamos cotidianamente en el desarrollo de las actividades, siendo de vital importancia su correcto uso en todas instituciones.

En definitiva, la correcta utilización de los elementos es lo que facilitará un adecuado uso del plan de comunicación interna.

Fuente: <https://www.significados.com/comunicacion>

6. UNIDAD DE ANÁLISIS Y METODOLOGÍA

El primer paso del diseño de un trabajo de investigación es definir el tipo de estudio con el que se pretenderá trabajar.

Este trabajo se enmarca en el tipo de estudio descriptivo. Mediante este proceso se puede describir el estado actual de la organización y establecer propuestas de mejoras.

Los estudios descriptivos se caracterizan por ser estudios observacionales, es decir se observa lo que ocurre en condiciones naturales, en su realidad diaria.

A su vez se incluye dentro de la clasificación de estudio transversal, ya que intenta analizar el fenómeno en un periodo de tiempo corto, un punto en el tiempo, denominado “de corte”.

En consecuencia, es un estudio descriptivo transversal ya que sólo se observó lo que ocurría comunicacionalmente entre los actores involucrados en el objeto de estudio, transversal porque se hizo en un punto del tiempo e individual, sólo estudia un caso de comunicación interna en la FRP y no la totalidad de la institución.

Se trabajó a partir de las etapas propias del método descriptivo:

Etapas 1: Estudio documental bibliográfico: Proceso de recopilación conceptual y/o documental, tarea ardua y laboriosa en donde corresponde pasar al campo mismo de estudio y efectuar en él la recolección de datos previstos.

Etapas 2: Estudio exploratorio: Ezequiel Ander Egg (1980) 12 postula que “mientras se establecen contactos directos con la población, es probable que se realice a la vez la búsqueda de expertos o personas claves que pueden brindar información significativa para el desarrollo de la investigación”.

Etapas 3: Elaboración y construcción de los instrumentos: son todos aquellos medios materiales a través de los cuales se obtiene y archiva la información requerida para el estudio.

Etapas 4: Observación y registros: La observación es la técnica central del estudio, permite interactuar con la realidad y así describirla. La observación tiene un carácter participativo, de modo que quien la efectúa se involucra activamente dentro del grupo que se está estudiando.

Etapas 5: De-codificación y categorización de la información: generalmente los datos obtenidos constituyen una masa considerable de información que resulta difícil de comparar o analizar. Por ello se deben reducir los datos obtenidos mediante la síntesis para resumirlos y simplificarlos según valores y atributos.

Etapas 6: Análisis e interpretación de la información: Los datos en sí mismos “no hablan”, es necesario “hacerlos hablar” de forma tal que proporcionen respuestas a los interrogantes planteados. Es buscar un significado más amplio a las respuestas obtenidas utilizando otras áreas de conocimientos.

Etapas 7: Construcción de la propuesta: Se hace uso de lo encontrado al finalizar el análisis e interpretación y se desarrollan una serie de recomendaciones y orientaciones con la intención de favorecer y enriquecer a las organizaciones y sus integrantes.

Etapas 8: Elaboración del informe final: última etapa que consiste en presentar por escrito los resultados del estudio, indicando métodos y técnicas utilizadas, y la literatura que sirvió como antecedente para la formulación teórica.

6.1. Población

La población de este estudio corresponde a la totalidad del personal del Agrupamiento Mantenimiento, Producción y Servicios Generales, a los responsables de la conducción y gestión de las diversas Secretarías y las áreas administrativas de la FRLR de la UTN.

6.2. Muestra

La muestra es aquella fracción o parte de la población de la cual se recolectan los datos y debe ser representativa de dicha población.

Fue necesario delimitar la muestra, ya que recolectar opiniones de todo el personal de la Facultad no sería posible hacerlo por el tiempo estipulado para la entrega de este Trabajo Final. Como muestra representativa para llevar a cabo el estudio se abordaron:

Al Jefe del Departamento Servicios Generales y Mantenimiento, a los titulares de las Secretarías Administrativa, Planeamiento y a la totalidad del personal del Departamento Servicios Generales y Mantenimiento de la FRLR.

6.3. Enfoque Cuantitativo

6.4. Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo se centra en la recopilación de información principalmente verbal en lugar de mediciones. La información obtenida es analizada tratando de interpretarla desde una mirada subjetiva o incluso diagnóstica.

El objetivo principal de una Investigación Cualitativa es brindar una descripción completa y detallada del tema de investigación. Algunos ejemplos de estrategias de recolección de datos utilizados en la investigación cualitativa son las entrevistas individuales en profundidad, las entrevistas estructuradas y no estructuradas, los análisis de contenido o documentales, la observación participativa y la investigación de archivo.

El enfoque cualitativo resulta adecuado para analizar el nudo de este trabajo porque utiliza gran variedad de instrumentos de recopilación de datos como la entrevista, los cuestionarios y la observación participativa entre otros.

6.5. Hipótesis

Los circuitos de comunicación interna entre los actores intervinientes en las tareas de mantenimiento y servicios generales de la Facultad no son adecuados y obstaculizan o imposibilitan el buen desarrollo laboral.

Es por esto por lo que se considera necesario implementar una planificación estratégica de circuitos de comunicación internos con sus procedimientos estipulados. Así mismo el desarrollo de una metodología de comunicación que registre, analice, y complete el circuito de comunicación formal y que permita, al complementarlo con el desarrollo de un sistema informatizado, dejar un registro visible para el seguimiento específico por parte de cada área. Este plan optimizará la mejora del desarrollo comunicacional, de coordinación y fluidez en el cumplimiento de las tareas de mantenimiento y servicios generales de la FRLR.

6.6. Variables

En principio para tener en cuenta se analizó las siguientes variables:

Participación del personal de Servicio Generales.

- Efectividad de ejecución de las tareas solicitadas.
- Provisión de Insumos y materiales antes de las tareas.
- Aprovechamiento de insumos solicitados.
- Cumplimiento de asistencia laboral.

7. CONCLUSIONES PRELIMINARES

Es posible destacar que las falencias que presenta la comunicación interna repercuten en la coordinación de las actividades dentro de la organización.

Es por eso que se pensó en un plan de comunicación integral para mejorar la calidad y los procesos entre las áreas para un mejor desempeño en las funciones.

8. BIBLIOGRAFÍA

- 8.1. **¿Qué es Organización? » Su Definición y Significado [2020]**
[\[https://conceptodefinicion.de/organizacion\]](https://conceptodefinicion.de/organizacion)
- 8.2. **Comunicación: qué es, características, elementos, funciones y tipos**
[\[https://www.significados.com/comunicacion\]](https://www.significados.com/comunicacion)

9. ANEXOS

- 9.1. ANEXO I - Entrevista área de Servicios Generales y Mantenimiento