

FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN

Prof. Marcelo Alcain

TRABAJO PRÁCTICO GRUPAL N°4

**TEMA: UNIDAD 2 – “LA
ADMINISTRACIÓN DEL SIGLO XXI –
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL”**

2° CUATRIMESTRE 2024

Grupo 6:

Barrio Conde Aldana

Luna Malena

Palomino Carolina Natalia

Russo Natalia Analía (C)

Saurrales Viviana Elizabeth

Volpe Fabiana

CONSIGNA: A partir de la bibliografía establecida en el Cronograma ("**La Administración del Siglo XXI**" - **Cap. 9 - Comunicación Organizacional**), seleccionen una de las Facultades donde trabaja uno de los integrantes del equipo y respondan las siguientes consignas:

1) Mencionen la Facultad, el Departamento y la Unidad o Área / Oficina elegida para hacer el trabajo.

Facultad de Agronomía. Dirección de Consejo Directivo.

2) Definan comunicación formal y comunicación informal. Desarrolle un ejemplo de cada una de esos tipos de comunicación, aplicables a lo definido en el punto 1).

Comunicación Formal: La comunicación formal es la transmisión de información que sigue canales preestablecidos dentro de una organización o una estructura, y generalmente está sujeta a normas, procedimientos y jerarquías, donde queda claro que se debe hacer, cuándo y cómo. Este tipo de comunicación suele estar documentada, clara y tener un propósito oficial, como los informes, memorandos, correos electrónicos corporativos, reuniones y presentaciones formales conforme a los estatutos, manuales, reglamentos, políticas, objetivos y metas en una

organización. Su objetivo principal es transmitir la información oficial, coordinar actividades y tomar decisiones dentro del marco de la estructura organizacional, asegurando que todos los niveles de la organización estén alineados donde la información fluya de manera eficiente y controlada a través de canales y métodos de comunicación establecidos.

Un ejemplo de este tipo de comunicación en el área elegida, es cuando se aprueba el Orden del Día y comienza el proceso de comunicación formal del mismo a través del correo electrónico institucional (consejo@agro.uba.ar) desde donde se envían las notificaciones acerca de las resoluciones aprobadas previamente en la sesión de Consejo Directivo en la cual participan los 16 consejeros de los distintos Claustros. Este correo electrónico se envía a todas las personas que figuran en cada resolución, quienes deben responder con el acuse de recibo correspondiente.

Otro ejemplo de comunicación formal que también se cumple en esta oficina son los Concursos Docentes, para los cuales una vez que el Orden del Día mencionado anteriormente es aprobado, se confeccionan los dictámenes y las resoluciones, los cuales se envían a la firma de las autoridades. Luego, se comunican por correo electrónico y al mismo tiempo a través del sistema TAD (trámites a distancia) a los

interesados, para lo cual se debe esperar a que ambas comunicaciones sean recibidas y así poder hacer una Copia Digitalizada que se adjuntará a los expedientes. Luego, todo será enviado a la Dirección de Concursos Docentes donde el trámite sigue su curso.

Comunicación Informal: es un intercambio de información e ideas entre personas de manera no oficial, que circula de manera directa, espontánea y/o flexible por fuera de las estructuras y canales convencionales. En ocasiones involucra la subjetividad del individuo como sus emociones, estados de ánimo, etc. Dentro de una organización, esta comunicación da cuenta de una afinidad conseguida entre jefes y empleados entre sí en un trato fluido y cotidiano.

Un ejemplo de este tipo de comunicación en el sector elegido se da cuando en ocasiones una agente realiza una nueva tarea en la oficina y le propone a su jefa una mejora en algún procedimiento para optimizar el trabajo y su jefa acepta dicho cambio.

Otro ejemplo se da cuando la jefa del sector les informa a sus empleados un cambio de secretario/a acercándose a ellos personalmente y les cuenta que alguna autoridad no está más y fue reemplazado/a por otra, sin canales formales utilizados en ninguno de los dos casos.

3) Defina y explique los 3 modelos de redes de comunicación mencionados en la bibliografía. Desarrolle un ejemplo de cada uno de esos modelos, aplicables a lo definido en el punto 1).

Según la bibliografía existen 3 modelos de redes de comunicación informal que se da en grupos de personas a partir de la convivencia y el trato cotidiano y son:

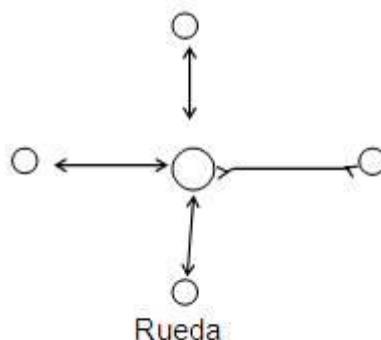
- **Modelo de la cadena:** tiene una estructura lineal donde cada individuo sólo se comunica con su superior o subordinado inmediato, es decir, fluye de manera descendente y ascendente. Este mensaje llega de forma directa sin ninguna distorsión.



Un ejemplo de este modelo en la Dirección de Consejo Directivo es cuando un agente de la oficina decide tomar sus días de vacaciones y al ser la única persona encargada de realizar una tarea específica, por ej.: la

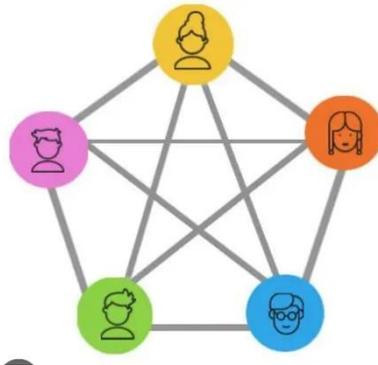
“confección de los resúmenes de las comisiones” le comunica de manera verbal a su Directora que durante esos días se ausentará y dejará su tarea indicada a que lo haga otra persona (compañera/o de oficina), sin formalizarlo ni dejarlo por escrito. La Directora responde al agente que esta vez lo hará ella por excepción, quedando todo arreglado en dicha conversación.

- **Modelo de la rueda:** aquí la comunicación es enviada desde un individuo “central” (centro de la rueda) que actúa como núcleo. Este individuo central controla y distribuye la información hacia los demás miembros del grupo, mientras que éstos no se comunican directamente entre sí sino únicamente a través de este eje. Este modelo centraliza la toma de decisiones, lo que puede ser eficaz si el líder tiene toda la información y experiencia necesaria. Sin embargo, también puede limitar la fluidez en la toma de decisiones ya que los demás miembros dependen de un solo punto de comunicación.



Un ejemplo del modelo de la rueda en esta oficina se da cuando se toma a la Directora del Area como persona "central" ya que la misma es la primera en recibir todas las notificaciones de los empleados y a su vez es quien distribuye la información a los mismos, como por ej. cuando alguna persona falta al trabajo y solo le avisa a la Directora quien a su vez se lo comunica a todos los demás compañeros de oficina.

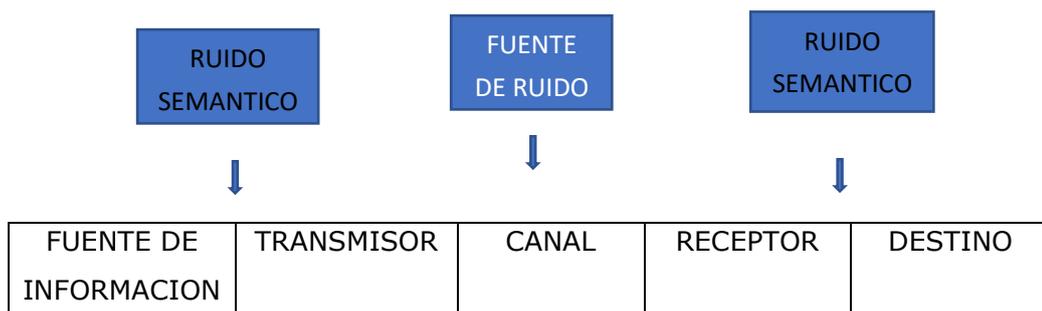
- **Modelo de la estrella:** también conocido como modelo de comunicación abierta o descentralizada, es un enfoque en el que todos los miembros de un grupo o equipo pueden comunicarse directamente entre sí, sin la necesidad de pasar por un intermediario o seguir una jerarquía rígida. En este modelo la comunicación es multidireccional, todos los participantes tienen acceso a la información y pueden interactuar directamente con cualquiera de los demás, lo que favorece a la colaboración, la innovación y la toma rápida de decisiones. Este modelo promueve una mayor interacción ya que la comunicación es más fluida y abierta lo que permite a los equipos resolver problemas de manera más rápida y eficiente.



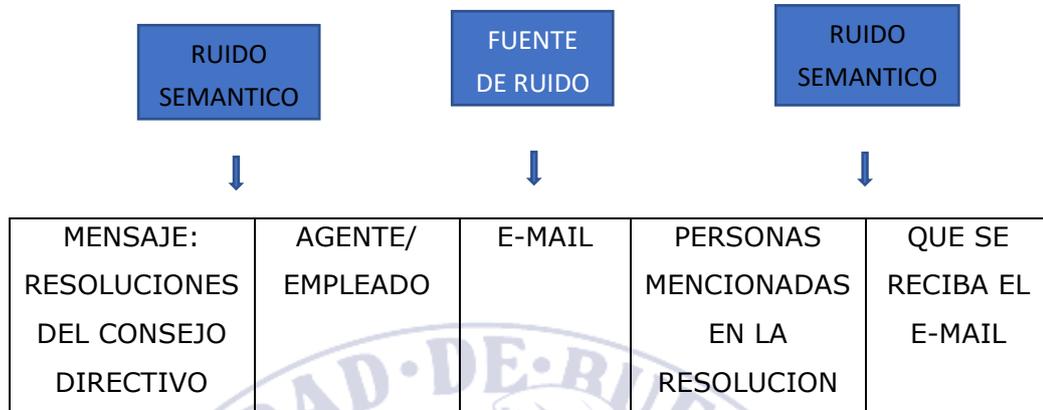
En la oficina elegida hay Comisiones de distinto tipo y para dar un ejemplo está la Secretaria Académica que maneja dos de ellas y cuando surge alguna consulta no hace falta que los agentes tengan intermediarios, ya que ellos mismos pueden tener comunicación directa e informal por e-mail personal, teléfono, Whatsapp e incluso en persona, y viceversa

4) Diseñe un ejemplo en el cual se aplique el modelo de Shannon y Weaver (páginas 295-296), aplicable a lo definido en el punto 1).

Representación gráfica del modelo de Shannon y Weaver:



Representación gráfica de la oficina elegida:



En esta representación se puede observar que el mensaje comienza con una fuente (resoluciones de consejo directivo), luego se deriva a través de un trasmisor (agente/empleado) el cual transmite a través de un canal (e-mail) hacia un receptor (personas mencionadas en la resolución), llegando a su destino cuando los mismos reciben dicho e-mail.

El ruido semántico que se puede producir en este modelo es por ejemplo que las resoluciones sean poco legibles o entendibles por el agente/empleado, dificultando la confección del e-mail. También puede haber una fuente de ruido en el canal de comunicación (e-mail), cuando la señal de internet no funciona correctamente y los e-mails no salen fácilmente. Y el último ruido semántico que se puede producir es entre el receptor y el destino si por ejemplo la oficina tiene

mal agendado el e-mail de alguna de las personas, entonces el mensaje no llega a destino.

