**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

|  |  |
| --- | --- |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Técnicas de comunicación a nivel gerencial. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COMPETENCIA | Procesar la información de acuerdo con las necesidades de la organización. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | Indicar los medios que permitan el procesamiento de la información y la comunicación asertiva a partir de las TIC. |

|  |  |
| --- | --- |
| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 02 |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) |
| BREVE DESCRIPCIÓN | El componente formativo aborda la importancia de las TIC en la comunicación organizacional, destacando el papel de internet y la cultura organizacional en el acceso y uso de tecnologías. Se explican conceptos clave como redes, protocolos TCP/IP, y direcciones electrónicas. Además, se detallan herramientas y funciones de las TIC en la automatización, gestión y comunicación, impulsando la competitividad empresarial. |
| PALABRAS CLAVE | TIC, comunicación, internet, organización, competitividad |

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

1. **TABLA DE CONTENIDOS:**

1. Internet

2. Cultura organizacional e internet

3. Recursos tecnológicos

1. **INTRODUCCIÓN**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) emplean varios medios tecnológicos para almacenar, compartir y divulgar todo tipo de información: **visual, digital, auditiva y mixta, con diferentes finalidades.** En la actualidad, el uso de estos medios se ha convertido en una prioridad dentro de los procesos organizacionales, pues contribuyen a la comunicación corporativa en todos los niveles. Además, la presencia de las TIC marca la diferencia entre una organización desarrollada y competitiva y otra menos competente.

|  |  |
| --- | --- |
| Gente de negocios trabajando juntos | Esto se logra cuando se integran internet y una cultura organizacional que promueve el acceso y uso de internet, aprovechando las ventajas ofrecidas por las TIC para ejecutar la política de comunicaciones de la organización. |

Las TIC no solo facilitan la comunicación interna y externa de las organizaciones, sino que también optimizan procesos administrativos, mejoran la toma de decisiones y fomentan la innovación. Su correcta implementación puede transformar la manera en que una organización opera, permitiendo una respuesta más ágil a los cambios del mercado y aumentando la eficiencia en todos los niveles. La capacidad de adaptarse rápidamente a las nuevas tecnologías se convierte en un factor decisivo para mantener la competitividad y asegurar el éxito a largo plazo.

1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS:** 
   * + 1. **Internet**

El 24 de octubre de 1995, el Consejo Federal de Redes (*Federal Networking Council*), en conjunto con otras instituciones, definió el término **"Internet"** como el sistema de información global que conecta diversas redes de computadoras entre sí bajo el protocolo de comunicación TCP/IP.

|  |  |
| --- | --- |
| Cada dispositivo posee una dirección única para su reconocimiento (*Internet Protocol*, IP), y la red provee acceso a diferentes niveles de servicios de comunicación e información, ya sean públicos o privados. | Configuración eficiente de la red Configuración TCPIP |

Internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP. Considerada la "red de redes", es un sistema universal de comunicaciones que ofrece múltiples servicios para la movilización y comunicación de la información, como **Telnet y *www*,** los cuales tienen un gran impacto social.



**Conceptos básicos de Internet**

Es importante comprender que internet posibilita dos tipos de comunicación: una en tiempo real, llamada **Sincrónica** (como *chat*, mensajes, audio y videoconferencia), y otra **Asincrónica,** que ocurre en tiempos diferentes (como noticias grupales, listas de distribución y correo electrónico). Estos conceptos son esenciales para entender las bases de internet.



Los aspectos clave y básicos para comprender esta infraestructura técnica de internet incluyen redes, protocolos de comunicación y direcciones electrónicas son:

|  |
| --- |
| Acordeón  CF02\_1\_Internet |

* + - 1. **Cultura organizacional e internet**

La evolución de internet ha permitido que se convierta en una herramienta útil para la cultura e indispensable para la comunicación en las organizaciones, tanto internamente mediante la intranet como externamente con la extranet.

|  |  |
| --- | --- |
| hombres computadoras trabajo de negocios ocupación equipo de oficina internet | La intranet y la extranet son entornos únicos de la sociedad digital donde se integran procesos, colaboradores/usuarios, cultura corporativa, objetivos y tecnología. Es importante considerar el presupuesto asignado a estas herramientas, ya que esto determina la capacidad o espacio disponible en la red de internet para que la organización pueda ejecutar sus aplicaciones de comunicación sin saturación ni inconvenientes técnicos. |

Se invita a revisar el siguiente recurso esencial para fortalecer la cultura organizacional y mejorar la colaboración dentro del equipo.

|  |
| --- |
| Podcast  CF02\_2\_Cultura organizacional e internet |

|  |  |
| --- | --- |
| La intranet no solo centraliza información clave como normas, procesos de trabajo y el portafolio de productos, sino que también ofrece una amplia gama de servicios que facilitan la operatividad y el bienestar de los empleados. Entre estos servicios se incluyen la expedición de certificados, la programación de capacitaciones tanto presenciales como virtuales, y la posibilidad de trabajar de manera colaborativa desde cualquier lugar con acceso a internet. Además, la intranet permite gestionar aspectos esenciales como la programación de vacaciones y el acceso a la nómina virtual, lo que optimiza el tiempo y mejora la eficiencia en la gestión de recursos humanos. | Ilustración de intranet degradado |

**¿Cómo ayuda el correo electrónico en la comunicación digital?**

El correo electrónico en las *Pymes* es esencial para la comunicación y la gestión del conocimiento. Se subraya su relación e importancia en la comunicación organizacional. La tecnología ofrece cada vez más soluciones, pero también presenta nuevos retos.

Para optimizar la revisión diaria de los correos, existen cinco herramientas *online* para gestionar y organizar el correo electrónico, algunas aplicaciones que facilitan la clasificación, uso y gestión de correos, beneficiando una adecuada comunicación en las organizaciones.

|  |
| --- |
| Slide  CF02\_2\_Cómo ayuda el correo electrónico en la comunicación digital |

* + - 1. **Recursos tecnológicos**

Las TIC han cobrado relevancia desde el siglo XX, marcado por numerosos avances. En 1969, con la creación de internet, se evidenció una evolución en diversas actividades, ciencias y entidades; la informática, la cibernética, las telecomunicaciones, el gobierno, la educación y los negocios se vieron involucrados a nivel global. Las TIC han permeado las actividades diarias, tanto sociales como organizacionales, facilitando la comunicación e interacción global sin necesidad de desplazarse.

En sus inicios, las organizaciones adoptaron la informática para realizar procesos administrativos repetitivos, como cartas, nóminas, facturas y archivo de documentos.

Esto ha facilitado la transversalidad en el sistema de información y se ha vuelto un cambio necesario dentro de las cadenas de valor.

**Funciones de las TIC para la comunicación dentro de la organización**

Dentro de la organización, las TIC cumplen funciones diversas, algunas de manera estratégica y ejecutadas simultáneamente, mientras otras están orientadas al funcionamiento organizacional.

Las organizaciones han encontrado en las TIC un gran apoyo para su comunicación interna, especialmente en la Web 2.0.

Desde aproximadamente el año 2006, los blogs se han convertido en herramientas populares para la creación de contenido, tanto de manera individual como colectiva.

Estas herramientas han demostrado su practicidad en el desarrollo de la comunicación organizacional y la continua capacitación en estas tecnologías.

**Tabla 1.**  Funcionalidad con las TIC

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FUNCIÓN** | **APORTE QUE HACE A LA COMUNICACIÓN** | **HERRAMIENTA OFIMÁTICA DE APOYO** |
| Automatización del proceso administrativo y burocrático | A nivel competitivo no genera ninguna ventaja. Afecta los costos y la eficiencia por su mal funcionamiento en gestión de la información registrada. | Procesador de texto (Word, Writer, Pages) |
| Control de gestión con el uso de la infraestructura necesaria | Agrupa datos claves y estadísticos como instrumentos directivos bajo un lenguaje común a todos. | Paquete de aplicaciones ofimáticas (Word, Excel, Power Point) Hojas de cálculo para tareas contables, estadísticas (Excel, Calc) |
| Contribución a la producción, servicio o cadena de producción (depende del contenido informativo que se desea replicar) | Difunde información masiva para los colaboradores teniendo en cuenta el posicionamiento y la focalización de la actividad de la organización. | Aplicaciones de comunicación por texto, (Skype, Chat, Foros) Aplicaciones de almacenamiento remoto (Dropbox, Drive, Google Drive) Aplicaciones para presentaciones elaboradas (Prezi, Power Point) |
| Aporte al diseño de la organización y sus actividades | Permite hacer el diseño de los objetivos y la estructura de la organización liderando por los directivos de la organización. | Paquete de aplicaciones ofimáticas (Word, Excel, Power Point) Paquetes Interactivos (Prezi, Google Drive, Google Docs Chat, Blogs Corporativos) |

Esta funcionalidad permite a los usuarios de la organización realizar nuevas tareas en esta sociedad de la información, estas son:

|  |
| --- |
| Infografía interactiva  CF02\_3\_Nuevas funciones en la sociedad de la información |

La evolución de internet ha transformado su papel en una herramienta esencial para la cultura y la comunicación organizacional, integrando múltiples aspectos:

|  |
| --- |
| Tarjetas  CF02\_3\_Aspectos |

1. **SÍNTESIS**

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

A chart with green rectangles and blue text

Description automatically generated

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

|  |  |
| --- | --- |
| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| Nombre de la Actividad | Uso de TIC en la organización |
| Objetivo de la actividad | Evaluar los conceptos clave relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el contexto organizacional, su impacto en la comunicación y la gestión. |
| 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 |
| Internet | El Espectador (2019). Internet de las cosas: ¿Innovación en las empresas? | El Espectador. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=TxZPEBGvP0w> |
| Cultura organizacional e internet | CNN en Español. (2020). El secreto del éxito de Netflix, ¿su cultura corporativa? Su copresidente ejecutivo nos responde. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=M_Z2gLUWZJE> |
| Cultura organizacional e internet | Magro, C., Salvatella, J., Álvarez, M., Herrero, O., Paredes, A., & Vélez, G. (2014, febrero). *8 competencias digitales* [Libro electrónico]. RocaSalvatella. | Libro | <https://www.rocasalvatella.com/app/uploads/2018/11/maqueta_competencias_espanol.pdf> |
| Recursos tecnológicos | Mantulak, M. J., Hernández Pérez, G. D., & Abreu Ledón, R. (2017). Los recursos tecnológicos y su transversalidad con aspectos laborales y ambientales: Un análisis de correspondencias. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. | Artículo | <https://www.researchgate.net/publication/337228086_LOS_RECURSOS_TECNOLOGICOS_Y_SU_TRANSVERSALIDAD_CON_ASPECTOS_LABORALES_Y_AMBIENTALES_UN_ANALISIS_DE_CORRESPONDENCIAS> |
| Recursos tecnológicos | Unidad de Desarrollo Productivo. (2015). ¿Cómo beneficia la tecnología a mi negocio?. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=u25nYLn3toE> |

1. **GLOSARIO:**

|  |  |
| --- | --- |
| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| Canal: | medio a través del cual se transmite el mensaje, estableciendo la conexión entre el emisor y el receptor. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica. |
| Clima organizacional: | conjunto de elementos propios del lugar de trabajo que influyen en la motivación y productividad de una persona. Incluye aspectos como el ambiente físico, el ambiente social y la estructura organizacional que rodean a un trabajador. |
| Código: | conjunto de reglas de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utiliza para transmitir su mensaje, combinándolos de manera adecuada para que el receptor pueda comprenderlo. Ejemplo: la gramática de un idioma. |
| Comunicación asertiva: | forma de comunicación que ocurre en relaciones interpersonales donde los interlocutores pueden entablar diálogos en los que expresan libre, clara y precisamente sus pensamientos, ideas y sentimientos. |
| Comunicación externa: | se refiere a las dinámicas y políticas comunicativas que una organización adopta respecto a agentes externos. Incluye comunicados oficiales, publicidad, marketing, entre otros. |
| Comunicación interna: | dinámica comunicativa que se da entre los miembros internos de la organización. Es crucial para fomentar el compañerismo, la creatividad y la motivación en la organización. |
| Comunicación no verbal: | forma de comunicación que no utiliza signos gráficos o palabras para exteriorizar pensamientos y sentimientos. Incluye signos visuales, auditivos, olfativos, sonidos, gestos, movimientos corporales, posturas, miradas, entre otros. |
| Comunicación organizacional: | proceso dinámico que se materializa dentro de una colectividad social u organización. Implica la formulación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de información entre los miembros de la organización. |
| Comunicación técnica: | proceso de transmisión de información a través de diferentes medios. |
| Comunicación verbal: | forma en que el ser humano exterioriza sus pensamientos y sentimientos mediante palabras, ya sea de manera oral o escrita. Se da principalmente en forma de diálogo. |
| Contexto: | tiempo y lugar en que se realiza el acto comunicativo. |
| Emisor: | persona encargada de suministrar el mensaje o información. |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Alonso Cuesta, F. (2010). *Marketing Directo 2.0*, España (1ª ed.), Grupo Planeta. ISBN: 978-849875-0539.

Gutiérrez, F. (2008). *Internet como herramienta para la investigación*, México (1ª ed.), Alfaomega Grupo Editor. ISBN: 978-970-151389-7.

Guzmán, R. (2007). *Comunicación Empresarial*, Bogotá (1ª ed.), Ecoe Ediciones Ltda. ISBN: 958-648-459-9.

Pablos, C. (2004). *Sonia Informática y comunicaciones en la empresa*.

Suárez, R. (2010). *Tecnologías de la Información y la Comunicación. Introducción a los sistemas de información y de telecomunicación*. Ideas Propias Editorial.

1. **CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia  *(Para el SENA indicar Regional y Centro de Formación)* | Fecha |
| Autor (es) | José Herney Sánchez Pizarro | Experta temática | Regional Risaralda - Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial | 2016 |
| 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) |  |  |  |  |  |