

Título de la Materia:
“Habilidades Gerenciales”



**Programa Educativo: Especialidad en Administración de
Empresas Turísticas.**

Lugar donde se imparte: Facultad de Turismo y Gastronomía

Responsable de la elaboración:

M. en A. Mónica del Valle Pérez

Fecha de elaboración: Julio de 2014



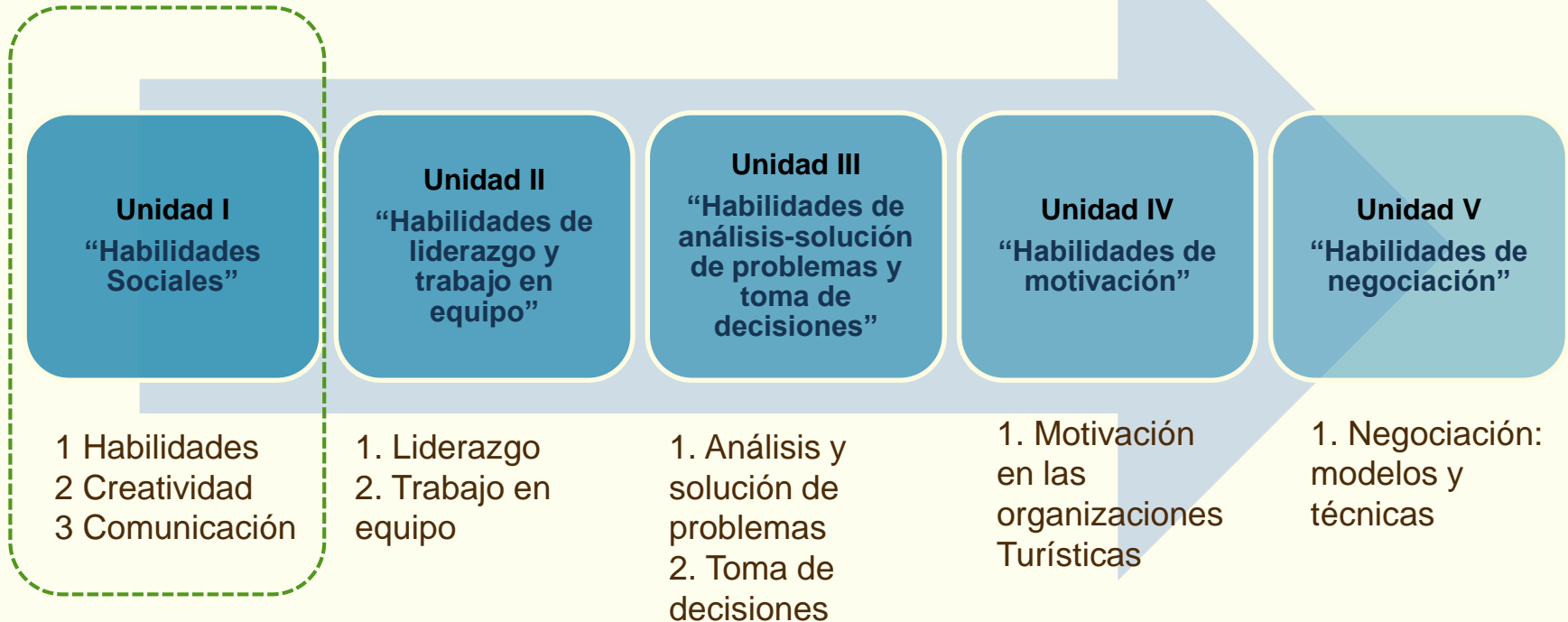
Objetivo general

Desarrollar habilidades gerenciales para la solución de problemas y la administración de proyectos que contribuyan al desarrollo de empresas turísticas competitivas.



Secuencia didáctica

Habilidades gerenciales/ directivas



Unidad I “Habilidades sociales”

Tabla de contenido

Tema 1. Habilidades	Pág.
1.1 Definición de habilidades	9
1.2 Tipos de habilidades sociales	11
1.3 Importancia de la habilidades sociales y sus funciones	14
Tema 2. Creatividad como habilidad directiva	
2.1 Definición de creatividad	18
2.2 Tipología	19
2.2.1 Creatividad plástica	19
2.2.2 Creatividad fluente	20
2.2.3 Creatividad científica	21
2.2.4 Creatividad social	22
2.2.5 Creatividad inventiva	23
2.3 Caso práctico (ejercicios de creatividad enfocados al sector turístico)	24

Unidad I “Habilidades sociales”

Tabla de contenido

Tema 3. Comunicación	Pág.
3.1 Definición de comunicación	26
3.2 Clasificación de la comunicación	27
3.3 Barreras de la comunicación	30
3.4 Importancia de la comunicación en la sociedad	32
3.5 La comunicación como habilidad directiva	35
Resumen (mapa mental)	36
Referencias	37

Introducción

Uno de los objetivos más importantes de cualquier organización es promover la eficiencia y eficacia que conlleven al **éxito**.

Para alcanzar tal éxito, la clave es el factor humano, que desarrolla ciertas **habilidades** al interactuar con otros, comunicar y expresar ideas, comprender de una manera más sensible su entorno al mismo tiempo que soluciona problemas y toma decisiones. Asimismo, la **creatividad y comunicación** son elementos que sirven como auxiliares en la ejecución de tareas más innovadoras y productivas.

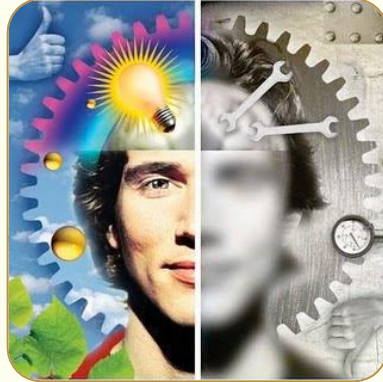
Por tal razón, el propósito del presente es identificar las generalidades del contexto de las **habilidades directivas en las organizaciones turísticas**, para que posteriormente la información bajo un enfoque constructivista sea analizada y discutida **en clase**.

Tema 1 “Habilidades sociales”



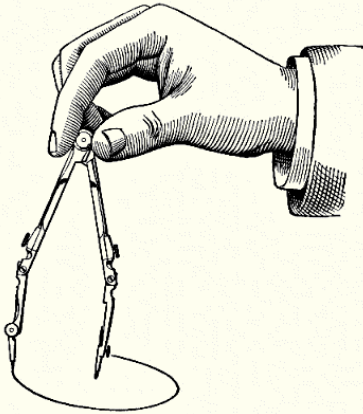
1.1 Definición de habilidades.

Del latín “*habilitas*”, es la **capacidad y destreza** para realizar algo, que se obtiene en forma innata, o se adquiere o perfecciona, en virtud del aprendizaje y la práctica.



Las habilidades o destrezas pueden darse en múltiples ámbitos de la vida, ya sea en el deporte en las artes, en las ciencias, en las actividades manuales, etcétera. **Todas las personas tienen una o más habilidades** y es muy poco probable que alguien posea grandes habilidades.

1.1 Definición de habilidades



- Entendemos por **habilidades** aquellas acciones, conductas, conjunto de recursos cognitivos, actitudes, patrones de comportamiento implicados en cualquier actividad, que son producto de la educación.

- **Una habilidad nos capacita** a realizar adecuadamente otras actividades jerárquica y/o lógicamente asociadas

1.2 Tipos de habilidades sociales

Habilidades sociales primarias

- Escuchar
- Iniciar una conversación
- Mantener una conversación
- Formular una pregunta
- Dar las gracias
- Presentar a otras personas
- Hacer un cumplido.



Habilidades sociales avanzadas

- Pedir ayuda
- Participar
- Dar instrucciones
- Seguir instrucciones
- Disculparse
- Convencer a los demás



1.2 Tipos de habilidades sociales

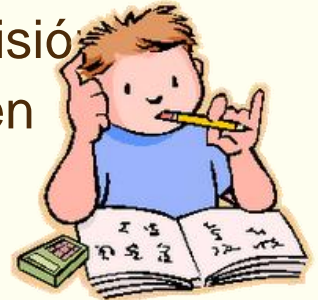
Relacionadas con los sentimientos

- Conocer que siento
- Expresar lo que siento
- Comprender qué siente el otro
- Enfrentarse con el enfado de los demás
- Expresar afecto
- Resolver el miedo
- Auto-recompensarse
- Pedir permiso
- Ayudar a los demás



Habilidades de planificación

- Tomar iniciativas
- Establecer un objetivo
- Ser consciente de las propias habilidades
- Recoger información
- Tomar una decisión
- Concentrarse en una tarea



1.2 Tipos de habilidades sociales

Habilidades para hacer frente al estrés

- Formular una queja
- Responder a una queja
- Demostrar deportividad después del juego.
- Resolver la vergüenza
- Arreglárselas cuando le dejan de lado
- Defender a un amigo
- Responder a la persuasión
- Responder al fracaso
- Enfrentarse a los mensajes contradictorios
- Responder a una acusación
- Prepararse para una conversación difícil
- Hacer frente al estrés en un grupo

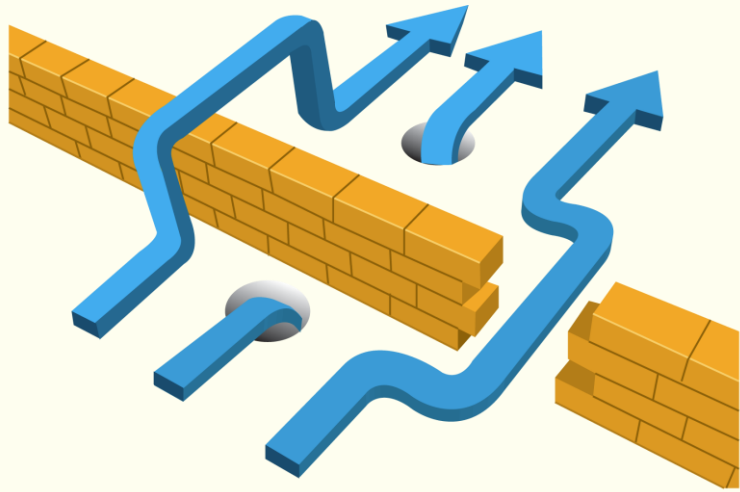


1.3 Importancia de las habilidades sociales y sus funciones



Relacionarse bien con los demás ser comprensivo e influyente generan **comportamientos laborales efectivos y eficaces**. Las competencias sociales, como emitir mensajes claros, convencer, liderar, persuadir, y saber colaborar son habilidades propias de los equipos de trabajo **productivo**.

1.3 Importancia de las habilidades sociales y sus funciones



En la actualidad, los trabajadores más competentes y valorados a nivel social, mantienen el éxito de las organizaciones, son capaces de conciliar, negociar, crear y resolver conflictos en el trabajo.

Las personas con habilidades sociales son capaces de trabajar en equipo en la consecución de metas. Motivan e influyen, dirigiendo los cambios favorables para una organización.



1.3 Importancia de las habilidades sociales y sus funciones

Según Gil y León (2010), las Habilidades Sociales permiten desempeñar las siguientes funciones :



Son reforzadores en situaciones de interacción social.

Disminuye el estrés y la ansiedad ante determinadas situaciones sociales.

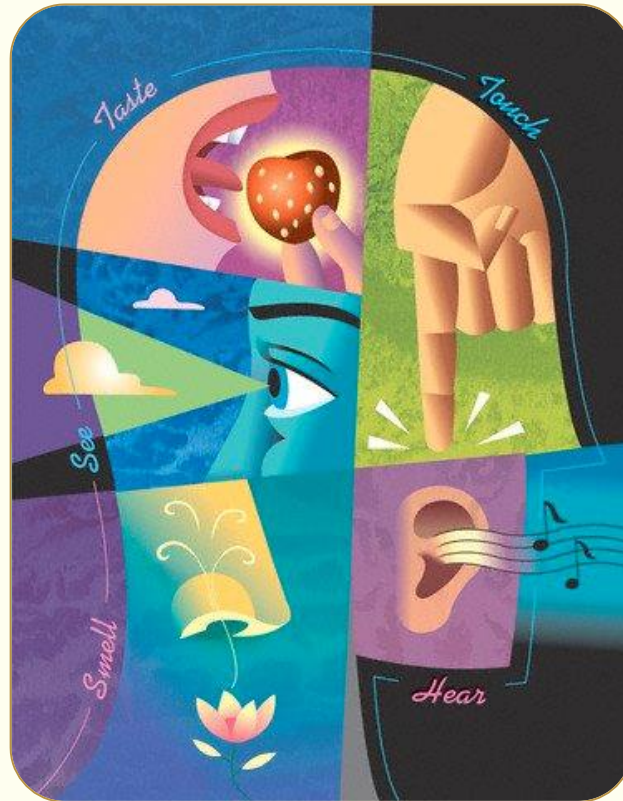
Mantienen o mejoran la relación interpersonal con otras personas. Una buena relación y comunicación es uno de los puntos base para posteriores intervenciones con cualquier tipo de colectivo.



Mantiene y mejora la autoestima y el auto concepto.



Tema 2 “Creatividad”



2.1 Definición de Creatividad



La **creatividad** es la capacidad de crear, de producir cosas nuevas y valiosas, es la capacidad de un cerebro para llegar a conclusiones nuevas y resolver problemas en una forma original. Debe ser intencionada y apuntar a un objetivo.



2.2 Tipología

2.2.1 Creatividad plástica

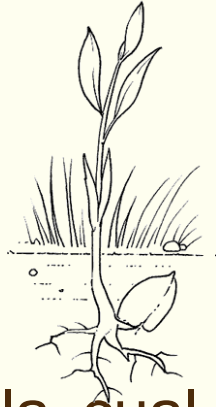
Es la forma de representación y comunicación, que emplea un lenguaje el cual permite expresarse a través del **dominio de materiales plásticos** y de distintas técnicas que favorecen el proceso creador. creativa personalizada y auténtica.



Lo fundamental en este proceso es la **libre expresión**; siendo esta una manera de creatividad más informal y en su defecto relacionándolo más con la locura ya que se muestra una visión diferente a lo esperado. Es donde se realiza una expresión.

2.2 Tipología

2.2.2 Creatividad fluente



Es aquella en la cual predominan los valores, los anhelos y los sueños, lo imaginativo, el simbolismo y el espíritu quimérico, lo religioso y lo místico. Lo que tiene que ver con los sueños es que cuando soñamos imaginamos cosas que pueden o no ser reales; el sueño nunca dice lo que uno ya sabe. Indica algo desconocido, un punto ciego.

2.2 Tipología

2.2.3 Creatividad científica

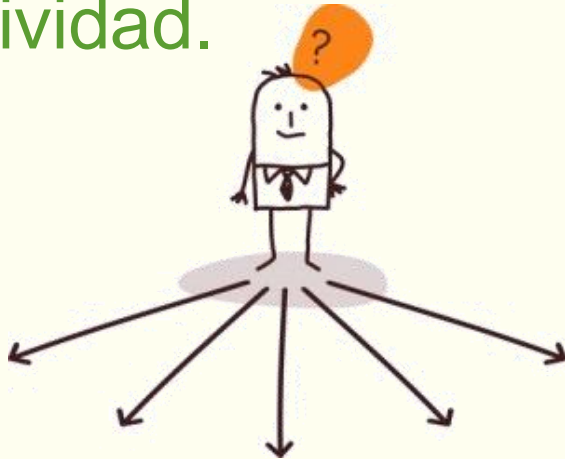
En esta se aplica el ingenio y el talento en la investigación de nuevos conocimientos, aprovecha todas las partes de la fase científica y no solo se dedica a generar hipótesis. Siendo así la capacidad humana para innovar a través del conocimiento científico.



2.2 Tipología

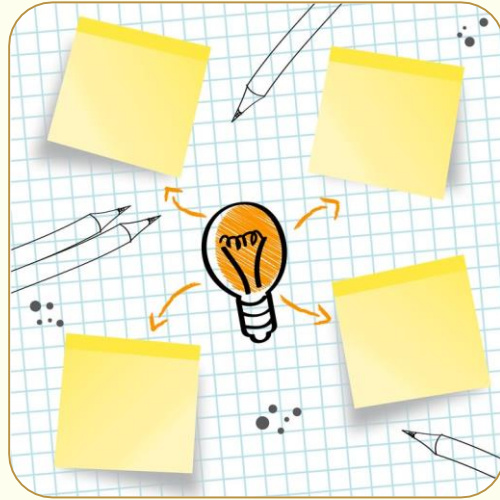
2.2.4 Creatividad social

Tiene como finalidad la excelencia en la convivencia feliz, en el bienestar general y particular, y la obtención del bien común, por lo tanto se puede considerar como una **plataforma de iniciativas sociales relacionadas con el diseño y la creatividad.**



2.2 Tipología

2.2.5 Creatividad inventiva



Es la **aplicación talentosa** de las ideas, las teorías y los recursos, a la solución de problemas del quehacer ordinario. Emplear cosas nuevas para hacer así una dinámica distinta y ser originales en cuanto a nuevas aplicaciones de técnicas.

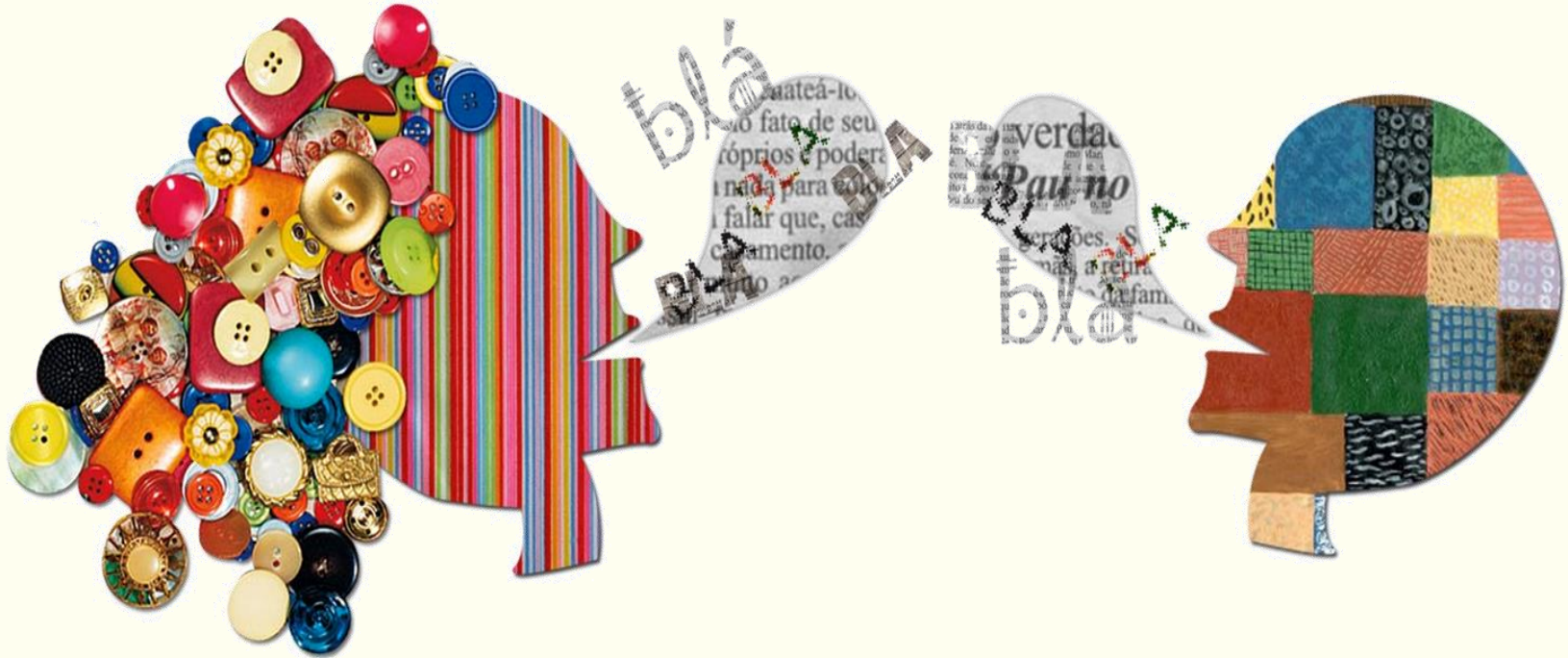
2.3 Caso práctico



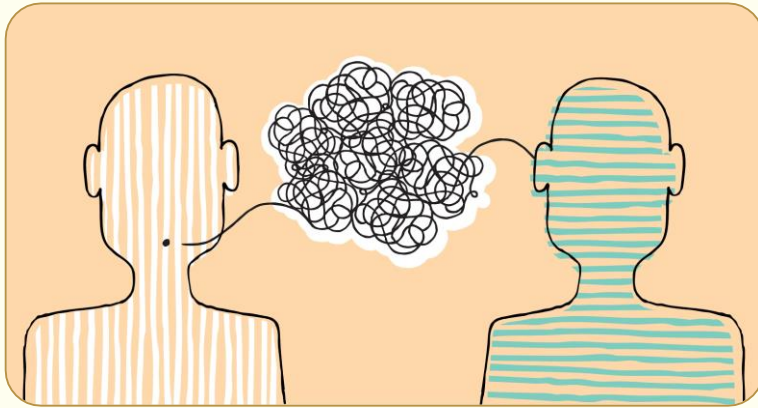
Instrucciones:

1. Trabajar en equipo (integrado por 3 personas).
2. Seleccionar un **servicio turístico**: Hospedaje, alimentos y bebidas, eco-turismo, turismo extremo, agencia de viajes, etcétera.
3. Dentro de los servicios turísticos crear algo **innovador** que les permita desarrollarse plenamente como individuos.
4. Dar a conocer la **propuesta** con su alcance turístico.

Tema 3 “Comunicación”



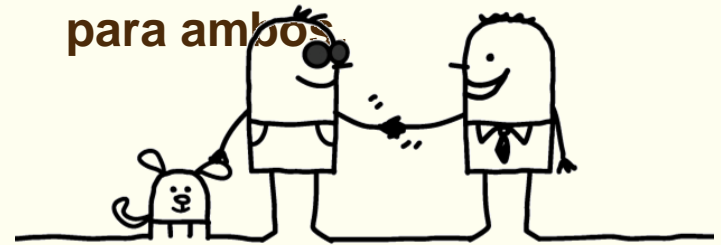
3.1 Definición de comunicación



La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “**compartir algo, poner en común**”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se

encuentran en grupo.

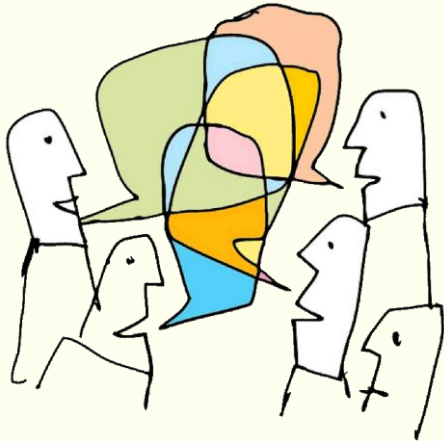
Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para **transmitir, intercambiar o compartir** ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.



3.2 Clasificación de la comunicación

Comunicación verbal

Se refiere a la comunicación que se vale de la palabra para dar el mensaje, es la principal forma de comunicación que se utiliza.



Oral

Tipos



Escrita

3.2 Clasificación de la comunicación

Comunicación no verbal

Podemos comunicar sin pronunciar palabras, sin escribir cosa alguna. Puede ser por medio del movimiento corporal (postura, gestos, ademanes), la proxémica (uso físico de los espacios), etcétera.

Tipos



Visual/Gráfica



Gestual



Auditivo

Otros tipos de comunicación (utilizados en las organizaciones)

Por su nivel social

- Intrapersonal
- Interpersonal
- Grupal
- Pública



Por su transmisión en el mensaje

- Directa
- Indirecta



Por su flujo en la estructura organizacional

- Vertical/ horizontal/ paralela
- Ascendente/descendente

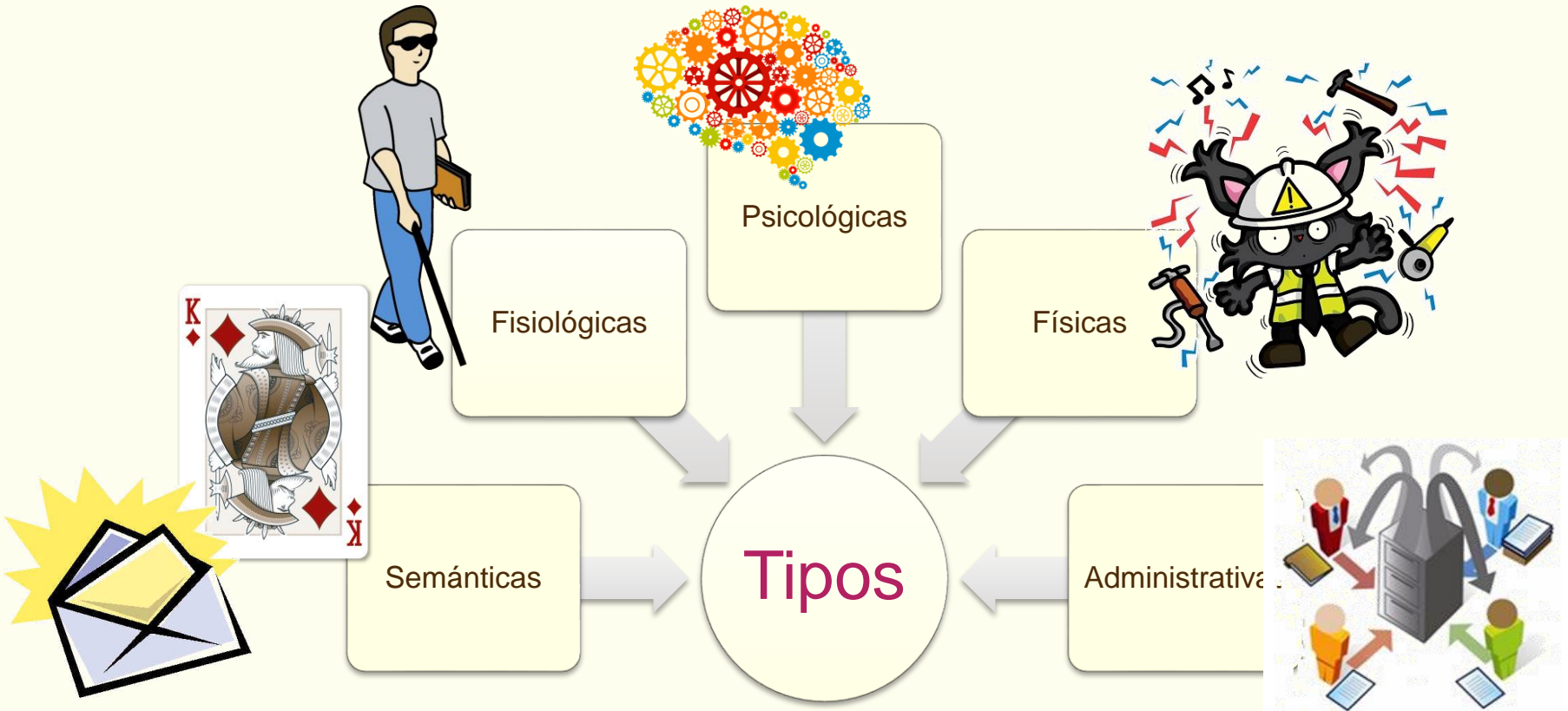


Por su protocolo

- Formal
- Informal



3.3 Barreras de la comunicación



3.3 Barreras de la comunicación

Barrera	Se refiere a:
Semántica	Cambian la significación e interpretación de las palabras, cuando son precisadas en el contexto.
Fisiológica	Impiden recibir o transmitir un mensaje con claridad, principalmente debido a una discapacidad sensorial .
Física	Circunstancias presentes en el entorno físico , que interfieren de manera negativa en el proceso de la comunicación, tales como: iluminación, ruidos, distancia. O deficiencia en los medios : teléfono, televisión, radio, computadora, etcétera.

3.3 Barreras de la comunicación

Barrera	Se refiere a:
Psicológicas	Ocasionado por el grado o rechazo del mensaje, deformación o deficiencia se debe a estados emocionales, prejuicios, o simplemente no se entiende lo que lee o escucha.
Administrativas	Se originan en las estructuras organizacionales inadecuadas debido a la mala formulación, planeación y organización de operación de los canales. Sus consecuencias originan carga de trabajo, comunicación impersonal, mal clima organizacional, mala transmisión de la información , etcétera.

3.4 Importancia de la comunicación en la sociedad

En pleno siglo XXI, la comunicación juega un papel trascendental en la vida de todo ser humano por la relevancia que tiene como actividad de intercambio de ideas, pensamientos y puntos de vista.



3.4 Importancia de la comunicación en la sociedad



Hoy por hoy la sociedad exige nuevas maneras de comunicación a un **ritmo acelerado** que permita la interacción en cualquier parte del mundo, a cualquier hora y con esto estaremos en un mundo globalizado.

3.5 La comunicación como habilidad directiva



En todas las relaciones humana es imperativa la comunicación, pero ¿Cómo afecta a los miembros de una organización?



¿Qué características necesita un líder para hacer efectivo un mensaje?

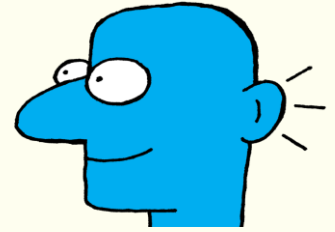
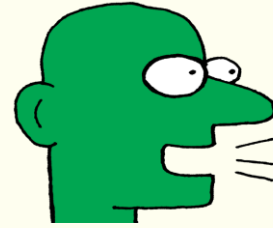
¿Qué impacto tiene la comunicación y la forma de comunicar dentro de un grupo determinado?



3.5 La comunicación como habilidad directiva

Algunos datos

Las **palabras** representan **7%** de nuestra capacidad de influenciar a las personas

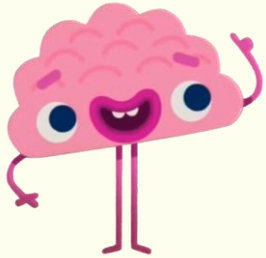


El lenguaje corporal el **55%**

Tono de **VOZ** un **38%**



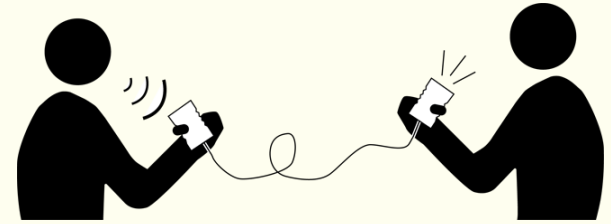
Resumen de la unidad I “Habilidades sociales”



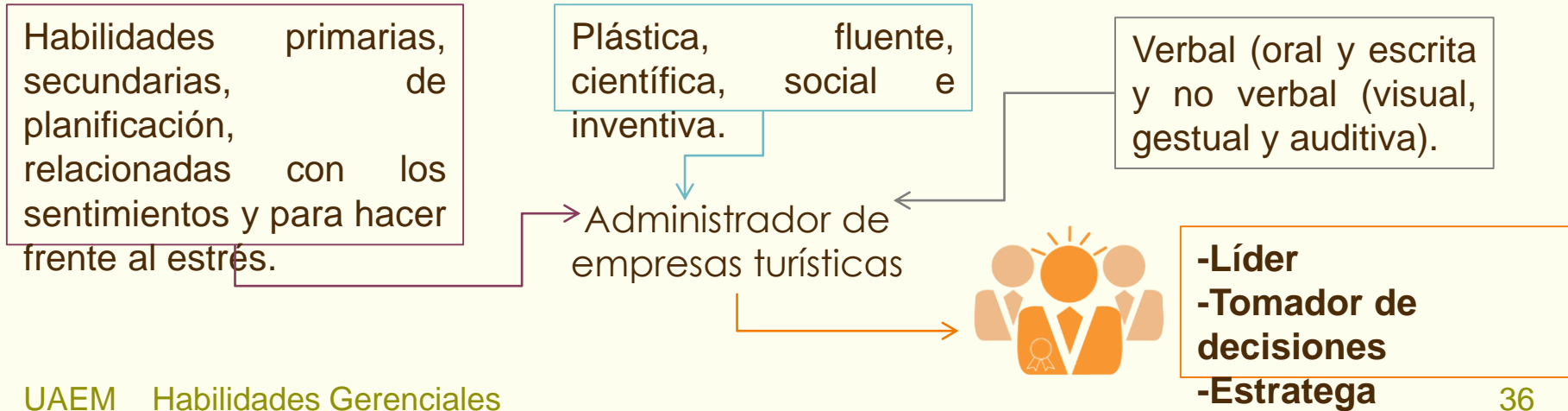
Habilidades



Creatividad



Comunicación





Referencias bibliográficas

- ❑ Beheshtifar, M. y Norozy, T. (2013) “Social skills: a factor to employees’ success” en *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3 (3): 74-79.
- ❑ Chávez, G. (2006) *Desarrollo de habilidades directivas*. México.
- ❑ Eceiza, M.; Arrieta, M. y Goñi, A. (2008) “Habilidades sociales y contexto de la conducta social” en *Revista Psicodidáctica*, Universidad del País Vasco, 13 (1):11-26.
- ❑ Esquivias, M. T. (2004) “Creatividad: definiciones, antecedentes y aportaciones” en *Revista Digital*, Universidad Nacional Autónoma de México, 5 (1): 2-17.
- ❑ Huerta, J. (2006) *Desarrollo de Habilidades directivas*. Ed. Pearson: México.
- ❑ Lussier, y Achua (2010) *Liderazgo (Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades)*. Cuarta edición, Ed. CENGAGE Learning: México.
- ❑ Madrigal, B. (2009) *Habilidades directivas*. Ed. McGraw Hill: México.
- ❑ Whetten, D. y Cameron, K. (2005) *Desarrollo de habilidades directivas*. Ed. Pearson Educación, Prentice Hall: México.





Guion Explicativo

- La presente unidad titulada “**Habilidades Gerenciales**”, esta diseñada por temas y subtemas de una manera clara y concreta, que permite al lector llevarlo de la mano, para que vaya siguiendo la continuidad de los temas. Siendo el **objetivo general**: Desarrollar habilidades gerenciales para la solución de problemas y la administración de proyectos que contribuyan al desarrollo de empresas turísticas competitivas

Por lo que se invita a revisarla y consultarla.

Por su atención muchas gracias!

