

1ER. CUATRIMESTRE 2024 - TP GRUPAL NRO. 4 -
“COMUNICACIÓN”

EQUIPO NRO: 2

INTEGRANTES:

- **ALTAMIRANDA, GERARDO** (Cocina | Instituto de Oncología Ángel H. Roffo)
- **MOLINARO, VANESA** (División Obstetricia | Hospital de Clínicas José de San Martín)
- **OLUB, ROCÍO** (Dirección Docente | Facultad de Ciencias Sociales)
- **SEBA, MARCIA** (Máster Internacional en Tecnología de los Alimentos (M.I.T.A.) | Comunicación y Medios Audiovisuales | Facultad de Agronomía)
- **SEGOVIA, CARLA** (Dirección de Tesorería | Instituto de Oncología Ángel H. Roffo)
- **DOMINGUEZ, NATALIA** (Dirección de Archivo y Estadística | Hospital de Clínicas José de San Martín)

Consigna:

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

Instituto de Oncología "Ángel H. Roffo" (UBA) | Departamento de Alimentación | Cocina

2) Defina 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:

Es la forma de transmitir la información de manera instituida, es decir, por canales formales diseñados por la organización. Establece qué hacer, cómo y cuándo; y tácitamente, lo que no debe hacerse.

La información está circunscrita a temáticas laborales, y responde a manuales, reglamentos y estatutos conformes a los objetivos y políticas de la organización. El conjunto de estos mensajes se denominan "flujo de contenidos", que llegan a todos los miembros y pueden representarse en el organigrama.

Ejemplo:

Una de las formas de comunicación formal que adopta el Dpto. de Alimentación del Instituto Roffo se aplica por medio de un libro de actas que se encuentra en la oficina. En dicho libro se deja asentado por escrito las tareas, procedimientos e indicaciones que el próximo turno debe realizar, como las preparaciones que deben adelantarse en cada equipo de trabajo, los cambios de dietas de los pacientes, etc.

Comunicación informal:

Procesos cotidianos por los cuales los miembros de la organización expresan ideas y estados de ánimo por canales no institucionales. Evidencia el nivel de bienestar diario, la convivencia de empleados entre sí, así como entre empleados y superiores. Permite analizar los niveles de motivación, compromiso, etc.

Se puede visualizar con un sociograma.

Ejemplo:

Normalmente, alrededor de las 13hs, en el área de Cocina se para a almorzar. Los cuatro integrantes del turno se sientan a comer, y suelen sumarse mucamos (quienes reparten la comida a las habitaciones) u otros trabajadores del hospital. En esos momentos se aprovecha para relajar un poco, y se charla de cómo estuvo la jornada, de partidos de fútbol, series, etc. Es un espacio para socializar con los compañeros de trabajo.

FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN

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).

Modelo de la Cadena:

La comunicación fluye de acuerdo con la línea o cadena de mando, tanto descendente como ascendente. Esto quiere decir que la información baja primero desde los niveles jerárquicos superiores hacia los inferiores (Jefe, administrador, gerente, empleado), y viceversa.

Ejemplo:

El jefe de área emite un comunicado donde indica que antes de una fecha determinada todo el personal a su cargo tiene que disponer las fechas de inicio y reincorporación de vacaciones. Esa información es comunicada a cada jefe de turno para ser distribuida a cada integrante del Servicio de Alimentación del Instituto Roffo.

Modelo de la rueda:

La comunicación se realiza en forma "radial". Es decir, una sola persona recibe primero la información, y la comunica uno a uno a los integrantes, como si estuviera "en el centro de una rueda".

Ejemplo:

En este caso la jefa del Servicio de Alimentación necesita hacer una nueva modificación en el menú semanal para los pacientes y para el personal autorizado del Instituto. Antes de proceder con ella, les comunica a las encargadas de los diferentes turnos (turno mañana, tarde y sadofe). Una vez que las encargadas tengan esa información, la misma será comunicada al resto del personal para que estén al tanto de dichas modificaciones.

Modelo de estrella:

Este modelo permite que todos los miembros se comuniquen entre sí, ya que integra en el funcionamiento los canales de comunicación.

Ejemplo:

Días atrás se planificó una reunión de todos los integrantes del Sector de Alimentación del Instituto Roffo, debido a una situación relacionada a las recategorizaciones que generaba malestar. Parte del personal con mucha antigüedad se encontraba que todavía tenía una categoría muy baja. En consecuencia, el jefe de área convocó a todo el personal de alimentación para comunicarles las decisiones, los pasos a seguir y también escuchar los diferentes

FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN

reclamos de todos los integrantes del sector. De este modo de comunicación se logró un intercambio fluido de parte de todos los presentes.

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).

Ejemplo con el modelo de Shannon y Weaver

Instituto de Oncología "Ángel H. Roffo" (UBA) | Departamento de Alimentación | Cocina

