**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

|  |  |
| --- | --- |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Técnicas de comunicación en el nivel operativo |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COMPETENCIA | 210101019. Controlar el desarrollo de las actividades según indicadores de gestión, metas y políticas de calidad. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 280201142-02-Asesora a los usuarios de acuerdo con las políticas empresariales por medio de canales orales y escritos. |

|  |  |
| --- | --- |
| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 02 |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Políticas empresariales y comunicación externa |
| BREVE DESCRIPCIÓN | El componente formativo aborda la importancia de las políticas empresariales y su comunicación dentro y fuera de la organización. Destaca la necesidad de liderazgo y participación para alcanzar metas institucionales, y describe los tipos de liderazgo, la metodología para crear políticas, y las herramientas de comunicación externa. Además, incluye un glosario y una bibliografía relevante sobre el tema. |
| PALABRAS CLAVE | Políticas empresariales, comunicación, liderazgo, participación, estrategia. |

|  |  |
| --- | --- |
| ÁREA OCUPACIONAL | 2 - CIENCIAS NATURALES, APLICADAS Y RELACIONADAS |
| IDIOMA | Español |

1. **TABLA DE CONTENIDOS:**

1. Política empresarial

1.1. Características esenciales de una política empresarial

1.2. Requisitos de una política empresarial

2. Las políticas y la comunicación

3. La comunicación externa

4. Liderazgo y participación

1. **INTRODUCCIÓN**

Para que una empresa se consolide en el mercado, necesita diversos elementos que le ayuden a establecer una base sólida. Entre estos elementos, las políticas empresariales son fundamentales, ya que constituyen las directrices que indican la ruta a seguir y cómo actuar en diferentes situaciones. Una política empresarial efectiva debe reflejar la visión y la proyección de la empresa.

|  |  |
| --- | --- |
| Estas políticas carecen de relevancia si no se difunden adecuadamente. Aquí es donde la comunicación se convierte en una herramienta clave para divulgar las políticas empresariales, tanto dentro como fuera de la organización. Cuando se busca proyectar una imagen positiva de la empresa hacia el exterior, es imprescindible recurrir a la comunicación externa. | Un grupo de profesionales en una reunión de negocios |

En este proceso, el trabajador desempeña un papel crucial, ya que es quien debe conocer, apropiarse y aplicar las políticas empresariales. Además, el trabajador puede contribuir a su difusión tanto dentro como fuera de la empresa.

|  |  |
| --- | --- |
| Grupo de personas diversas que tienen una reunión de negocios | Actualmente, las organizaciones son más conscientes de la importancia de los miembros de la empresa en este contexto. Por ello, se esfuerzan no solo en que los empleados reconozcan las políticas empresariales, sino también en fomentar cualidades de liderazgo y participación, de manera que se conviertan en actores activos en el proceso de alcanzar las metas institucionales. |

1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS:**

### **Política empresarial**

|  |  |
| --- | --- |
| Una empresa es una organización compuesta por personas que realizan una labor determinada, pero para que toda organización funcione respondiendo a las exigencias del entorno, las empresas definen su política empresarial de la manera más conveniente para que así esta se convierta en el norte. Las políticas empresariales se convierten en ese derrotero que permite que la organización tenga claridad en las acciones y las estrategias que llevará a cabo, por eso son tan importantes. | Empleadores de oficina confiados que controlan documentos juntos. Tres trabajadores profesionales enfocados sosteniendo papeles y firmando informes estadísticos en la sala de reuniones. Concepto de trabajo en equipo, negocios y gestión |

A continuación, se explican que son las políticas empresariales:

|  |
| --- |
| PODCAST  CF02\_1\_Política empresarial |

Es importante aclarar que las normas son reglas específicas que deben seguirse o adaptarse a las conductas, tareas o actividades dentro de una organización para asegurar el cumplimiento de una política organizacional. Por lo tanto, forman parte esencial de las políticas empresariales.

* 1. **Características esenciales de una política empresarial**

Dada la importancia de las políticas empresariales en una organización, es fundamental que, al momento de formularlas, se consideren ciertas características básicas que permitan su efectividad.

|  |  |
| --- | --- |
| De cerca a las personas que trabajan en la oficina. |  |

La importancia de las políticas empresariales:

**Tipos de políticas empresariales**

Las políticas empresariales se pueden clasificar en varios tipos, entre los cuales destacan:

|  |
| --- |
| Slide  CF02\_1.1\_**Tipos de políticas empresariales** |

También se encuentran las políticas a corto plazo y a largo plazo. Lo más importante es que las políticas empresariales que se definan sean cumplibles. Para ello, al establecer las políticas, es necesario identificar y analizar los factores internos y externos que afectan su cumplimiento.

Los factores son:

El entorno rápidamente cambiante en el cual la empresa se desenvuelve obliga a revisar y actualizar constantemente las políticas, sin importar de qué tipo sea.

* 1. **Requisitos de una política empresarial**

Las políticas empresariales deben tener de manera muy concreta objetivos que se puedan alcanzar. Quiere decir que deben tener el alcance que deben tener y no más. Luego de ser cuantitativas y medibles. Al igual que en el caso de las políticas, al diseñarlas, es necesario considerar si están afectadas por factores internos y externos de mayor grado.

En el momento de establecer los objetivos es fundamental definir:

|  |  |
| --- | --- |
| Concepto de control de calidad estándar m | * Responsable del cumplimiento. * Alcance del objetivo. * Plazo de cumplimiento. * Variable a medir. * Método y frecuencia de medición. |

En todos los casos el área de Dirección de la empresa debe, además de suministrar los recursos necesarios, nombrar al responsable del cumplimiento de esa política. Para que las políticas sean factibles, viables y, sobre todo, de calidad, se deben seguir una serie de pasos, y la adecuada aplicación de los requisitos correspondientes.

Para que las políticas tengan los resultados deseados deben cumplir con los siguientes requisitos:

|  |
| --- |
| Tarjetas  CF02\_1.2\_Requisitos de una política empresarial |

Cuando no se cumplen los objetivos y metas es necesario incorporar actividades de análisis de causa para encontrar la causa real del incumplimiento y, una vez determinada, eliminarla. Para que las políticas empresariales logren los resultados deseados, deben cumplir con ciertos requisitos:

|  |
| --- |
| Tarjetas  CF02\_1.2\_Requisitos |

La redacción de las políticas debe ser clara, concreta y precisa, evitando cualquier ambigüedad. Además, deben estar claramente definidas, ser aplicables, cumplibles y actualizables.

Los beneficios de la aplicación de las políticas son:

***Tips* sobre política empresarial**

Algunos consejos sobre la política empresarial son:

1. **Las políticas y la comunicación.**

Las políticas empresariales no tienen el mismo impacto si los miembros de la empresa las desconocen. No basta con que sepan dónde encontrarlas; también es necesario que las comprendan. Es decir, cada empleado debe ser capaz de describir, con sus propias palabras, cómo su labor contribuye al cumplimiento de las políticas de la empresa.

|  |  |
| --- | --- |
| Esto implica que el personal debe incorporar estas políticas en su trabajo diario. Para lograrlo, es fundamental socializarlas con todos los miembros de la empresa, lo cual hace indispensable una comunicación efectiva dentro de la organización. | Analizando datos Grupo de empresarios profesionales está en la oficina |

**La comunicación en las empresas**

Descubran la importancia de la comunicación en las empresas y cómo puede marcar la diferencia. Los invitamos a revisar este video:

|  |
| --- |
| VIDEO  CF02\_2\_La comunicación en las empresas |

Las estrategias de innovación en las empresas suelen recaer preferentemente en la comunicación externa, antes que en la interna.

1. **La comunicación externa**

La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales, entre otros.

|  |  |
| --- | --- |
| Personas que trabajan en un espacio de oficina elegante y acogedor. | La comunicación externa de una empresa es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo del negocio, así como a proyectar una imagen favorable de la compañía y promover actividades, productos y servicios. |

La comunicación externa con clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y sociedad en general es esencial para el éxito empresarial.

La comunicación con el público en general es tan vital para la organización como la comunicación interna. Entre ambas debe existir una alta integración. Aunque la comunicación externa suele estar vinculada a departamentos como relaciones públicas, prensa, marketing, investigación de mercados, y comunicación corporativa, todos los miembros de la organización pueden desempeñar funciones de comunicación externa y contribuir a la difusión de la imagen de la organización.

**Funciones de la comunicación externa**

Las empresas están inmersas en un contexto social, por lo que deben mantener un canal de comunicación abierto con sus usuarios o clientes, quienes son su razón de existir. Por esta razón, la comunicación externa adquiere un papel crucial, ya que, al ser efectiva y alineada con los objetivos empresariales, no solo ayuda a una organización a definir su estrategia y políticas, sino que también contribuye a proyectar una imagen positiva que inspire confianza en los clientes y potenciales clientes.

Entre las funciones más relevantes de la comunicación externa se encuentran:

Los tipos de comunicación externa son:

|  |
| --- |
| Pestañas  CF02\_3\_Tipos de comunicación externa |

Todas estas formas de comunicación externa persiguen un mismo objetivo: velar por el bienestar común de todo lo que compone la empresa, dándola a conocer y promocionándola de manera que se proyecte la imagen externa deseada. Aunque no todas las acciones de comunicación externa se realicen simultáneamente, es fundamental no descuidar ningún ámbito de actuación y, sobre todo, mantener una comunicación constante.

**Herramientas de la comunicación externa**

Para que una comunicación externa sea efectiva, es necesario que cuente con herramientas que la respalden. Cabe aclarar que el departamento o área encargada de generar las estrategias de comunicación externa es, por lo general, marketing, publicidad, relaciones públicas, protocolo y ventas.

A continuación, se mencionarán algunas de las herramientas:

|  |  |
| --- | --- |
| tres personas están sentadas en un escritorio con una computadora portátil y un letrero que dice "Bienvenidos al mundo" |  |

Al considerar las características de la comunidad, se pueden crear contenidos que impacten de forma eficiente. Es decir, si se utilizan estas herramientas, debe haber claridad en el público objetivo del mensaje, para garantizar que se cause el impacto deseado. No es lo mismo un anuncio de prensa para una persona de 65 años que para una de 16 años.

1. **Liderazgo y participación**

Para algunos, el liderazgo es motivación; para otros, es sinónimo de resultados o inspiración. El liderazgo es un conjunto de habilidades que tiene una persona para guiar a otras e influenciarlas, motivándolas a trabajar con entusiasmo y logrando así sus objetivos.

Existen 10 maneras de definir el arte de liderar:

|  |
| --- |
| SLIDE  CF02­\_4\_Liderazgo y participación |

El liderazgo no tiene que ver con la jerarquía ni con la posición de nadie en la empresa, ni con imponer opiniones, sino con escuchar a los que saben. El liderazgo es la actitud que asumen aquellas personas que buscan algo diferente, que están comprometidas a lograr un objetivo y cuya convicción logran transmitir a los demás a través de la ilusión y el optimismo, para alcanzar un objetivo común.

**Participación**

|  |  |
| --- | --- |
| La participación se define como la acción y efecto de tomar parte en algo, compartir o informar a otros sobre algún asunto. Este término puede aplicarse en diferentes ámbitos, como el ciudadano, político y social, pero también en el laboral. Una persona vinculada a una empresa no puede ser ajena a los procesos que ocurren dentro de ella, por lo que es importante que se convierta en un miembro activo, ya sea liderando labores encomendadas o participando en ellas. | Diverso diálogo entre multitudes Comunicación y intercambio |

**Tipos de liderazgo**

Existen diferentes tipos de liderazgo en el entorno laboral, cada uno con sus ventajas y desventajas. La cultura de la empresa, los objetivos perseguidos y la personalidad de los empleados, entre otros factores, determinan qué estilo de liderazgo encaja mejor con la compañía. En algunas organizaciones, incluso coexisten diferentes estilos de liderazgo según las tareas o los objetivos a cumplir.

|  |
| --- |
| ACORDEÓN  CF02\_4\_Tipos de liderazgo |

**Características de un buen líder**

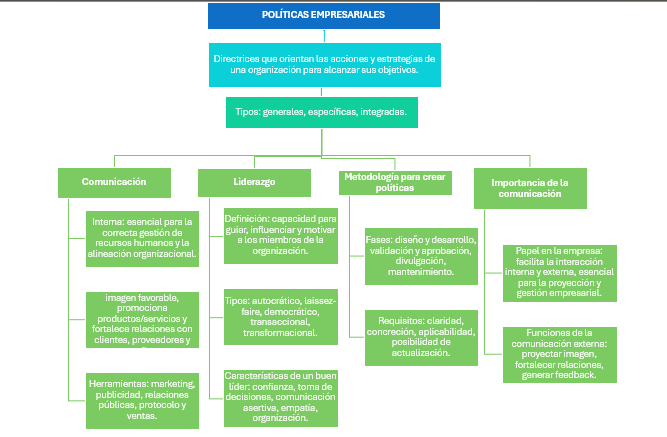
*¿El buen líder nace o se hace?*

Algunos creen que el liderazgo es innato, pero lo cierto es que si un individuo se propone trabajar en los aspectos relevantes de un líder, es posible que lo logre. Entre las características de un buen líder se encuentran la confianza en sí mismo, la capacidad de tomar decisiones, la comunicación asertiva, el control de las emociones, el ser un ejemplo a seguir, la organización, la paciencia, la empatía, la justicia, la capacidad de escuchar, la responsabilidad y la habilidad para motivar a su equipo.

|  |  |
| --- | --- |
| Un buen líder en una empresa debe ser un profesional en constante crecimiento, perfeccionamiento y formación, alguien proactivo y, sobre todo, adaptable y capaz de trabajar en equipo sin problemas. | Tengo un equipo que puede hacerlo realidad Fotografía de una atractiva joven empresaria parada afuera con los brazos cruzados mientras sus colegas están detrás de ella |

1. **SÍNTESIS**

A continuación, se presenta una síntesis de la temática estudiada en el componente formativo.



1. **ACTIVIDADES DIDÁCTICAS (Se debe incorporar mínimo 1, máximo 2)**

|  |  |
| --- | --- |
| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| Nombre de la Actividad | Liderazgo y participación en el entorno empresarial |
| Objetivo de la actividad | Identificar los fundamentales de liderazgo y participación en el entorno empresarial, así como los diferentes tipos de liderazgo y sus características clave |
| Tipo de actividad sugerida | Cuestionario |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | *CF02\_Actividad didactica* |

1. **MATERIAL COMPLEMENTARIO:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material  (Video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| Política empresarial | Softgrade. (2019). ¿Qué son las políticas y reglas de una empresa?. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=PvOl6IdTCUk> |
| Características esenciales de una política empresarial | Casanovas, A. (2013).Gestión de políticas de empresa. KPMG. | Artículo | <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/es/pdf/2016/12/Cuadernos_Legales_N5.pdf> |
| Requisitos de una política empresarial | Illera, L, Illera, J. (2015). Política empresarial: Línea de dirección y estratégias 2da edición. Colombia: Editorial CESA. | Libro | <https://www.google.com.co/books/edition/Pol%C3%ADtica_empresarial/J4F-DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1> |
| Las políticas y la comunicación | TEDx Talks (2019).Comunicación para el trabajo en equipo | Alejandro Sierralta | TEDxUniNacionalIngeniería. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=7uygpZkVHH0> |
| La comunicación externa | Grupo Esneca TV (2021). Cómo conseguir una comunicación externa eficaz - Grupo Esneca TV [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=IpbbRpPmJCs> |
| Liderazgo y participación | TEDx Talks (2016). Mettaliderazgo, creando líderes de alto desempeño | Roberto Mourey | TEDxBarriodelEncino [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=PZuSrV0hsnA> |

1. **GLOSARIO:**

|  |  |
| --- | --- |
| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| Calidad: | superioridad o excelencia de algo o de alguien. |
| Comunicación efectiva: | llevar el mensaje correcto a la audiencia adecuada en el momento oportuno. |
| Comunicación externa: | es esencial para promocionar, dar a conocer y resolver incidencias en la empresa. |
| Comunicación interna: | clave para el buen funcionamiento de la empresa y la correcta gestión de los recursos humanos. |
| Derrotero: | camino o medio que se sigue para alcanzar un fin determinado. |
| Directriz: | norma o conjunto de normas e instrucciones que se establecen o tienen en cuenta al proyectar una acción o un plan. |
| Empresa: | entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios. |
| Entorno: | conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, profesionales, etc., que rodean una cosa o a una persona y que influyen en su estado o desarrollo. |
| Estrategia: | serie de acciones meditadas y encaminadas hacia un fin determinado. |
| Innato: | que no es aprendido y pertenece a la naturaleza de un ser desde su origen o nacimiento. |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Arias, G. y Heredia, V. (2000). *Administración de Recursos humanos para el alto desempeño*. Octava edición. Editorial Trillas, México.

Céspedes, J. (2008). *Tips sobre política empresarial*. <http://gerencia.blogia.com/2008/021501-la-politica-empresarial.php>.

Comunicación empresarial (2014). *Comunicación Interna y Externa. Dos Sistemas Interdependientes*. <http://comunicacionempresarial214.blogspot.com.co/2014/08/comunicacion-interna-y-externa-dos.html>.

Fabra, A. (2016). *Cuál es la importancia de las políticas de una empresa*. <https://negocios.uncomo.com/articulo/cual-es-la-importancia-de-las-politicas-de-una-empresa-26555.html>.

Gamelearn. (2016). *¿Qué es liderazgo? 10 maneras de definirlo*. <https://www.game-learn.com/que-es-liderazgo-maneras-definirlo/>.

García-Allen, J. (s. f.). *Tipos de Liderazgo: Las 5 clases de líder más habituales*. <https://psicologiaymente.net/coach/tipos-de-liderazgo>.

Medina, M. (2012). *Política organizacional. Concepto y esquema en la empresa*. <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>.

Monterola, H. (2012). *Políticas Empresariales*. <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Politicas-Empresariales/333946.html>.

Morales, A. (2009). *Comunicación externa y sus funciones*. <http://anamoralesrosas.blogspot.com.co/2009/09/comunicacion-externa-y-sus-funciones.html>.

Nieves, F. (2006). *Políticas de la empresa*. <https://www.gestiopolis.com/politicas-de-la-empresa/>.

Política Empresarial (2009). *Administración de empresas*. <http://admindeempresas.blogspot.com.co/2009/11/politica-empresarial.html>.

Soto, B. (2012). *Tipos de Comunicación*. <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4371/la-comunicacion-externa-en-la-empresa/>.

1. **CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia  *(Para el SENA indicar Regional y Centro de Formación)* | Fecha |
| Autor (es) | Salomé Ortiz Moreno | Experta temática | Regional Boyacá- Centro de Desarrollo Agropecuario y Agroindustrial – CEDEAGRO | 2017 |
| Paola Alexandra Moya | Evaluadora instruccional | Regional Antioquia - Centro de Servicios de Salud | 2024 |
|  | Olga Constanza Bermúdez Jaimes | Responsable Línea de Producción Antioquia | Regional Antioquia - Centro de Servicios de Salud | 2024 |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad Temática)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| Autor (es) |  |  |  |  |  |