**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 | Producir documentos digitales: informes, memorandos, correos y cartas de acuerdo a los protocolos respectivos haciendo uso de las reglas gramaticales y ortográficas, teniendo en cuenta los receptores de las áreas funcionales de la organización. |

|  |  |
| --- | --- |
| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 04 |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Protocolos de comunicación |
| BREVE DESCRIPCIÓN | El componente formativo trata sobre las normas y formatos para la correcta elaboración de documentos formales en una organización, como cartas, memorandos e informes. Detalla cómo deben redactarse el asunto, cuerpo, lugar de origen, fecha, remitente y destinatario, destacando la importancia de la claridad, precisión y cortesía. Además, menciona el uso adecuado de la ortografía y los signos de puntuación. |
| PALABRAS CLAVE | Claridad, precisión, cortesía, formato, ortografía. |

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

1. **TABLA DE CONTENIDOS:**

1. La comunicación escrita

1.1. Características de la comunicación escrita

1.2. Sugerencias de gramática y ortografía

2. Protocolo de comunicación en la organización

3. Informes de gerencia

1. **INTRODUCCIÓN**

El plan de comunicación interno, liderado por la gerencia, asegura que los colaboradores adquieran los conocimientos necesarios para elaborar documentos escritos como informes, memorandos, correos y cartas de acuerdo. Todos estos documentos deben cumplir con las reglas gramaticales y ortográficas, así como con los protocolos de comunicación establecidos por la organización. De esta forma, se garantiza que la información fluya de manera precisa y uniforme dentro de la empresa.

|  |  |
| --- | --- |
| Mujer de cultivos cerca de la computadora portátil haciendo notas | Este objetivo se logra mediante la implementación coherente de la relación entre la comunicación escrita y los protocolos de la organización. Al aplicar estas directrices, la empresa promueve la claridad y efectividad en el intercambio de información, lo que fortalece los procesos internos y mejora la interacción entre los distintos niveles jerárquicos. |

Además, es importante que la gerencia revise y actualice constantemente los protocolos de comunicación para adaptarlos a las nuevas tecnologías y a las necesidades de la organización. De esta manera, se asegura que el flujo de información siga siendo eficiente y esté alineado con los objetivos estratégicos de la empresa.

1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS:**
2. **La comunicación escrita**

A lo largo del tiempo, el ser humano ha desarrollado diversas técnicas para comunicarse, que han ido evolucionando y perfeccionándose con el uso de nuevas tecnologías. Este avance ha permitido que la información circule de manera más rápida por los sistemas de comunicación. No obstante, esta inmediatez también presenta riesgos, como ambigüedades, deficiencias en la calidad del mensaje y falta de asertividad en el intercambio de información.

|  |  |
| --- | --- |
| Mensaje de chat en línea concepto de texto social | Entre todos los tipos de comunicación, la escrita ocupa un lugar destacado en la sociedad digital actual, particularmente en el ámbito empresarial, donde su importancia radica en la capacidad de generar un buen clima organizacional. |

La comunicación escrita facilita la transmisión clara y oportuna de información, lo que resulta fundamental para consolidar los procesos internos productivos. Estos procesos se ven reforzados por la implementación de acuerdos comunes, como los protocolos de comunicación, que regulan el flujo de la información dentro de las organizaciones.

* 1. **Características de la comunicación escrita**

|  |  |
| --- | --- |
| Los seres humanos nos comunicamos por diferentes vías. Algunas son directas, mientras que otras implican la mediación de algún instrumento o herramienta, y por ello se denominan medios de comunicación. | Mostrador de computadora y sobre Servicio de correo electrónico Mensaje de correo Notificación concepto de red social |

Esencialmente, nos comunicamos de manera verbal y no verbal. Dentro de la comunicación no verbal encontramos la corporalidad, las imágenes y los sonidos, consideradas como nuestras vías primigenias. En la comunicación verbal, encontramos el habla y la escritura, que son medios fundamentales para una organización inmersa en una sociedad donde el conocimiento y la información adquieren protagonismo.

**Figura 1.** La comunicación

|  |  |
| --- | --- |
| Redactar un correo electrónico en un dispositivo digital | En la comunicación escrita: |

**Comunicación escrita en la organización**

Al revisar diversas concepciones, se considera que la comunicación escrita posee características básicas que, para la organización, se convierten en un modelo que siempre debe estar presente en nuestras comunicaciones y documentación.

Las características básicas de la comunicación escrita son:

|  |
| --- |
| Slide  CF04\_1\_Comunicación escrita en la organización |

* 1. **Sugerencias de gramática y ortografía**

Nos referimos a la gramática y la ortografía, aspectos que pueden presentar dificultades al momento de otorgar el sentido preciso a nuestra documentación.

**Signos ortográficos**

Son aquellos elementos que se usan en la escritura, que no son ni números, ni letras, ni tildes, y que permiten la coherencia de un texto para su correcta lectura e interpretación.

|  |
| --- |
| Acordeón  CF04\_1\_Sugerencias de gramática y ortografía |

Otras normas ortográficas que hay que tener en cuenta:

**Tildes en las mayúsculas**

Las letras mayúsculas deben llevar tilde si les corresponde según las reglas de acentuación gráfica del español, tanto si se trata de palabras completamente en mayúsculas como si solo tienen inicial mayúscula: *Su hijo se llama Ángel.*

**Uso de mayúsculas y minúsculas en los meses y días de la semana**

Salvo que la mayúscula sea requerida por puntuación (al inicio de un texto o después de un punto), los nombres de los días de la semana, meses y estaciones del año se escriben en minúscula en español:

|  |  |
| --- | --- |
| Escritorio naranja con taza de teléfono, regalo, flores y cuaderno |  |

**Las horas**

Si la hora se escribe con números, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

1. **Protocolo de comunicación en la organización**

|  |  |
| --- | --- |
| Un protocolo establece, bajo normas sociales y culturales, una serie de acciones concretas a seguir y regula comportamientos en diversos contextos. Ejemplos comunes serían los pasos para realizar un evento público o los comportamientos de etiqueta para asistir a una cena. En este sentido, el protocolo organizacional de comunicación, que no debe confundirse con el protocolo de internet, establece las directrices, normas y procedimientos que regulan la elaboración y flujo de información entre los diferentes roles y áreas de una organización. | Vista superior de portatil y ratón con iconos tecnológicos |

**Formatos para la elaboración de documentos escritos**

Elementos esenciales de la documentación organizacional:

* **Código:** sistema convencional que identifica el departamento, área o sección que produce el documento, con sus respectivas series. Hace referencia a la identificación numérica, alfabética, alfanumérica u otros, de la dependencia en la organización.
* **Carta:** es un medio de comunicación escrito, generalmente dirigido a una persona o grupo específico, que tiene como propósito transmitir información, expresar ideas, o realizar solicitudes de manera formal o informal. Las cartas pueden tener diferentes fines, como laborales, académicos, personales o comerciales, y su tono varía en función del destinatario y del contexto.

A continuación, se detallan algunos de los aspectos clave que deben observarse en cuanto a la estructura y estilo de los documentos, con especial atención a la presentación del asunto, cuerpo, lugar de origen y destinatario:

|  |
| --- |
| Pestañas  CF04\_2\_Carta |

Ejemplo de formato de carta:

|  |
| --- |
| **Doctor** **GUILLERMO GARCÍA SÁNCHEZ** *Director de Talento Humano* Universidad de Desarrollo Tecnológico Calle 57 No. 43-19 Armenia, Quindío  **Asunto:** Solicitud de Evaluación de Desempeño  Estimado Doctor García Sánchez,  Me permito dirigirme a usted con el fin de solicitar una evaluación del desempeño del equipo de recursos humanos correspondiente al primer trimestre del año en curso. Es fundamental contar con su valiosa opinión para ajustar las estrategias de desarrollo y bienestar del personal.  Le agradezco de antemano su colaboración y quedo atento a cualquier información adicional que requiera.  Cordialmente,  **Juan Pérez López** Gerente de Recursos Humanos Empresas XYZ  Armenia, 4 de septiembre de 2024  **Copia:** Señora Laura Rodríguez, Directora de Desarrollo Organizacional |

Los elementos esenciales de la documentación:

|  |  |
| --- | --- |
| icono aislado currículum vitae |  |

* **Anexos:** se detallan en el texto y al final de la comunicación, a dos interlíneas libres del remitente. La palabra "anexo" o "anexos," según el caso, se escribe con mayúscula inicial, seguida de dos puntos (:). A un espacio se indica la cantidad; entre paréntesis se relaciona el número de hojas, folios y el tipo de anexo, escritos de forma continua y separados por coma (,).

* **Copia:** la palabra "copia" se escribe con mayúscula inicial, sin abreviar, seguida de dos puntos (:). Se coloca a dos interlíneas libres del cargo del firmante o a interlineado sencillo de anexos, si los hay, contra el margen izquierdo. A un espacio se relacionan los destinatarios, alineados de la siguiente manera: tratamiento de cortesía o título, cargo y organización. Si se dirige a un funcionario de la misma entidad, se omite el nombre de la organización. Todo ello sin abreviar.

Ejemplos de líneas especiales:

* **La carta u oficio:** tiene como objetivos fundamentales informar y persuadir al destinatario. Para ello, se recomienda lo siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| Un papel con un encabezado en él |  |

* **La circular:** tiene como objetivo fundamental dar a conocer información de carácter general. Internamente, se utiliza para informar disposiciones, normas, lineamientos y políticas. Externamente, da a conocer reglas de negocios, nuevos productos o servicios, entre otros.

Partes de la circular:

* **El memorando**: es la comunicación escrita que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas en las dependencias locales, regionales, nacionales e internacionales y en las líneas de coordinación jerárquica de la organización.

**Uso del memorando:**  
El memorando puede tener los siguientes objetivos:

|  |  |
| --- | --- |
|  | persona con bloc de notas estilo de diseño plano simple y minimalista |

* **Correo electrónico:** se recomienda a las organizaciones que regulen el uso de este sistema, ya que requiere de internet para intercambiar información electrónica, y asignen a uno o más usuarios autorizados la responsabilidad de su gestión. El correo puede ser tanto masivo como institucional y se utiliza para enviar adjuntos como cartas, memorandos, circulares y cualquier otro documento necesario para el sustento del contenido. No se recomienda utilizar el correo electrónico para resolver temas complejos, ya que su función es la de transmitir información, no garantizar su éxito en el intercambio.



* **El informe:** un informe busca determinar los pasos que se deben llevar a cabo para presentar un proyecto. Se aconseja seguir una guía que incluya:

**3.** **Informes de gerencia**

Este tipo de informes es de suma importancia para los responsables de la administración de una compañía, ya sea pública o privada, ya que permiten comparar la información recibida de diversos departamentos y generar estrategias para resolver conflictos y, mejorar los indicadores de gestión. Los informes gerenciales deben estar íntimamente relacionados con la información clave que necesita la gerencia y la junta directiva, con el fin de dar a conocer y hacer seguimiento a los productos de gestión y los procesos de la compañía en un periodo determinado, ya sea semanal, mensual, trimestral o anual. Con la tecnología disponible, la información puede ser analizada diariamente por todos los niveles de autorización de la empresa, permitiendo organizar informes de manera coherente y ordenada.



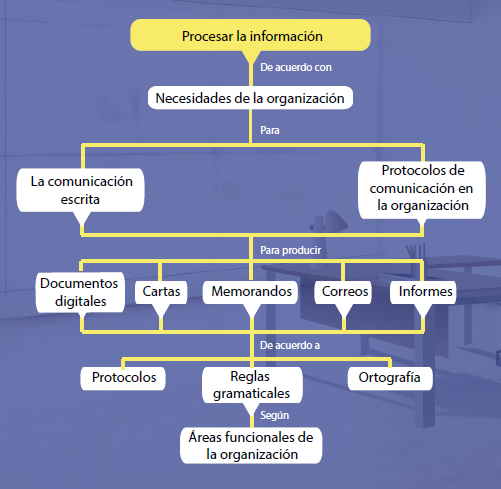
**Elementos de los informes de gerencia**

En general, un informe gerencial se basa en los resultados esperados y no en el procedimiento realizado. Es importante que la información se reciba a tiempo. El informe debe contener puntos clave muy concretos y prácticos, tomando en cuenta al destinatario y su responsabilidad para interactuar con esos datos. A continuación, se detallan los componentes principales de un informe gerencial.

|  |
| --- |
| **Pestañas**  **CF04\_3\_La estructura formal de los informes** |

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 | Formato de documentos formales |
| Objetivo de la actividad | Identificar la correcta elaboración y estructuración de documentos formales en un entorno organizacional. |
| Tipo de actividad sugerida | Cuestionario |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | CF04\_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 |
| La comunicación escrita | AprendemosJuntos (2021)."Nuestra escritura nos representa". Estrella Montolío, lingüista y profesora. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=92oS2byPp24> |
| Características de la comunicación escrita | Machado Mateos, A. & Rodríguez Sánchez, O. (2020). *Comunicación oral y escrita en la empresa. UF0521:*( ed.). Editorial Tutor Formación. | Leer página 39-50 | <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/125937> |
| Sugerencias de gramática y ortografía | Moreno Castrillón, F. (2013). *Gramática y ortografía al día: guía con las principales novedades de la Real Academia Española:*( ed.). Universidad del Norte. | Libro | <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/lc/senavirtual/titulos/69894> |
| Protocolo de comunicación en la organización | GCFAprendeLibre. (2022). Cómo escribir un correo laboral | Comunicación empresarial. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=RfW2Mbri-9Y> |
| Informes de gerencia | Utilidades de Gestión. (2021). Elaboración de Informes de Gestión. [Archivo de video] Youtube. | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=HhqbBAt1qKc> |

1. **GLOSARIO:**

|  |  |
| --- | --- |
| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| Diálogo: | conversación entre dos o más personas, sea oral o escrita, mediante la que se intercambia información y se comunican pensamientos, sentimientos y deseos. |
| Habilidades sociales: | comportamientos eficaces que realiza el ser humano para facilitar la relación con los demás. |
| Kinestésico: | relativo a la comunicación no verbal, que se manifiesta mediante movimientos o gestos corporales, como la postura, la mirada, los gestos y la expresión facial. |
| Lenguaje: | capacidad de la mente para expresar o comunicar experiencias y conocimientos a través de signos, símbolos y sonidos. |
| Mensaje: | información que el emisor envía al receptor, definida como el conjunto de ideas, pensamientos, sentimientos o acontecimientos expresados. |
| Negociación: | procedimiento de discusión entre partes en conflicto cuyo objetivo es llegar a un acuerdo aceptable. |
| Paralingüístico: | relativo a la comunicación no verbal, que incluye elementos como la entonación, el volumen, el ritmo y gestos semi articulados como bostezos, risas o muletillas. |
| Polémico: | relativo a la estructuración del espacio físico mediante gestos y movimientos, marcando límites personales. |
| Relaciones interpersonales: | son los puentes que se establecen entre personas, es decir, las formas de interacción entre seres humanos. |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Bayer, C. (2014). *Comunicación eficaz: Una competencia para lograr el éxito organizacional*.

Cestero, A. M. (2004). La comunicación no verbal. En J. Sánchez Lobato & I. Santos Gargallo (Eds.), *Vademécum para la formación de profesores* (pp. 593-612). Madrid: SGEL.

Cestero, A. M., et al. (1998). *Estudios de comunicación no verbal*. Madrid: Edinumen.

Coll, J., Gelabert, M. J., & Martinell, E. (1990). *Diccionario de gestos y sus giros más usuales*. Madrid: Edelsa.

García-Carpintero, M. (1996). *Las palabras, las ideas y las cosas: Una presentación de la filosofía del lenguaje*. Barcelona: Editorial Ariel.

Tobón, L. (2001). *La lingüística del lenguaje: Estudios en torno a los procesos de significar y comunicar*. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.

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) |  |  |  |  |  |