**Universidad Tecnológica Nacional**

**Licenciatura en Administración y Gestión de las Entidades de Educación Superior**

**Metodología de la Investigación 2020**

1. **Equipo de trabajo**
   1. Nombre del Grupo: **GL4F (Grupo de los 4 Fantásticos)**
   2. Integrantes: **Pedro CASTRO, Karina LOTO, Ricardo MONLA, Hugo RUARTEZ**
   3. Regional: **Facultad Regional La Rioja**
2. **Descripción del problema**

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

En nuestro grupo qué 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 maestranza 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.

1. **Metodología**
   1. Problema de general (investigación) famosa pregunta que es lo que tiene que relacionar dos o más variables.
      1. En principio para tener en cuenta se analizó las siguientes variables:
         1. Participación del personal de Servicio Generales.
         2. Efectividad de ejecución de las tareas solicitadas.
         3. Provisión de Insumos y materiales antes de las tareas.
         4. Aprovechamiento de insumos solicitados.
         5. Cumpliento de asistencia laboral.
   2. **Objetivo General:** responde a la pregunta/problema 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.

* 1. **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.

1. **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.

1. **Indicadores de impacto del problema**

|  |  |
| --- | --- |
| **Variable** | **Indicadores** |
| 1. Participación del personal de Servicio Generales. | Es poco el personal que trabaja en las tareas asignadas. |
| 1. Efectividad de ejecución de las tareas solicitadas. | Índice alto de las tareas realizadas. |
| 1. Provisión de Insumos y materiales antes de las tareas. | Es escaso los insumos solicitados. |

1. **Marco teorico (**[**citas normas APA**](https://normasapa.com/citas/) **2020)**

ORGANIZACIÓN:

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:

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 communicatĭo 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).
* **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/>

1. **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.

1. **Bibliografía utilizada (**[**normas APA**](https://normas-apa.org/bibliografia/) **2020)**

* Fuente: <https://conceptodefinicion.de/organizacion/>
* Fuente: <https://www.significados.com/comunicacion/>

**Formato**

Letra: Times New Roman

Tamaño: 12

Interlineado: 1,5

Alineación: justificado

N° de página: borde inferior derecho

Hoja: A4

Presentación: WORD