

Cómo citar este documento:

Marin-García, Juan A. y García-Sabater, Jose P. (2021). Comunicación interna en el equipo de un vicerrectorado la Universidad Publica de las Walkyrias (UPW). Caso Docente. RIUNET Repositorio UPV <http://hdl.handle.net/10251/173526>

Comunicación interna en el equipo de un vicerrectorado la Universidad Publica de las Walkyrias (UPW)

Índice

Contexto	1
Tu tarea.....	3
Referencias que pueden resultar de ayuda en la resolución del caso	3

Contexto

La Universidad Publica de las Walkyrias (UPW) es una universidad de tamaño mediano grande que lucha por situarse entre las universidades punteras de su continente. Aunque para lograrlo debería enfrentarse a cambios organizativos y culturales para convertirse en una organización más ágil, flexible y orientada a las necesidades de la comunidad a la que sirve como servicio público.

El gobierno de la UPW está dirigido por un rector-a y un equipo de 10 vicerrectores-as. Cada uno de los vicerrectorados administra entre 2 y 5 áreas, que tienen una persona que actúa como directora de las mismas.

Recientemente se ha producido un cambio de equipo de gobierno, que en esta universidad de realiza cada seis años, usando un sistema de votación por colectivos (estudiantes, personal de servicio, profesorado y personal contratado fijo de investigación). Eso implica que unas 50 personas (desde rectorado a direcciones de área) van a ocupar cargos directivos, cuando antes se encargaban de labores técnicas, administrativas o de investigación y pocas de ellas habían trabajado conjuntamente entre ellas.

Una de esas personas es María, que se encargará de dirigir un vicerrectorado. En esta tarea la acompañará su equipo: Valentina, José, Eduardo, Gloria y Pablo.

Estas seis personas nunca habían trabajado juntas y necesitan establecer los canales y medios de comunicación interna para coordinar sus actividades. Obviamente también tienen que plantearse canales de comunicación externos al equipo (con otros equipos del rectorado o de la UPW o con agentes sociales de interés que proporcionan información o realizan solicitudes al vicerrectorado, o a las que María y su equipo les tienen que solicitar cosas). Pero su prioridad ahora es centrarse en como hacer fluir la comunicación entre ellos.

Por un lado, necesitan tener un sistema para gestionar las reuniones periódicas y poder consultar los acuerdos tomados. Por otro lado, también tienen que buscar solución para las comunicaciones de asuntos urgentes (que requieren de un intercambio de información u opiniones entre reuniones, a veces instantáneamente o en plazo de unas cuantas horas);

para las comunicaciones particulares entra unas pocas personas del equipo; o las comunicaciones para la gestión de temas que tardan cierto tiempo en resolverse (podríamos denominarlos mini-proyectos) y que requieren de un proceso iterativo de recogida de información, análisis de la misma y toma de decisiones.

La UPW ha invertido una cantidad de dinero adquiriendo la licencia corporativa de una aplicación comercial con mucha implantación en el mundo empresarial (en empresas de todo tipo y, sobre todo, multinacionales). La licencia la renuevan anualmente. Esta aplicación da un soporte razonablemente bueno a las reuniones remotas (por video o audio conferencia) y también a las comunicaciones de mensajes instantáneos que no se van a reutilizar en el futuro. Está integrada con dispositivos móviles, tabletas y ordenadores a través de una misma cuenta de usuario que se sincroniza casi instantáneamente. Lo que facilita el trabajo desde casi cualquier entorno.

Sin embargo, esta aplicación, tiene serias lagunas para dar soporte a conversaciones estructuradas en torno a temas y sub-temas, en las que participan varias personas y no siempre de manera síncrona y donde diversos temas o respuestas se van cruzando y fácilmente acaba perdiéndose el hilo de la comunicación. El sistema de avisos y notificaciones no resuelve el problema pues los mensajes de un mismo tema suelen acabar dispersos y separados de los mensajes relacionados por una nube de mensajes intermedios, sin ninguna capacidad de clasificarlos, ordenarlos o priorizarlos. Por ejemplo, aunque puedes citar un mensaje en una respuesta (para saber a qué tema se refiere), no es posible ver juntas todas las respuestas a un mensaje concreto (salvo que todas ellas se escriban antes de que otro tema se cruce). Es decir, los mensajes se muestran en el orden que se han escrito y no anidados por respuestas o temáticas.

Es posible organizar las comunicaciones en la aplicación usando canales (o carpetas de comunicación) pero dentro de cada una de ellas, el caos surge fácilmente cuando la participación empieza a crecer. Además, no es posible exportar el contenido de cada uno de esos canales, ni si quiera copiando el texto de varios mensajes para pegarlo después en algún repositorio para gestión del conocimiento. Por último, la herramienta de búsquedas de la plataforma es muy limitada, sin etiquetas y sin filtros avanzados o que permitan seleccionar los mensajes generados como respuesta a un mensaje o tema concreto.

Por otra parte, la UPW también renueva cada año las licencias de varias aplicaciones: un gestor documental con capacidad de calendario, wiki, foros de discusión, blogs, lista de datos y enlaces (<https://docs.alfresco.com/content-services/community/using/sites/features/>) ; una plataforma de aprendizaje con capacidad de facilitar la comunicación y la colaboración a través de un sistema de anuncios, chat, correo electrónico, foros, mensajes y wiki (<https://www.sakailms.org/sakai-lms-features>) especialmente diseñado para ordenador pero que admite pasarelas para integrar de alguna forma con dispositivos móviles y tabletas; y una plataforma de gestión de incidencias o solicitudes que permite organizar conversaciones por temas, asignarlas a diferentes gestores y organizar un flujo trabajo para la resolución de los temas (<https://www.atlassian.com/es/software/jira/service-management/features/itsm#configuration-management>) .

Además, algunas personas del equipo de Maria disponen de plataformas libres instaladas en servidores de la UPW que les permiten trabajar con blogs (WordPress) y con una plataforma de aprendizaje alternativa (Moodle) con capacidad de foros, wiki, glosarios,

mensajes y notificaciones (<https://docs.moodle.org/311/en/Features>) integrado en múltiples dispositivos (móvil, tableta y ordenador).

Tu tarea

Ponte en el papel del equipo de María. ¿Cómo abordarías la situación? Si te da tiempo, ¿qué soluciones propondrías?

Referencias que pueden resultar de ayuda en la resolución del caso

- Marin-García, J. A., García-Sabater, J. J., García-Sabater, J. P., & Maheut, J. (2020). Protocol: Triple Diamond method for problem solving and design thinking. Rubric validation [protocol; problem-solving; design thinking; framework; PDCA; 8D; DMAIC; 6-sigma; process improvement; kaizen]. *WPOM-Working Papers on Operations Management*, 11(2), 49-68.
<https://doi.org/10.4995/wpom.v11i2.14776>
- Marin-García, J. A., Marin-García, T., Perello-Marin, M. R., & García-Sabater, J. J. (2010). Selección de plataformas para el trabajo colaborativo en grupos deslocalizados: formulación del problema. *WPOM-Working Papers on Operations Management*, 1(1), 41-45.
<https://doi.org/10.4995/wpom.v1i1.798>