

# CLASE 6 / AUXILIAR ADMINISTRATIVO



## TEMA

La comunicación organizacional

## OBJETIVOS

- ✓ Incorporar el concepto de comunicación organizaciones
- ✓ Diferenciar entre comunicación formal e informal
- ✓ Aplicar los conceptos a la escritura formal



## DESARROLLO DE LA CLASE

En clases anteriores trabajamos con el concepto de **organización**. Hoy vamos a dedicarnos a conversar acerca de la comunicación en ellas.

La comunicación organizacional es una función muy importante para gestionar cualquier organización, ya sea grande o pequeña. La misma consiste en el **proceso** de transmisión de información de una persona a otra dentro de una organización. Se trata al menos de dos personas, es decir, un emisor y un receptor. El remitente o emisor desarrolla y transmite un mensaje al receptor. El propósito es lograr un entendimiento común entre ambos.



### PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

El **proceso de la comunicación** consiste en que el emisor o remitente, transmita un mensaje a través de un determinado canal al receptor, quien decodifica el mensaje recibido. Lo componen:

**Emisor o Remitente:** La comunicación comienza con el emisor o remitente, que tiene un pensamiento o idea y busca que pueda ser entendido por el receptor.

**Canal de transmisión del mensaje:** El mensaje es la información que el emisor envía al receptor y el canal es el medio utilizado para transmitir el mensaje, que puede ser un llamado, un mail, una nota, etc.

**Receptor:** El receptor es la persona que recibe el mensaje por distintos medios de comunicación.

**Decodificación:** Es la parte en la que el receptor convierte el mensaje en un pensamiento o idea.





**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL** SE DIVIDE EN BÁSICAMENTE EN DOS GRUPOS: comunicación formal e informal.

### **COMUNICACIÓN FORMAL**

La comunicación formal puede ser tanto escrita como oral. Las tareas diarias se manejan principalmente a través de la comunicación oral, mientras que las cuestiones de mayor relevancia requieren de la comunicación escrita.

Se adopta esta comunicación generalmente con terceros de la organización (clientes, proveedores, etc). El emisor y el receptor tienen algún tipo de relación a partir de la organización. La comunicación tiene que atravesar algún tipo de canal definido para pasar de una persona a otra.

También este tipo de comunicación formal se utiliza con las autoridades o dirigentes de la misma organización.

### **COMUNICACIÓN INFORMAL**

La comunicación informal se refiere al intercambio de información de manera no oficial.

Está libre de todas las formalidades organizativas. Las autoridades o dirigentes de la organización pueden reunir información que sea difícil de obtener a través de la comunicación formal. Estos mensajes incluyen comentarios, sugerencias, etc. Esta comunicación nace de las relaciones sociales, está más allá de las restricciones de la organización.

Hay muchos problemas que no se pueden resolver con la ayuda de la comunicación formal. Hay más libertad en la comunicación informal que ayuda a la solución de problemas difíciles.

## COMUNICACIÓN FORMAL - CANALES

A continuación se mencionan algunos canales de comunicación que podemos encontrarnos en la organización que estemos trabajando:

**Atención telefónica**

**Atención presencial**

**Atención Online**

-Mail

-Redes Sociales

-WhatsApp



### 1. Atención telefónica

Cuando atendemos reclamos o consultas de terceros ajenos al ente, una herramienta de gran ayuda es **conocer el proceso completo** por el cual recibiremos la consulta o el reclamo.

**Por ejemplo**, la organización en la que trabajamos se dedica a la venta de servicios de internet. Y en esta oportunidad se recibe un *reclamo* sobre un problema técnico.



En ese sentido, podemos listar **las tareas relacionadas** a la recepción de los llamados de los clientes para que le resolvamos un problema:

- ✓ Ingresa la llamada del cliente con un reclamo técnico hacia la organización.
- ✓ Se le pide al cliente los datos de contacto (Si ya los tenemos, se corroboran).
- ✓ Se interroga al cliente para conocer el detalle del problema.
- ✓ Se despide al cliente comunicándole que a la brevedad se comunicara un técnico con él.
- ✓ Se envía un mail al área técnica contando los detalles del problema y los datos del cliente.
- ✓ En cuanto los técnicos revisen el estado del servicio brindado al cliente, se comunicarán telefónicamente para darle algunas especificaciones con el fin de intentar solucionar el problema de manera remota.
- ✓ Si con el llamado el desperfecto se soluciona, se archiva el correo. Si no es solucionado, se agenda un día y horario de visita, para que un técnico visite el lugar y arregle la línea.

Cada organización, llevará adelante distintos procedimientos en función a su estructura, división de tareas y roles, pero independientemente de esto, conocer el detalle de lo que sucede en la organización y como se manejan las comunicaciones con terceros, en este caso un cliente, no solo nos dará confianza a la hora de responder las posibles consultas, sino también nos brindará herramientas en el caso de tener una comunicación con un cliente que no esté conforme con el servicio prestado.

En el ejemplo, hablamos de clientes, pero en todas las organizaciones nos comunicamos con terceros ajenos a la organización (clientes, proveedores, instituciones) y “clientes” internos (superiores, compañeros, asistentes administrativos de otra área).

# Actividad



Luego de haber realizado la lectura del texto vamos a pasar a desarrollar la siguiente actividad:

- 1 A partir de la situación desarrollada previamente y si nos paramos como el cliente que estaba reclamando el problema del servicio de internet ¿Alguna vez te pasó algo similar? ¿Cómo describirías las comunicaciones telefónicas que tuviste con esas organizaciones? ¿Te has quedado conforme con la atención telefónica que tuviste? ¿Qué cambiarías o mejorarías de esas charlas?
- 2 Mirar el siguiente video: <https://www.youtube.com/watch?v=He7-L-fPGc0>, ¿Qué otras recomendaciones sumarías para recibir o realizar llamadas telefónicas?
- 3 A partir de la lectura del texto “Estructura y Formato de un mail formal” (hacé clic aquí para leerlo [https://drive.google.com/file/d/1hmAqdZgV9\\_hw6SjYI6-UwYGEgv9IIYo1/view](https://drive.google.com/file/d/1hmAqdZgV9_hw6SjYI6-UwYGEgv9IIYo1/view) )

Enviar un mail a la casilla del curso adjuntando un archivo convertido a pdf (si no es posible que puedan hacerlo, lo tienen que aclarar en el mail).

En ese archivo adjunto, tienen que desarrollar como actividad la **redacción de una conversación telefónica de ustedes mismos/as inscribiéndose al curso de “Asistente Administrativo/a” de la EUO** (consultar sobre fechas, lugar de desarrollo del curso, requisitos, duración, salida laboral, etc).





## Actividad



- ✓ Lee el texto de la clase y tomá algunas notas aparte en cuaderno que venís usando en cada clase, así tenés tus apuntes ordenados.
- ✓ Fijate lo que se detalla sobre la comunicación organizacional y no dejes de relacionar este tema con el de Organizaciones que trabajaste clases pasadas.
- ✓ Con las notas que tomaste armá tu respuesta para enviar al mail del curso.
- ✓ No dejes de escuchar o leer lo que responden tus compañeros y tu profesor o profesora.



## CIERRE DE LA CLASE

En esta clase aprendimos acerca de la importancia de la comunicación organizacional y sobre la importancia de distinguir entre la comunicación formal y la informal. Además aprendiste a escribir un mail formal

En el siguiente link vas a encontrar todos los **materiales de la Escuela de Oficios**. Buscá tu curso y tendrás acceso a todas las fichas que trabajaste hasta ahora. Navegar en la página de la Universidad y descargar los materiales es gratuito: no te consume datos. Hacé clic aquí: <https://unlp.edu.ar/oficios/fichas-educativas-17882>

Una vez que desarrolles la actividad, te invitamos a completar **la autoevaluación**.



# AUTOEVALUACIÓN

Como adelantamos en la **clase 1**, cada material va a tener un apartado de autoevaluación sobre lo que nos pareció cada clase y sobre cómo resolvimos las actividades. Nos interesan sus respuestas **para mejorar cada clase** y para que ustedes puedan hacer un repaso de lo aprendido antes de pasar a la siguiente clase.

Por esta razón, les pedimos que hagan **click en el siguiente link** donde encontrarán un cuadro similar al de **la clase 1**. Allí podrán marcar las opciones que les parezcan.

<https://forms.gle/una5mzwyXSExMBq29>

AUTOEVALUCIÓN DE LA CLASE			
ACERCA DE LA CLASE	SÍ	NO	¿POR QUÉ?
¿Tuviste dificultades para acceder al material? (por el celular o por otros medios)			
¿Tuviste dificultades para leer el material escrito?			
¿Crees que hay relación entre el tema de la clase y la actividad propuesta?			
Otras observaciones que quieras realizar.			
ACERCA DE LAS ACTIVIDADES	SÍ	NO	¿POR QUÉ?
¿Te resultó complicado realizar la actividad?			
¿Tuviste dificultades para enviar tu actividad por WhatsApp?			
¿Te diste un espacio para revisar lo realizado antes de entregar?			
Otras observaciones que quieras realizar.			

**¡Nos vemos en una semana! Hasta la próxima clase**