

**Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo  
Escuela Superior de Huejutla  
Licenciatura en Enfermería**

**Comunicación como parte del  
proceso administrativo en el  
departamento de Enfermería**

**Asignatura: Administración de los  
servicios de Enfermería**

**Julio Diciembre 2017**

**Elaborado por: Mtro. Abel Salazar Marcial**

# Resumen:

**En todas las empresas los diferentes integrantes tienen la necesidad de transmitir mensajes (sentimientos, emociones, formas de pensar, etc.), con la finalidad de que la organización funcione de forma correcta.**

**Es por ello que estudiar los elementos de la comunicación es un tema de suma importancia, ya que en el desarrollo de los procesos organizacionales, se debe mantener una comunicación efectiva horizontal y vertical, permitiendo con esto el logro de los objetivos personales e institucionales.**

**Palabras clave:**

**Comunicación, administración, barreras de la comunicación, mensaje, habilidades de comunicación.**

# **Abstract:**

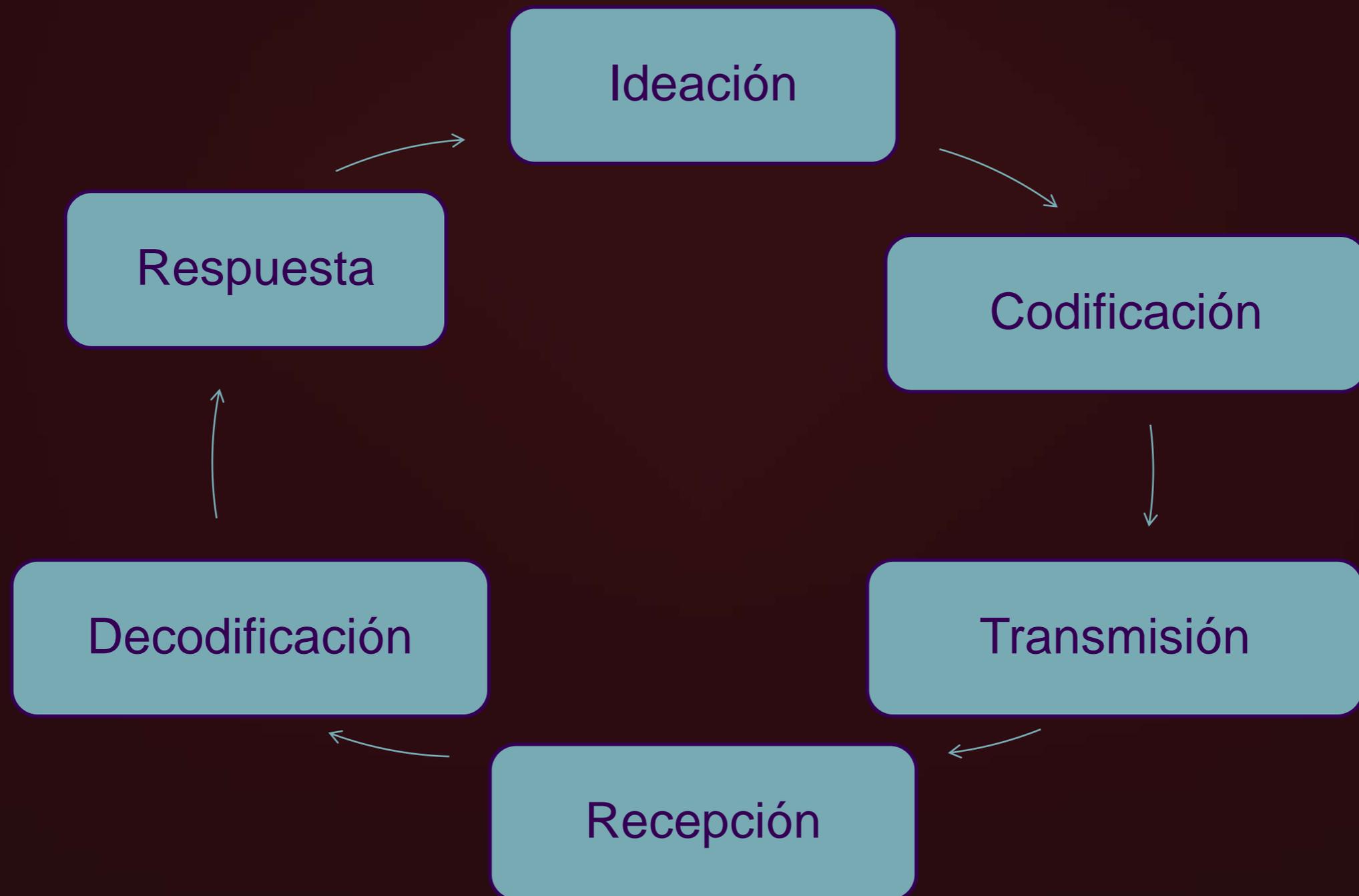
**In all the companies the different members have the need to transmit messages (feelings, emotions, ways of thinking, etc.), in order that the organization works correctly.**

**That is why studying the elements of communication is a very important issue, since in the development of organizational processes, effective horizontal and vertical communication must be maintained, thus allowing the achievement of personal and institutional objectives.**

**Keywords:**

**Communication, administration, communication barriers, message, communication skills.**

# PASOS DE LA COMUNICACIÓN:



# 1.- IDEACIÓN:

Decisión de compartir el contenido de un mensaje con alguien

Sentir la necesidad de comunicar

Desarrollar una idea

Seleccionar información para compartirla.

La **comunicación** puede informar, persuadir, ordenar, interrogar o entretener. El emisor necesita tener un objetivo y pensar con claridad; en caso contrario, el mensaje será confuso y carente de significado.

## 2.- CODIFICACIÓN:

Determinar  
los  
símbolos

Lenguaje  
hablado

Lenguaje  
escrito

Lenguaje  
a través no  
verbal.

Es importante utilizar símbolos claros y comprensibles para comunicar la información que el receptor necesita conocer.

## 3.- TRANSMISIÓN:

El tercer paso, la transmisión del mensaje, debe superar interferencias como expresiones confusas, evitar frases largas y complejas, distorsión por los dispositivos de registro, ruido de fondo y escritura a mano ilegible.

# 4.- RECEPCIÓN DEL MENSAJE



## 5.- DECODIFICACIÓN:

El receptor define las palabras e interpreta los gestos durante la transmisión del habla.

Los mensajes escritos proporcionan más tiempo para la decodificación y, por tanto, permiten que el receptor evalúe el significado explícito y las implicaciones del mensaje, sobre la base de lo que los símbolos significan para él.

## 6.- RESPUESTA

La respuesta (retroalimentación o *feedback*) es el sexto y último paso del proceso. Tiene mucha importancia para el emisor saber que el mensaje ha sido recibido e interpretado adecuadamente y con exactitud .

# HABILIDADES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

## FACILITAR LA COMPRENSIÓN

- Asumir los valores
- Aclarar
- Confirmar

## POTENCIAR EL VALOR

- Identificar los méritos
- Construir sobre ideas
- Equilibrar cualidades y preocupaciones
- Apoyar

# PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN

La efectividad de los distintos medios difieren con el nivel cultural

El autoestima baja sugiere mayor facilidad para influenciar.

Mayor probabilidad de escuchar los mensajes compatibles con sus expectativas

# TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- Procesador de textos
- Las bases de datos
- El programa de gráficos
- Programa de presentación
- El correo electrónico

- El buzón de voz
- Programa de calendario y planificación
- Internet
- Los teléfonos móviles
- Las páginas web
- Teleasistencia

De estas formas nos podemos comunicar en el departamento de enfermería empleando la tecnología

## Barreras de la comunicación

### Los obstáculos físicos

Sordera, ambiente ruidoso, dificultades del habla, visión deficiente y escasa capacidad cognitiva.

### Los obstáculos emocionales

Consisten en agresividad, miedo, prejuicios y amenazas.

### El razonamiento defectuoso

Mala expresión de los mensajes.

# OBSTÁCULOS PARA LA COMUNICACIÓN



# CONCLUSIÓN:

El departamento de enfermería requiere de una comunicación constante de forma horizontal y vertical, esto permitirá mantener informado a todos los integrantes respecto al plan a seguir, al mismo tiempo que contribuirá a conocer el correcto funcionamiento de la empresa.

# FUENTES BIBLIOGRÁFICAS:

Münch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. México: Pearson.

Robbins, S. P., & Timothy, A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.