



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Escuela Superior de Tizayuca



Área Académica: Licenciatura en Turismo

Tema: Fundamentos de comunicación en las organizaciones

Profesor: M. en A. Elba Mariana Pedraza Amador

Periodo: Enero-Junio 2012



Tema: Communication fundamentals in organizations

Communication allows us to know each other, to show and demonstrate different ways without losing authenticity.

Understand it as an ongoing process of transmission and reception of values, attitudes, actions and ideas allows us to grow and develop as groups and organizations that have the firm conviction to overcome adversity.

Keywords: Communication

Comunicar

Se trata de una acción humana social, intencional, compleja y significativa que puede ser interpersonal, grupal, institucional, de masas, estratégica, espontánea, publicitaria, consciente o inconsciente.



Las actitudes, acciones, estructuras y todo cuanto hacemos y dejamos de hacer comunican qué pensamos, qué queremos y en definitiva, quiénes somos.

Caracciolo, Nadia. Comunicación para PYMES: cómo y porque invertir en una gestión de prensa. Argentina: Lectorum S.A., 2010. p 15. <http://site.ebrary.com/lib/uaehsp/Doc?id=10418130&ppg=16>
Copyright © 2010. Lectorum S.A.. All rights reserved.



Escuela Superior de
Tizayuca

¿Qué es comunicación?

Real Academia de la Lengua Española:

- a) Hacer a otro partícipe de lo que uno tiene
- b) Describir, manifestar o hacer saber a alguien alguna cosa
- c) Conversar, tratar con alguien de palabra o por escrito
- d) Transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor.



¿Qué es comunicación?

«El acto de comunicar es un **proceso** complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un **intercambio de mensajes con códigos similares**, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un **canal** que actúa de soporte en la transmisión de la información.»

Hofstadt Román, Carlos. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. Ediciones Díaz de Santos, 2da reimpresión. Pag. Consultada: 10



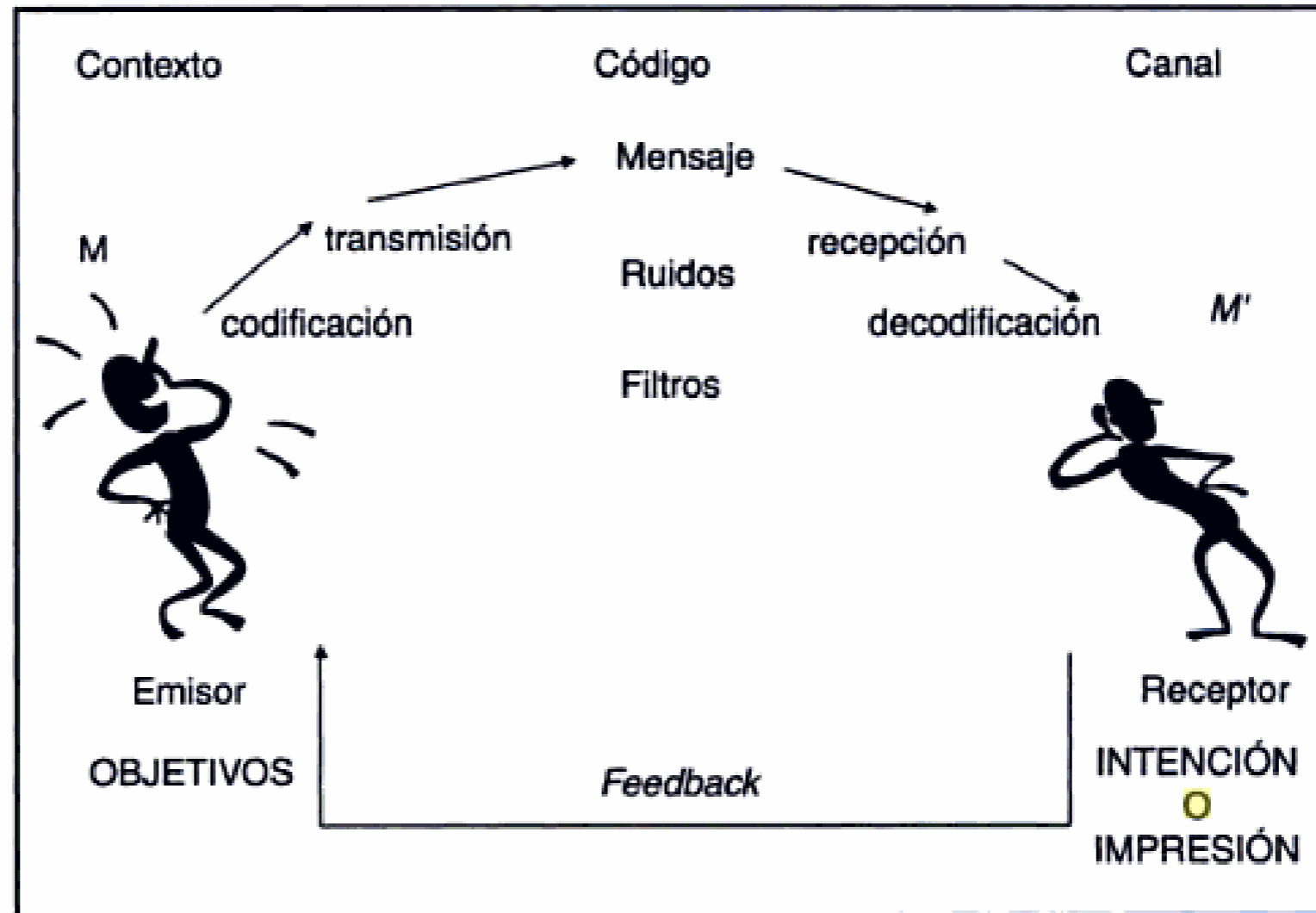
Ejercicio 1

Ojos cerrados

- **Objetivo:** Identificar la efectividad del proceso de comunicación entre compañeros.
- La actividad se realizará en parejas de estudiantes
- **Recursos:** Lápiz, una hoja de papel tamaño carta, pizarrón y plumogis
- El docente dará a conocer las instrucciones de la actividad de manera verbal.
- Se realizará una retroalimentación con las experiencias de los estudiantes al final de la actividad.



Proceso de comunicación

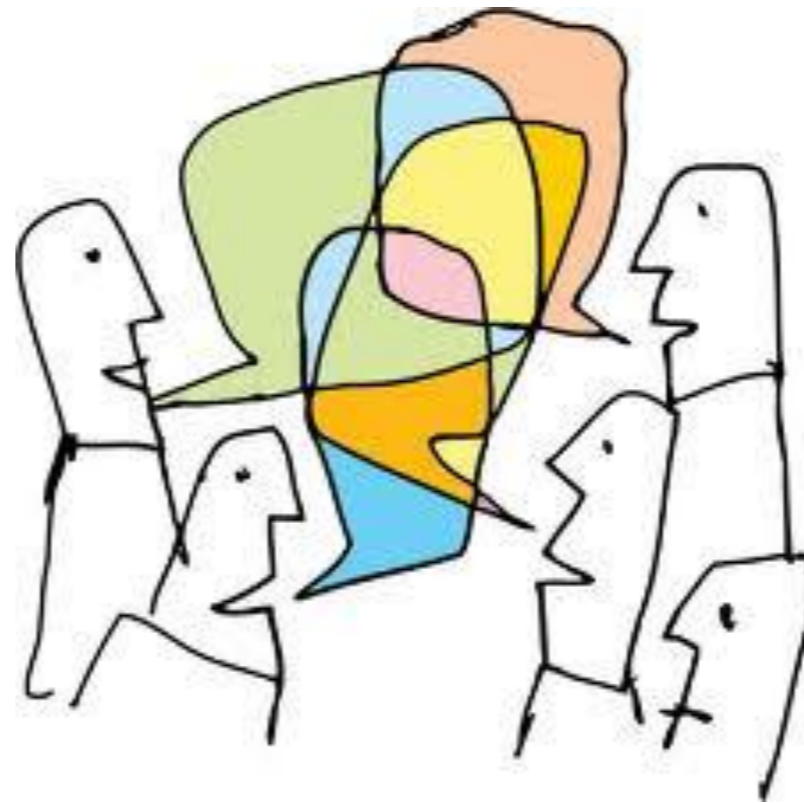


Hofstadt Román, Carlos. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. Ediciones Díaz de Santos, 2da reimpresión. Pag. Consultada: 21

*Any problem, big or small, within a family,
always seems to start with bad communication.*

Someone isn't listening.

Emma Thompson



Escuela Superior de
Tizayuca



Ejercicio 2

Reflexionemos

Te invito a ver el video «Aprenda a pensar como gerente» que se encuentra disponible en videoteca de la UAEH.

El identificador del documento es:
UAEHV52005131

Posteriormente comparte tu opinión con tus compañeros.



- *“A world community can exist only with world communication, which means something more than extensive short-wave facilities scattered; about the globe. It means common understanding, a common tradition, common ideas, and common ideals”.* Robert M. Hutchins



La comunicación en las organizaciones

La comunicación organizacional en un grupo u organización es parte del fortalecimiento y desarrollo institucional y se concreta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones en la misma y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea.



La comunicación en las organizaciones

- La organización implica una estructura de funciones o puestos intencional y formalizada.
- Los patrones de relaciones y obligaciones formales, las políticas de operación, los procedimientos de trabajo constituyen su estructura organizacional.



La comunicación en las organizaciones

- Sin embargo en las organizaciones, la intención de quien comunica es, entonces, cambiar o reforzar el comportamiento de aquel que recibe la comunicación.



La comunicación efectiva es aquella que da como resultado los cambios que en el receptor intenta ver.



La comunicación en las organizaciones

- El reto del profesionalista en cualquier campo es ser un buen comunicador .
- Los gerentes de manera general pueden incrementar la eficiencia al actualizar el proceso para aprovechar tecnologías nuevas y más eficientes.
- La mejora de calidad implica una comunicación efectiva para orientar a los miembros de la organización las rutas para alcanzarla.
- Ayuda a mejorar la capacidad de respuesta hacia los clientes.



Actividad para reforzar lo visto

- *En el ámbito turístico es de vital importancia en el servicio al cliente, tal como se aprecia en el siguiente video que puedes ver en el canal de markturismo en el servicio de YouTube.*



<http://www.youtube.com/watch?v=FPeJ1roCPGE&feature=related>

- *Y para leer algunas otras recomendaciones sobre la comunicación en las organizaciones te sugiero leer:*



<http://www.improvemybusiness.com.au/manage-staff/staff-development/effective-communication-in-the-workplace-means-improving-employee>



Referencias

- Caracciolo, Nadia. Comunicación para PYMES: cómo y porque invertir en una gestión de prensa. Argentina: Lectorum S.A., 2010. p 15.<http://site.ebrary.com/lib/uaehsp/Doc?id=10418130&ppg=16>
- Hofstadt Román, Carlos. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. Ediciones Díaz de Santos, 2da reimpresión. Pag. Consultada: 10
- M. Reynolds, Janice. Aprenda a pensar como gerente. Peliculas Mel, S.A. 193. UAEHV52005131

